

ACESSO À INFORMAÇÃO: CONSTRUÇÃO DE INDICADORES E ANÁLISE DE PERFIL DO CIDADÃO ATRAVÉS DO PORTAL e-SIC NO ANO DE 2018

Resumo: Todo cidadão brasileiro pode acessar as informações públicas que estão sob custódia do Estado. Esse direito é considerado fundamental e está previsto na Constituição Federal de 1988. O presente artigo tem como objetivo de analisar os diferentes perfis dos cidadãos que solicitam informações por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), tendo como referência o ano de 2018. Para alcançar o objetivo proposto, utilizou-se de métodos dedutivos e analíticos, e após extrair os dados necessários, foi montada uma base de dados com indicadores a fim de obter os resultados. A pesquisa teve como amostra as solicitações realizadas nas Capitais Brasileiras, sendo agrupadas por Regiões (Norte, Nordeste, Sudeste, Sul e Centro-Oeste). Tais indicadores são: Gênero, Idade, Grau de Escolaridade e Profissão. Através da análise dos resultados foi possível verificar que a idade média dos cidadãos que acessam o e-SIC ficou acima dos 40 anos. Analisando o grau de escolaridade, vimos que os cidadãos que possuem grau de escolaridade de nível superior são maioria. Na pesquisa também fica evidente que as mulheres ainda são minoria na participação política, além de outros aspectos sociais identificados, que apontam um alerta para a sociedade da informação e suas esferas públicas.

Palavras-chave: Portal e-sic. Lei nº 12.527. Governança informacional. Sociedade da informação. Acesso à informação.

Marcelo de Andrade Silva
Mestrando em Ciência da
Informação pela Universidade
Federal de Pernambuco (UFPE)

Pablo Vinícius D'oliveira Menezes
Mestrando em Ciência da
Informação pela Universidade
Federal de Pernambuco (UFPE)

ACCESS TO INFORMATION: CONSTRUCTION OF INDICATORS AND CITIZEN PROFILE ANALYSIS THROUGH THE e-SIC PORTAL IN 2018

Abstract: Every Brazilian citizen can access public information that is in state custody. This right is considered fundamental and is provided for in the Federal Constitution of 1988. This article aims to analyze the different profiles of citizens who request information through the Electronic System of Citizen Information Service (e-SIC), having as reference 2018. To achieve the proposed objective, we used deductive and analytical methods, and after extracting the necessary data, we set up a database with indicators in order to obtain the results. The research had as sample the requests made in Brazilian Capitals, being grouped by Regions (North, Northeast, Southeast, South and Midwest). Such indicators are: Gender, Age, Schooling and Profession. Through the analysis of the results it was possible to verify that the average age of citizens accessing e-SIC was above 40 years. Looking at the level of education, we saw that the citizens with higher education level are majority. In the research it is also evident that women are still a minority in political participation, in addition to other identified social aspects, which point a warning to the information society and its public spheres.

Keywords: Portal e-sic. Law No. 12.527. informational Governance. Information Society. access to information.

1 INTRODUÇÃO

Em meio a uma sociedade que se encontra em desenvolvimento a proposição de políticas públicas de governança informacional surge como uma conexão do direito de acesso à informação de direito público e governamental ao cidadão. A governança informacional remete à viabilização e implementação de estruturas e fluxos de informação, incluso na esfera de atuação do Estado, pretendendo tanto a eficiência da ação de governo quanto a melhoria de suas relações com a sociedade civil, por meio do auxílio e aporte que os recursos de informação pública disponibilizarão em processos de tomada de decisão por parte dos civis. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002).

Nesse contexto, a participação ativa do cidadão frente a informações governamentais de interesse da população é fundamental para o desenvolvimento de uma nação que se preocupa em desenvolver uma administração transparente e confiável, a partir disso os indivíduos possuem a capacidade de interagir de uma melhor maneira com o setor público, crescerem como cidadãos e contribuir para o progresso da nação. De acordo com Bourdieu (1996, p. 105):

O Estado concentra a informação, que analisa e redistribui. Realiza, sobretudo, uma unificação teórica. Situando-se do ponto de vista do todo, da sociedade em seu conjunto, ele é o responsável por todas as operações de totalização, especialmente pelo recenseamento e pela estatística ou pela contabilidade nacional; pela objetivação, por meio da cartografia, representação unitária do todo, do espaço, ou simplesmente por meio da escrita, instrumento de acumulação do conhecimento (por exemplo, com os arquivos) e de codificação como unificação cognitiva que implica a centralização e a monopolização em proveito dos amanuenses ou dos letrados.

