

RESUMO

A sociedade informacional traz novas responsabilidades para todos os atores sociais nela inseridos. Nesse contexto, a informação é considerada como um insumo estratégico capaz de gerar benefícios para uma organização e aquelas que desejam ter um maior nível de qualidade devem dedicar esforços em sua gestão da informação interna e externa. Uma das dimensões envolvidas no processo de gestão da informação é o relacionamento com os públicos que fazem parte da organização. Ocorre que uma organização como uma universidade pública possui públicos diversos, que podem ser chamados de *stakeholders*. Como os *stakeholders* estão em constante relação com a organização, é necessário que a instituição pública adote mecanismos que proporcionem a observância da governança e da *accountability*, elementos indispensáveis para que se alcance a gestão social. Isto posto, o objetivo desta pesquisa é analisar a gestão da informação no processo de *accountability* da UFAL. No aspecto metodológico, esta pesquisa é de abordagem qualitativa e descritiva. Considerando os objetivos, é possível classificá-la como descritiva e documental. No tocante à escolha do objeto, configura-se como um estudo de caso e utiliza como instrumentos de coleta de dados a entrevista direcionada e a pesquisa documental. Por fim, a técnica adotada para análise e discussão dos resultados será a análise de conteúdo.

Palavras-chave: Gestão da Informação; *Accountability*; Gestão de *Stakeholders*.

ABSTRACT

The information society brings new responsibilities for all social actors included in it. In this context, information is considered a strategic input capable of generating benefits for an organization and those who wish to have a higher level of quality must devote efforts to managing internal and external information. One of the dimensions involved in the information management process is the relationship with the publics that make up the organization. It so happens that an organization such as a public university has different audiences, which can be called stakeholders. As the stakeholders are in constant relationship with the organization, it is necessary for the public institution to adopt mechanisms that provide for the observance of governance and accountability, indispensable elements for achieving social management. That said, the objective of this research is to analyze the information management in the accountability process of UFAL. In the methodological aspect, this research has a qualitative and descriptive approach. Considering the objectives, it is possible to classify it as descriptive and documentary. Regarding the choice of object, it is configured as a case study and uses targeted interviews and documentary research as data

1 Projeto de pesquisa qualificado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas em 18 de agosto de 2020.

2 Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas.

3 Docente permanente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Alagoas.

collection instruments. Finally, the technique adopted for analyzing and discussing the results will be content analysis.

Keywords: Information Management; Accountability; Stakeholder Management.

1 INTRODUÇÃO

A expressão "sociedade da informação" - utilizada há pelo menos duas décadas - substituiu o termo "sociedade pós-industrial", empregado para designar os insumos energéticos vigentes à época. Atualmente o termo é mais usado como "sociedade informacional", conceito elaborado por Manuel Castells. Neste novo paradigma, a informação é a matéria-prima e as tecnologias são desenvolvidas para permitir que o homem atue sobre a informação propriamente dita, ao contrário do passado, quando o objetivo dominante era utilizar a informação para agir sobre as tecnologias (CASTELLS, 2000).

A sociedade informacional traz novas responsabilidades para todos os atores sociais nela inseridos. Essas responsabilidades denotam o dever dos atores para a provisão de um fluxo constante de informações que possibilitem a geração de novos conhecimentos e a tomada de decisão nas várias instâncias da sociedade. Para as instituições públicas, compete desenvolver políticas de informação e ações estratégicas capazes de orientar o uso eficaz desse recurso e da gestão dos serviços públicos. Para a sociedade civil, o acesso à informação tem por finalidade a manutenção da sua soberania, o controle social de políticas públicas que promovam o bem-estar da coletividade, permitir o exercício da cidadania e a preservação de direitos políticos, civis e sociais conquistados historicamente (FERREIRA, 2003).

No contexto em que a informação se tornou um insumo estratégico, quanto melhor for manejado esse recurso intangível, mais e melhores benefícios terá a organização. Assim, as instituições que desejam ter um maior nível de qualidade devem dedicar esforços na gestão da informação interna e externa. Compreende-se gestão da informação em ambientes organizacionais como um conjunto de atividades que visa: obter um diagnóstico das necessidades informacionais; mapear os fluxos formais de informação nos vários setores da organização; coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações de diferentes naturezas; e elaborar serviços e produtos informacionais, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes. A GI também enfoca os fluxos formais do ambiente organizacional, ou seja, o que está sistematizado, formalizado, explicitado em qualquer tipo de suporte (eletrônico, digital, papel etc.) (VALENTIM, 2004).

A gestão da informação visa identificar e potencializar os recursos e capacidades de informação, de forma clara e sistemática, apoiando a tomada de decisões estratégicas e a obtenção de vantagem competitiva em relação aos concorrentes. (TARAPANOFF, 2006). Por se tratar de um processo, a gestão da informação envolve várias dimensões em uma organização, tais como: o ambiente, as pessoas, as tecnologias, a infraestrutura e os produtos/serviços (PONJUÁN DANTE, 2004).

As pessoas ou o público de uma organização também podem ser chamados de *stakeholders*, conceituados por Freeman (1984) como indivíduos ou grupos que podem afetar ou são afetados pelo alcance dos objetivos da organização. Indo além dessa noção básica, as organizações devem se preocupar com as necessidades, os interesses e a influência dos *stakeholders*, visto que são pessoas ou grupos que afetam ou são afetados por suas políticas e operações.

Ademais, como os *stakeholders* estão em constante relação com a organização, é necessário que uma instituição pública adote mecanismos que proporcionem a observância da governança e da *accountability*, elementos indispensáveis para que se alcance a gestão social,

uma vez que o cidadão, como titular da coisa pública, tome conhecimento da prestação de serviços eficiente, o que poderá ocasionar a redução das desigualdades sociais.

Atualmente, no Brasil, a crescente implementação de mecanismos de controle social das ações governamentais acionou o despertar de um maior desenvolvimento desse tema. Um exemplo foi a publicação da Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentando a garantia constitucional do acesso às informações públicas pela sociedade, favorecendo a transparência dos atos praticados pelos gestores das entidades públicas. Este dispositivo legal representa um marco no desenvolvimento da governança no setor público brasileiro, vindo a estimular novos empreendimentos neste sentido.

Assim, o objetivo desta pesquisa é analisar a gestão da informação no processo de *accountability* da Universidade Federal de Alagoas (UFAL) por meio da identificação dos documentos de *accountability* produzidos pela universidade, mapeamento de seus *stakeholders* e verificação dos documentos quanto aos parâmetros do Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. Em relação aos procedimentos metodológicos, trata-se de um estudo de caso com abordagem qualitativa e descritiva que utilizará, como coleta de dados, as técnicas de entrevista direcionada e pesquisa documental.

2. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Antes de conceituar a Gestão da Informação (GI), convém entender a concepção de informação em si. Há diversas acepções de informação no campo da Ciência da Informação (CI), mas nenhuma delas é unânime ou definitiva na área. Cada autor conceitua sua concepção de informação de acordo com o contexto de seus estudos metodológicos. Capurro e Hjørland (2007) consideram que “diferentes concepções de termos fundamentais, como informação, são, assim, mais ou menos úteis, dependendo das teorias (e, ao fim, das ações práticas, para as quais espera-se que dêem suporte”. Para Davenport (1998), a informação é uma criação humana e, para administrá-la, é necessário levar em consideração o fator humano.

Tarapanoff (2006) considera a informação como um fator determinante em ambientes organizacionais, tendo valor estratégico para a melhoria de processos, produtos e serviços.

A ideia da informação como ferramenta estratégica evoluiu depois que a gestão da informação mudou, de seu foco inicial de gestão de documentos e dados, para recursos informacionais, mostrando resultados em relação à eficiência operacional, evitando desperdício e automatizando processos (TARAPANOFF, 2006, p. 23).