É direito de qualquer cidadão ter acesso à informação, direito este previsto na Constituição Federal como um direito fundamental, tendo em vista essa condição a base mínima para o exercício de cidadania dos indivíduos de um país. Nesse sentido surge a Lei de Acesso à Informação, que foi publicada em 18 de novembro de 2011 a Lei nº 12.527 (BRASIL, 2019), como um retorno do governo a uma reivindicação da sociedade por mais transparência e participação na gestão pública. Nesse âmbito, o objetivo deste trabalho evidencia-se, na análise de um perfil de cidadão que solicitara informações por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e- SIC) no ano de 2018.

A partir daí, foram estabelecidos como objetivos específicos: a) identificar na literatura

conceitos relacionados a informação, sociedade e políticas de acesso a informação b) conceber um perfil dos usuários solicitantes de informações ao e-SIC em 2018, c) apresentar os desdobramentos gerados por meio da análise do perfil dos cidadãos.

2 GOVERNANÇA INFORMACIONAL

Governança informacional pode ser entendida também como a capacidade da ação do Estado na criação, elaboração de políticas públicas e logro das metas coletivas, utilizando-se de mecanismos que incentivam a participação dos cidadãos com o objetivo de expandir a transparência dos processos decisórios e das etapas de execução das ações. Ou ainda:

A governança informacional, ou, num sentido mais restrito, as condições informacionais da governança, referem-se à disponibilização e implementação de estruturas e fluxos de informação, dentro do campo do Estado, visando tanto a eficácia da ação de governo quanto a otimização de suas relações com a sociedade civil, mediante a facilitação e subsídio que os recursos de informação pública oferecerão em processos descentralizados e horizontais de tomada de decisão. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, p. 2).

Segundo Khatri e Brown (2010), qualidade da informação é ferramenta essencial para garantir a governança da informação. Além disso, a governança da informação possui características que auxiliam na administração e na melhoria da qualidade da informação nas organizações, é o que afirma Cheong e Chang (2007) e Panian (2010). De acordo com Wende (2007), Weber, Otto e Österle (2009) e Otto (2011), as ações ligadas a governança da informação pode melhorar a efetividade da administração da qualidade da informação.

Uma governança da informação bem executada garante também a conformidade de regulações com foco em dados, políticas e legislação, alinhando também governança corporativa e governança de TI. A conformidade é um aspecto relativo aos requerimentos legais e regulatórios das instituições (DATSKOVSKY, 2009). Para Becker (2007), Williams (2008), Barham (2010) e Rosenbaum (2010), conformidade da informação é uma dimensão de suma importância para a governança da informação.

Fica claro que os aspectos ligados a governança informacional compõem um novo modelo administrativo para a esfera pública. A implementação de uma governança informacional certamente tem capacidade de conduzir a uma mudança de cultura, visando a

realização de objetivos maiores como a transparência, o diálogo perdurável com a sociedade e o enraizamento da noção mais real de cidadania.

3 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O termo Sociedade da Informação surgiu das pesquisas de Alain Touraine e Daniel Bell no final dos anos 1960, sobre a influência de crescimentos tecnológicos nas relações de poder, identificando a informação numa posição central da sociedade contemporânea (GOUVEIA, 2004). É uma nova maneira de organização social, gerada por novas particularidades da informação fácil de reproduzir, graças ao enorme progresso das tecnologias de Informação e Comunicação. Essa peculiaridade remonta toda a sociedade, demandando novas maneiras de expressão da cidadania, da relação interpessoal, da expressão cultural e também da organização econômica e do governo. Dessa maneira as sociedades estão se tornando mais estruturadas em um conflito bipolar entre a Rede e o Ser. (CASTELLS, 2005).

Considerando o contexto evidenciado por Castells (2005), as modificações sociais, especificamente aquelas que predominam a maneira da qual nos comunicamos com o mundo e as tecnologias nele existentes, sugerem um pensamento sobre as modificações que acontecem nos ambientes de informação. Na proporção em que se compreende o conceito de tecnologia como um caminho para a concepção de conhecimentos, quem se apodera de tais caminhos é o cidadão.

Nessa perspectiva, de acordo com a proporção em que os sistemas de informação se fazem mais globalizados e interconectados, a informação implícita é, várias vezes, esquecida (CAPURRO; HJORLAND, 2007). É neste ponto, que se incluem as zonas informacionais híbridas como modo de inclusão da sociedade na comunicação da informação em unidades de informação, com o intuito de incluir os cidadãos na sociedade da informação, particularmente as classes com maiores obstáculos de alcance às TIC seja simplificando o acesso ou com a execução de normas e diretrizes e através de treinamentos e educação. Essa é a maneira de inclusão social que possui maior significância na conjuntura do progresso capitalista (CUEVAS CERVERÓ; VELLOSILO GONZÁLEZ, 2011).