Atualmente, as organizações, sejam elas privadas ou estatais, já perceberam a importância estratégica da informação. Choo (2003) afirma que a informação é utilizada pelas organizações para fundamentar mudanças no ambiente externo, para gerar aprendizado através do conhecimento e para a tomada de decisões. Davenport e Prusak (2003) consideram o conhecimento valioso para as empresas na medida em que este auxilia na melhoria do processo decisório.

Partindo para o contexto organizacional, onde há uma grande quantidade de informações que circundam o ambiente, torna-se importante a discussão sobre a gestão da informação. Para Valentim (2004, p. 1),

a gestão da informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo.

Por sua vez, Ponjuán Dante (2004, p. 17) considera que:

A gestão da informação pode ser definida como um processo mediante o qual se obtém, se desenvolve, ou se utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para o manejo da informação dentro do ambiente organizacional e para a sociedade a qual serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida desse recurso, e acontece em qualquer organização. É própria, também, de unidades especializadas que manejam esse recurso de forma intensiva, chamadas de unidades de informação. Esse processo de gestão da informação deve ser valorado sistematicamente em diferentes dimensões e o domínio de suas essências permite sua aplicação em qualquer organização.

Já Detlor (2010, p. 103) define gestão da informação como “o gerenciamento dos processos e sistemas que criam, adquirem, organizam, armazenam, distribuem e usam informações”. Para ele, o objetivo da gestão da informação é ajudar pessoas e organizações a acessar, processar e usar as informações de maneira eficiente e eficaz (DETLOR, 2010). Na arena institucional, o autor defende que a GI diz respeito ao gerenciamento do ciclo de vida dos processos de informação, desde a criação até o uso para a melhoria da própria organização. Nesse sentido, o gerenciamento dos processos de informação é visto como uma vantagem estratégica que oferece quatro tipos de benefícios para uma organização: (i) redução de custos; (ii) redução de incertezas ou riscos; (iii) valor agregado a produtos e serviços existentes e (iv) criação de novo valor através da introdução de novos produtos baseados em informações e serviços (DETLOR, 2010).

A GI é constituída por diversos processos, visando unir a gestão estratégica e a aplicação na intenção de construir a ligação entre a gestão estratégica e a aplicação da tecnologia da informação nas organizações e, assim, verificar quais informações interessam, identificar suas fontes e definir processos (SILVA; VITORINO, 2016).

No contexto atual, a informação serve de subsídio para auxiliar o processo de tomada de decisão nas organizações, uma vez que diminui o nível de incerteza de seus gestores. Ter informação sobre o ambiente organizacional, seja interno ou externo, mostra-se uma vantagem para o desenvolvimento estratégico da instituição. Fazer uma boa gestão da informação é imprescindível em qualquer tipo de instituição, pois as organizações estão sujeitas a influências trazidas por mudanças no ambiente. A Gestão da Informação busca, entre outras coisas, identificar ameaças e reconhecer oportunidades, preparando, assim, a organização para as consequências que seguirão após os acontecimentos, sejam eles positivos ou negativos (SANTOS; VALENTIM, 2015).

2.1 STAKEHOLDERS

O conceito de *stakeholder* tem origem na administração como um termo para generalizar e ampliar a noção de acionista como o único grupo a quem a gestão precisa ser suscetível (MAINARDES, 2010). Na literatura há uma grande diversidade de definições para o conceito de *stakeholder*, mas pode-se dizer que todas possuem o mesmo princípio: que as organizações devem se preocupar com as necessidades, interesses e influência das pessoas ou grupos que afetam ou são afetados por suas políticas e operações.

De acordo com Clarkson (1995), o conceito de *stakeholder* considera três elementos fundamentais: organização, os demais atores e a natureza da relação organização-atores. A definição de *stakeholder* mais amplamente utilizada é a de Freeman (1984): indivíduos ou grupos que podem afetar (influenciar) ou são afetados (influenciados) pelo alcance dos objetivos da organização. Neste conceito, uma pessoa, um grupo informal, uma organização, uma instituição, pode ser um *stakeholder*.

Segundo Johnson (2007), os *stakeholders* - tais como clientes, consumidores, acionistas, fornecedores, distribuidores, funcionários, comunidades próximas - podem influenciar o comportamento das organizações através de diversas ações, mas principalmente pressionando a companhia a mudar atitudes que consideram reprováveis. O conceito de *stakeholder* percebe a organização como parte integrante da sociedade e não apenas como uma instituição de natureza meramente econômica.

Para Báez et al. (2018), é essencial que as organizações realizem um planejamento estratégico com base na identificação, diferenciação e desenvolvimento de ações específicas para cada *stakeholder*, a fim de realizar um trabalho abrangente, eficiente e eficaz que fortaleça seus ativos intangíveis. Os autores também alertam para a necessidade de analisar o relacionamento com os *stakeholders* como um processo de melhoria contínua e constante mudança, pois as demandas de cada grupo mudam com o tempo, bem como também muda sua importância estratégica. Assim, é oportuno que a organização saiba gerir o relacionamento com seus *stakeholders*, de maneira a construir ligações de longo prazo.

A teoria dos *stakeholders* surgiu como uma proposta de gestão estratégica para as organizações no final do século XX, sendo Freeman (1984) um de seus expoentes. De acordo com Harrison, Freeman e Abreu (2015), a teoria dos *stakeholders* promove uma maneira prática, eficiente, eficaz e ética de gerenciar organizações em um ambiente altamente complexo e turbulento.

Na teoria dos *stakeholders*, Freeman buscou explicar a relação das organizações com seu ambiente externo e seu comportamento dentro deste ambiente. Segundo Freeman (1984), a teoria baseia-se em dois aspectos: a proposta de existência da relação empresa-*stakeholder* e a responsabilidade que os gestores têm com relação aos *stakeholders* ligados à organização. Assim, os gestores teriam mais recursos e maior capacidade de atingir os objetivos da organização ao focalizar nos interesses de seus *stakeholders* e demonstrar a importância da empresa em relacionar-se com eles.

Considerando essas premissas, segundo Clarkson (1995), o conceito de gestão de *stakeholders* foi desenvolvido para que as organizações reconheçam, analisem e examinem as características de indivíduos ou grupos que influenciam ou são influenciados pelo comportamento organizacional.

A teoria de Freeman (1984) surgiu num contexto em que se iniciava a globalização dos mercados e o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), além do crescimento das pressões sociais advindas de sindicatos, grupos políticos e da sociedade em geral. Nessa conjuntura, a influência dos *stakeholders* na estratégia organizacional começou a exigir respostas por parte das empresas a cada um desses grupos, pois os *stakeholders* agora ofereciam poder de potencial ameaça ou cooperação em um contexto de intercâmbio de interesses e benefícios entre ambos.

A estratégia orientada a *stakeholders*, chamada também de gestão de *stakeholders*, busca como identificar e classificar os diferentes grupos de *stakeholders*, como analisar seus interesses, quais grupos priorizar, quais estratégias usar para lidar com os conflitos e pressões, quais práticas para engajá-los com a organização, entre outros temas pertinentes (MASCENA; STOCKER, 2020). Além disso, ao estabelecer relacionamentos mais próximos e diretos com os *stakeholders*, a organização contribui para a criação de uma plataforma de aprendizado, inovação e aprimoramento que não apenas influenciam nos resultados econômicos, mas também social e ambiental (BÁEZ et al., 2018).

2.3 ACCOUNTABILITY

Accountability é um conceito relativamente novo no Brasil, mas já bastante difundido na literatura internacional. Não havendo uma tradução literal do termo, pode-se depreender a capacidade de prestar contas ou de se fazer transparente. O significado expressa responsabilidade ou obrigação de responder por algo ou transparência nas ações públicas. O termo *accountability* diz respeito a uma gestão pública transparente, que abrange a obrigação do governo em prestar contas e em responsabilizar-se por seus atos e, conseqüentemente, pelos resultados gerados por eles, possibilitando que os cidadãos acompanhem e participem efetivamente dos atos da administração pública que geram impactos na sociedade (RIBCZUK; NASCIMENTO, 2015). Pinho e Sacramento (2009, p. 1348) entendem que o termo se refere à “obrigação e a responsabilização de quem ocupa um cargo em prestar contas segundo os parâmetros da lei, estando envolvida a possibilidade de ônus, o que seria a pena para o não cumprimento dessa diretiva”.