4 ACESSO À INFORMAÇÃO

De acordo com o Portal de Acesso à Informação do Governo Federal, a Lei de nº 12.527/2011, que entrou em vigor em 16 de maio de 2012, conhecido popularmente como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de obter informações públicas, tendo como órgão a Controladoria-Geral da União (BRASIL, 2019). Logo, a informação produzida ou de custódia do Poder Público, seja este judiciário, legislativo ou executivo torna-se pública e, portanto, acessível aos cidadãos. Desta forma, qualquer pessoa, física ou jurídica, podem solicitar acesso às informações sem a necessidade de explicitar o motivo, ressalvas as ocasiões onde o sigilo destas informações é legalmente estabelecido. Seguindo ainda de acordo com o Portal, a Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos.

A LAI é um avanço de transparência pública numa sociedade onde a democracia ainda permanece fragilizada. De acordo com a Controladoria-Geral da União (CGU), entre os princípios mais importantes da lei, está o de que a publicidade e a transparência das informações é a regra, e o sigilo, a exceção. Mas para a sua efetividade se faz necessário que os cidadãos tenham conhecimento sobre a sua importância e os seus direitos (BRASIL, 2016).

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) foi desenvolvido pela CGU em 2016, a fim de que os órgãos e entidades consigam cumprir as orientações, regras e prazos estabelecidos conforme a Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2016, 2019). O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação, sendo possível o acompanhamento de prazo e resposta do órgão ou entidade do Executivo Federal ao qual foi solicitado. O e-SIC permite ao cidadão: Registrar pedidos de informação; acompanhar pedidos de informação: trâmites e prazos; Realizar “Reclamações”; entrar com recursos; consultar respostas recebidas.

5 METODOLOGIA

A pesquisa envolve uma abordagem quantitativa, sendo considerada a análise dos dados extraídos no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), na qual, tem o intuito de investigar o perfil dos usuários que solicitam informações neste Portal.

Para conseguir os resultados esperados, a pesquisa se apoia nas etapas seguintes:

- Levantamento do referencial teórico dos principais autores que tratam dos temas de gestão da informação, governança informacional, sociedade da informação e acesso à informação. Neste ponto foi realizado uma pesquisa bibliográfica sendo desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos;
- Extração dos dados do ano de 2018 no Portal do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC);
- Triagem dos dados, considerando como amostra as capitais de cada estado do Brasil, e agrupadas em suas respectivas regiões: Norte, Nordeste, Sudeste, Sul e Centro-Oeste;
- Definição dos indicadores (Gênero, Idade, Grau de Escolaridade e Profissão) para análise dos resultados e criação de uma planilha com base nos indicadores escolhidos, a fim de correlacioná-los, sendo desconsiderado os campos em branco (nulos);
- Investigação dos dados de perfil dos usuários que buscaram informações do e-SIC através de métodos analíticos;
- Representação dos dados através da montagem de quadros, tabelas e gráficos;

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste tópico trataremos das descrições dos principais dados obtidos através do Portal CGU e discussão dos resultados. Os cidadãos que acessam o Portal e-SIC com interesse no acesso à informação está na média dos 40 anos, como mostra o Quadro 1:

Quadro 1 – Idade Média por Região

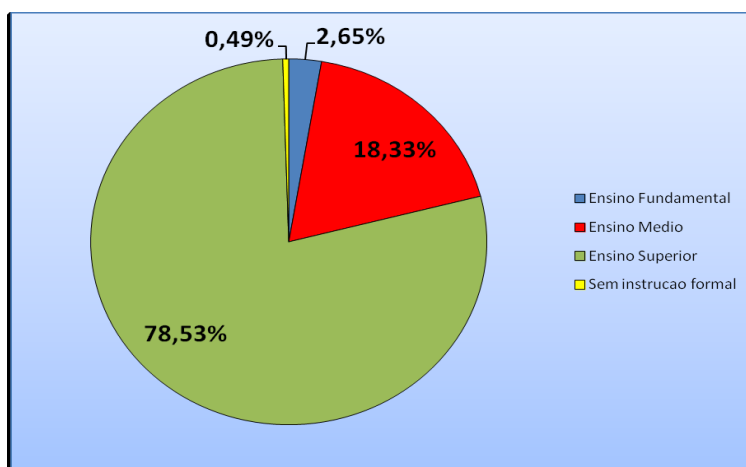
Região	Idade (média)
Norte	39

Nordeste	39
Centro-Oeste	40
Sudeste	42
Sul	42
MÉDIA GERAL	40

Fonte: elaborado pelos autores (2019).