A CF/88 prevê que “prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiros, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em nome desta, assuma obrigações de natureza pecuniária” (BRASIL, 1988), estabelecendo assim que, todo gestor público deverá responder pelos recursos financeiros que administrar. Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2009, p. 21)

“os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as conseqüências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis”.

Essa prestação de contas não deve restringir-se ao desempenho econômico-financeiro, mas abranger também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à criação de valor para a organização (IBGC, 2009).

O termo *accountability* engloba a relação entre o administrador público e a sociedade civil, e como aquele administra bens pertencentes à coletividade, deve prestar contas, responsabilizando-se por seus atos e consequentes resultados obtidos. Dessa forma, para que sejam alcançados os objetivos da *accountability* é necessária a transparência, para garantir que os *stakeholders* possam confiar nos processos decisórios e ações das entidades do setor público, na gestão das atividades e nos servidores dessas entidades. As informações reportadas aos *stakeholders* devem ser completas, precisas e claras. Além disso, elas devem ser divulgadas de forma efetiva e oportuna, e submetidas a um exame externo quando necessário.

A categorização clássica da *accountability* é feita por O'Donnell (1998), dividindo-a em vertical e horizontal. O autor define as eleições livres e justas como o principal canal de *accountability* vertical, pois só são possíveis de ocorrer em países onde há liberdade de opinião e de associação, acesso a fontes de informação e uma mídia livre. Nestes locais, quando há um sentimento de corrupção generalizada no governo, a mídia tende a substituir os tribunais denunciando possíveis crimes e nomeando supostos responsáveis. A existência da *accountability* vertical assegura que esses países são democráticos no sentido de que os cidadãos podem exercer seu direito de participar da escolha de quem vai governá-los por um determinado período e podem expressar livremente suas opiniões e reivindicações. Na *accountability* horizontal existem agentes públicos que exercem controle uns sobre os outros. Contudo, para que isso ocorra de maneira efetiva, é necessário que esses agentes públicos

tenham competência legal e autonomia, visto que supervisionarão e punirão outros agentes públicos.

Segundo Veloso e Oliveira (2015), o valor político da *accountability* está relacionado a dois elementos: o desenvolvimento da capacidade dos cidadãos de atuar na definição das metas coletivas da sociedade em que está inserido e a necessidade de implantação de instrumentos institucionais capazes de garantir o controle público das ações dos governantes durante seus mandatos. Nesse sentido, os autores apontam que a *accountability* pode ser democrática ou não, pois o que lhe dá tal característica é a sua configuração institucional e o modo de realização que especifique princípios democráticos, tais como: constitucionalismo, legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade, segurança jurídica, eficácia do sistema de direitos individuais, coletivos e sociais, independência do juiz, participação social, pluralidade, entre outros (VELOSO; OLIVEIRA, 2015).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O conhecimento científico é um conhecimento objetivo, metódico e passível de comprovação através do método científico. Pode-se dizer que o conhecimento científico tem sua origem nos procedimentos de verificação baseados na metodologia científica (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). O trabalho científico é avaliado, entre outros parâmetros, por sua qualidade formal, que refere-se ao domínio de técnicas de coleta e interpretação de dados e manipulação de fontes de informação.

Em relação à abordagem, consideramos este projeto uma pesquisa qualitativa, pois não está focada em representação numérica, mas sim no aprofundamento da compreensão de um fenômeno. Para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, crenças, valores e atitudes, o que representa uma esfera mais profunda das relações, dos processos e dos fenômenos que não pode ser reduzida à quantificação.