Por conseguinte, o Grau de Escolaridade segue na mesma tendência que a idade dos cidadãos, ou seja, este interesse em acompanhar a gestão do governo está associado ao nível de conhecimento do indivíduo. O cidadão bem informado possui melhores condições de acessar e conhecer outros direitos, e como o gráfico 1 nos apresenta, o ensino superior é maioria:

Gráfico 1 - Grau de Escolaridade (Porcentagem)



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

O Ensino Superior com 78,53% vem seguido pelo Grau de Ensino Médio (18,33%), e bem atrás o Ensino Fundamental (2,65%), por último o cidadão sem instrução formal de ensino com 0,49%. Esta disparidade está associada ao índice não satisfatório de indivíduos com idade elevada e fora do seu nível educacional correspondente. O Quadro 2, elaborada por região, mostra com mais detalhes os resultados.

Quadro 2 - Grau de Escolaridade por Região

Região	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem instrução formal	Total de Solicitações
--------	--------------------	--------------	-----------------	----------------------	-----------------------

Norte	53	412	1330	11	1806
Nordeste	102	935	3695	21	4753
Centro-Oeste	93	811	4521	22	5447
Sudeste	350	2108	8503	60	11021
Sul	78	404	1958	10	2450

Fonte: elaborado pelos autores (2019).

Os dados do último censo do IBGE (2019) justificam esta disparidade encontrada no Portal e-SIC: Segundo a pesquisa, 54,5 milhões de brasileiros (49,25%) com 25 anos ou mais não possuem o ensino fundamental completo, enquanto nessa mesma faixa etária, 35,8% dos brasileiros concluíram o ensino médio, sendo apenas 11,26% com nível superior completo. Para analisarmos com mais especificidade, dividimos as solicitações também no Gênero Feminino e Gênero Masculino, sendo cada região apresentada pela soma de suas capitais. Como pode ser observado na Tabela 1:

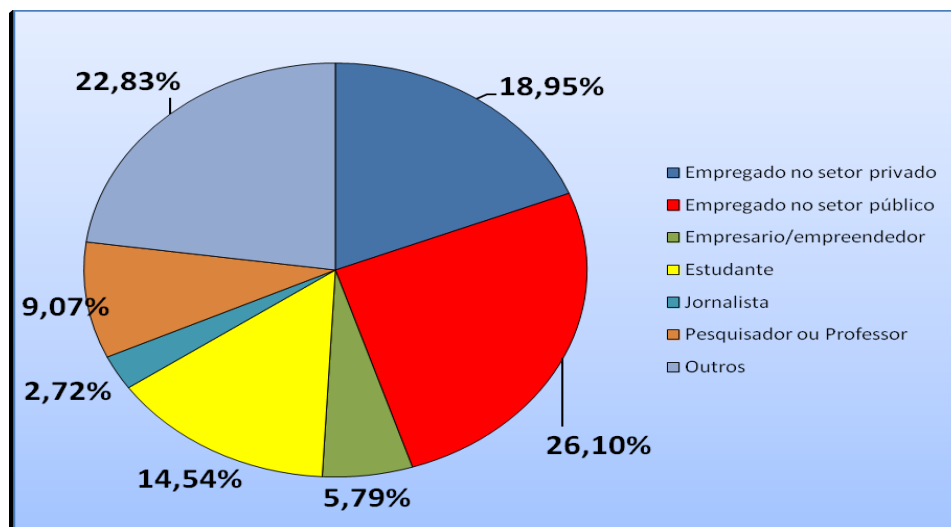
Tabela 1 - Percentual de Gênero que acessa o e-SIC

Região	Masculino	Feminino
Norte	157	105
Nordeste	312	224
Centro-Oeste	799	584
Sudeste	1574	1237
Sul	476	351
Total (%)	57,02%	42,98%

Fonte: elaborado pelos autores (2019).

Fica evidente na Tabela 1 que o Gênero masculino é predominante. Ao relacionarmos os dados com o Grau de Escolaridade, percebemos que com exceção do Grau Sem instrução formal, o Gênero masculino é maioria em solicitações no portal, desde o ensino fundamental ao ensino superior. No Gráfico 2, podemos observar a ocupação destes indivíduos questionadores:

Gráfico 2 - Ocupação dos solicitantes



Fonte: elaborado pelos autores (2019).