Na pesquisa qualitativa, geralmente o pesquisador tem um contato prolongado e direto com o ambiente e a situação investigados através do trabalho de campo, sendo o material oriundo destas pesquisas carregado de descrições de pessoas, situações, acontecimentos e documentos. Pode-se listar como características da pesquisa qualitativa: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender e explicar; precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; tentativa de compreender a totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos; foco em captar o contexto na totalidade; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Com base nos objetivos é possível classificar esta pesquisa em descritiva, posto que pretende descrever características dos fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Para Marconi e Lakatos (2016), este tipo de estudo envolve a descrição, o registro, a análise e a interpretação de fenômenos em determinado espaço-tempo. A pesquisa descritiva observa, registra e analisa os dados sem interferência do pesquisador. Busca-se, nesse tipo de pesquisa, descobrir a frequência com que um fato ocorre, qual a sua natureza, características, causas e relações com outros fatos.

Quanto aos procedimentos técnicos esta pesquisa classifica-se como documental, pois recorre a fontes consideradas cientificamente autênticas mas sem tratamento analítico. Os documentos são assinalados em dois grupos principais: fontes de primeira mão e fontes de segunda mão. Os de primeira mão são os que não receberam qualquer tratamento analítico, tais como: documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, diários, fotografias, gravações, gravuras, etc. Já os de segunda mão são os que de alguma forma já foram

analisados, tais como: relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, manuais internos de procedimentos, decisões de juízes, entre outros (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

No tocante à escolha do objeto de estudo, a pesquisa apresenta características de um estudo de caso. Para Yin (2001) este tipo de estudo deve ser escolhido caso as perguntas da pesquisa forem do tipo “como” e “por quê”; quando o pesquisador tiver pouco controle sobre aquilo que acontece ou pode acontecer e quando o foco de interesse for um fenômeno contemporâneo que esteja ocorrendo numa situação de vida real.

Na elaboração de uma pesquisa, é essencial determinar qual será a principal fonte de informações a serem coletadas. A unidade de análise pode ser uma pessoa, um grupo, uma empresa, uma sala de aula, um município. Pode ser configurada num âmbito mais macro: um setor econômico, uma divisão de uma instituição ou uma escola. Independentemente do âmbito da análise, é necessário saber os sujeitos da pesquisa (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

O universo estudado nesta pesquisa é a UFAL, maior instituição pública de ensino superior do estado de Alagoas, criada em 25 de janeiro de 1961, por ato do então presidente Juscelino Kubitschek. Seu atual estatuto foi aprovado pela Portaria do MEC nº 4.067, de 29 de dezembro de 2003 e em janeiro de 2006 foi homologado o Regimento Geral por meio da Resolução nº 01/2006 – Consuni/Cepe.

Atualmente a UFAL é sediada no Campus A. C. Simões, em Maceió, e conta com mais dois *campi* no interior do estado: Campus Arapiraca - e suas unidades em Viçosa, Penedo e Palmeira dos Índios - e Campus do Sertão, com sede em Delmiro Gouveia e unidade de ensino em Santana do Ipanema.

A UFAL possui cerca de 26 mil alunos matriculados em seus 84 cursos de graduação, distribuídos em 23 unidades acadêmicas, na capital (53), e nos campi de Arapiraca (19) e do Sertão (8). Na modalidade de pós-graduação, são 39 programas *strictu sensu* oferecidos, sendo 30 mestrados e 9 doutorados, que contam com 2.312 alunos e 13 especializações. Em Educação a Distância, há 4 mil graduandos.

3.1 Coleta e sistematização dos dados

O levantamento de dados em um estudo de caso pode ocorrer de várias formas, com várias fontes de evidências (YIN, 2001). Prodanov e Freitas (2013) indicam que “chamamos de ‘coleta de dados’ a fase do método de pesquisa cujo objetivo é obter informações da realidade”. Nesta pesquisa serão empregadas as seguintes técnicas e instrumentos de coleta de dados: observação direta com anotações em diário de campo; entrevista direcionada e pesquisa documental.

A observação direta tem por objetivo averiguar os aspectos positivos e negativos dos processos de gestão da informação da UFAL. Isso será possível examinando a rotina de trabalho dos servidores técnicos envolvidos na produção dos documentos de *accountability* da instituição. Para Richardson (1999), a observação é o exame minucioso é a contemplação atenta sobre um fenômeno em seu todo ou em algumas partes; é a captação precisa do objeto examinado.

Por sua vez, a entrevista é a técnica mais utilizada em pesquisas da área de ciências sociais (GIL, 2008). Marconi e Lakatos (2016) conceituam mais detalhadamente: “[...] a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação, de natureza profissional”. A entrevista pode se caracterizar como informal - quando se distingue da conversação - por ter como objetivo a coleta de dados. Também pode ser classificada como focalizada quando

destaca um tema específico e como parcialmente estruturada quando é guiada por pontos de interesse; é totalmente estruturada quando tem uma relação fixa de perguntas.

Alberti (2004) sugere que a escolha de entrevistados não seja orientada por critérios quantitativos (por uma preocupação com amostragens), mas pela posição do entrevistado no grupo ou por sua experiência. Deve-se selecionar os entrevistados entre aqueles que participaram, viveram, presenciaram ou se inteiraram de ocorrências que possam fornecer relatos significativos. Nesta pesquisa, serão entrevistados os servidores técnicos responsáveis por coletar as informações necessárias para a elaboração do Relatório de Gestão da UFAL e também aqueles encarregados pela seção Acesso à Informação da página da universidade, pois são os principais atores envolvidos e os mais capacitados para relatar a metodologia de trabalho dos grupos, dirimir dúvidas e relatar as dificuldades encontradas nos processos. Em ambos os casos – entrevistas e observação direta –, serão realizadas na PROGINST, especificamente na Coordenadoria de Planejamento, Avaliação e Informação (CPAI), setor responsável por viabilizar a execução de toda a *accountability* da UFAL.

3.2 Análise e discussão dos resultados

Numa pesquisa qualitativa, é necessário garantir a imparcialidade objetiva mesmo lidando com conteúdos trazidos por atores sociais. Neste trabalho, a técnica adotada para análise e discussão dos resultados será a análise de conteúdo, que oferece características metodológicas como objetividade, sistematização e inferência. Trata-se de um conjunto de análise das comunicações que visam obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção dessas mensagens (BARDIN, 1979).

A condução dessa análise, conforme Bardin (1979) “organiza-se em torno de três polos: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação”. A primeira fase é a etapa de organização do material que será analisado; também é chamada de “leitura flutuante”. A parte de exploração do material é o momento em que ocorrem o recorte, a elaboração das regras e a classificação dos dados em categorias. Na fase de tratamento de resultados trabalham-se os dados brutos de forma a torná-los significativos. A interpretação dos dados será realizada segundo os modelos e construtos apresentados na seção de referencial teórico deste trabalho.

4. CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

A partir da análise documental foi possível constatar como principal documento de *accountability* da UFAL o Relatório de Gestão, documento apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual, cuja obrigatoriedade está contida nos termos do art. 70 da Constituição Federal e deve ser elaborado de acordo com disposições e normas do TCU. (UFAL, 2018).

Em se tratando de controle externo, o TCU publica, anualmente, uma Decisão Normativa para nortear a elaboração dos relatórios de gestão referentes a cada ano, levando em consideração “que a prestação de contas dos gestores públicos deve conter elementos e demonstrativos que evidenciem a boa e regular aplicação dos recursos públicos federais”, além de estabelecer prazo para entrega, pessoas responsáveis, órgãos que devem elaborar o relatório e demais instruções. (TCU, 2018).

Os *stakeholders* da instituição foram determinados e caracterizados, o que auxiliará na discussão dos resultados, uma vez que será analisado se há gestão da informação voltada para os *stakeholders* da UFAL em relação à sua *accountability*.

Também foram identificados os servidores técnicos-administrativos que atuam na formulação do Relatório de Gestão, lotados na pró-reitoria responsável. Estes foram entrevistados com questionário semi-direcionado após aprovação do Comitê de Ética da instituição. Contudo, devido à pandemia de Covid-19, não foi possível realizar a observação direta com anotações em diário de campo prevista para a coleta de dados. No mesmo contexto, as entrevistas também tiveram de ser feitas em meio virtual. Os dados coletados estão em fase de análise e discussão dos resultados com utilização da técnica de análise de conteúdo.

REFERÊNCIAS

ALBERTI, Verena. **Manual de história oral**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004. 236 p.
BÁEZ, Valerie *et al.* Gestión de stakeholders: un enfoque comunicacional. *In: TÚÑEZ-LÓPEZ, José Miguel et al (ed.). Comunicacón Organizacional en entornos online: gestión, actores y recursos*. 149. ed. La Laguna: Cuadernos Artesanos de Comunicacón, 2018. p. 29-52.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, abr. 2007.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac São Paulo, 2003.

CLARKSON, Max. A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. **Academy Of Management Review**, v. 20, n. 1, p. 92-117, jan. 1995.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, Thomas. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 15. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DETLOR, Brian. Information management. **International Journal Of Information Management**, [S.L.], v. 30, n. 2, p. 103-108, abr. 2010. Elsevier BV. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.12.001>. Acesso em: 07 jul. 2020.

FERREIRA, Rubens da Silva. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do estado. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, abr. 2003.

FREEMAN, R. Edward. **Strategic management**: a stakeholders approach. Boston: Pitman, 1984.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
HARRISON, Jeffrey; FREEMAN, R. Edward; ABREU, Mônica Cavalcanti Sá de. Stakeholder Theory As an Ethical Approach to Effective Management: applying the theory to multiple contexts. **Review Of Business Management**, [S.L.], p. 858-869, 25 set. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. 4.ed. / Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. São Paulo, SP: IBGC, 2009. 73 p.

JOHNSON, Mikael. **Stakeholder Dialogue for Sustainable Service**. 2007. 74 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Business Administration, Faculty Of Economic Sciences, Communication And IT, Karlstad University Studies, Karlstad, 2007.

MAINARDES, Emerson Wagner. **Gestão de Universidades Baseada no Relacionamento com os seus Stakeholders**. 2010. 421 f. Tese (Doutorado) - Curso de Gestão, Ciências Sociais e Humanas, Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MASCENA, Keysa Manuela Cunha de; STOCKER, Fabricio. Gestão de Stakeholders: estado da arte e perspectivas. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 1-30, abr. 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

O'DONNELL, Guillermo. Accountability horizontal e novas poliarquias. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, [S.L.], n. 44, p. 27-54, 1998.

PINHO, José Antonio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português?. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, dez. 2009.

PONJUÁN DANTE, Gloria. **Gestión de Información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional**. Rosario: Nuevo Paradigma, 2004.

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

RIBCZUK, Paula; NASCIMENTO, Arthur Ramos do. Governança, governabilidade, accountability e gestão pública: critérios de conceituação e aferição de requisitos de legitimidade. **Direito Mackenzie**, São Paulo, v. 9, n. 2, p. 218-237, 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

SANTOS, Juliana Cardoso dos; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Gestão da Informação em ambientes organizacionais: em foco o setor têxtil e de vestuário. *Informação@Profissões*, Londrina, v. 4, n. 1, p. 56-81, jun. 2015.

SILVA, Elizabeth Coelho Rosa e; VITORINO, Elizete Vieira. A Gestão da Informação sob a abordagem da Ecologia: possibilidades à competência em informação. *Em Questão*, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 242-266, abr. 2016.

TARAPANOFF, Kira (org.). **Inteligência, informação e conhecimento em corporações**. Brasília: Ibict, Unesco, 2006. 456 p.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências**, 2004. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88. Acesso em: 23 jun. 2020.

VELOSO, Roberto Carvalho; OLIVEIRA, Diego Ferreira de. Accountability vertical e a atuação das instituições do Sistema de Justiça. **Revista de Teorias da Democracia e Direitos Políticos**, Minas Gerais, v. 1, n. 2, p. 133-156, jul. 2015.

YIN, Robert. K.. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.