Importante destacar que a maioria dos solicitantes que acessam o Portal e-SIC com o objetivo de adquirir informações, está sendo representado pela categoria Empregado no setor público (26,10%), em outras palavras, a iniciativa de questionar o Governo vem de dentro do próprio governo, sendo no mínimo interessante. Considerando os empregados do próprio órgão ou entidade pública, torna-se até compreensível o interesse no acesso à informação, uma vez que, conseguir tais informações por outros meios, a possibilidade de acesso se tornaria no mínimo mais burocrática, mesmo para aqueles que vivenciam dia-a-dia o ambiente público.

Em segundo, temos a categoria Outros com 22,83% do total de 22.839 solicitações, que é composta por Profissionais de ONGs Nacionais e Internacionais, Membro de Partido, Representante de Sindicato e Outra Profissão. Em seguida: Empregado no setor privado (18,95%), Estudante (14,54%), Pesquisador ou Professor (9,07%), Empresário/empreendedor (5,79%) e por fim, Jornalista com 2,72%. O Quadro 3, mostra com mais detalhes a distribuição dos pedidos por ocupação dos solicitantes:

Quadro 3 – Ocupação por Região

Região	Empregado no setor privado	Empregado no setor público	Empresário/empreendedor	Estudante	Jornalista	Pesquisador ou Professor	Outros
Norte	175	654	66	252	16	173	306

Nordeste	684	1307	171	784	53	385	898
Centro-Oeste	668	1829	226	782	142	380	898
Sudeste	2398	1664	692	1212	347	918	2618
Sul	403	506	168	290	63	216	495
MÉDIA	866	1192	265	664	124	414	1043

Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A Região Sudeste, como dito a princípio, é o centro das maiores concentrações políticas nacionais, sendo, portanto, foco da maioria das solicitações no Portal e-SIC, vale ressaltar que as solicitações realizadas por cidadãos empregados no setor privado na Região Sudeste, representa mais da metade das solicitações em todas as regiões, sendo a maior parte destas solicitações vindas das capitais São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, respectivamente. A Região Sudeste fica atrás apenas nas solicitações feitas por Empregado no setor público, onde a região centro-oeste é primeira colocada no quantitativo de solicitações o que é até compreensível, pois a sede da política nacional fica em Brasília (DF), que é responsável por 16,58% das solicitações totais.

A Região Nordeste, que embora agrupe 9 capitais brasileiras, mantém-se na média de solicitações no e-SIC de acordo com as ocupações dispostas na tabela 4, tendo como principais solicitantes de informação as Capitais Salvador (BA), Fortaleza (CE) e Recife (PE), respectivamente. A Região Centro-Oeste, que embora possuam apenas 4 estados, é responsável por 21,56% das solicitações. A Região Sul e Norte, ficam em penúltimo e último, respectivamente, no quantitativo de solicitações de acordo com a ocupação do cidadão. Para a ocupação de Pesquisador ou Professor, não foi possível identificar sua origem (setor público ou privado), pois os dados obtidos através do Portal não denotam esta informação.

Concluído a apresentação dos resultados, é possível comprovar um padrão essencialmente importante: Desigualdade Social, principalmente ao que se refere no acesso à tecnologia/internet e conhecimento de seus direitos. De acordo com o IBGE (2019), através dos dados do Suplemento de Tecnologias de Informação e Comunicação da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) 2014, o uso da internet mostra a relação direta com escolarização, ocupação e tipo de profissão. Quanto mais escolarizado, maior o acesso à rede. Em 2014, mais da metade (59,2%) das pessoas ocupadas usava a internet, enquanto essa proporção entre as não ocupadas era de 48,2%. O acesso à internet aumenta conforme a faixa de renda do cidadão. Embora os pobres ainda sejam maioria sem acesso à internet, os

dados mostram que no ano de 2014, mais da metade da população do País (95,4 milhões) com 10 anos ou mais de idade navegaram na rede em 2014. Este crescimento também justifica o aumento anual de solicitações no Portal do e-SIC.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Indiscutivelmente a LAI, tornou-se um marco para a construção de um país mais justo e democrático, sendo responsável por implantar a transparência passiva nos Três Poderes da esfera pública: Executivo, Legislativo e Judiciário. Cabe agora, que o Estado cumpra com o seu papel em tornar a público informações do interesse de todos, bem como, contribuir com iniciativas mais transparentes de forma ativa e fidedignidade.

O Portal e-SIC tornou-se um meio democrático, e não burocrático na internet. Isto contribui para a satisfação do cidadão, e garante uma governança informacional plena na sociedade.

O artigo constatou que, embora haja um grande avanço no acesso à informação na esfera pública, ainda se torna necessário o investimento em melhorias para tornar o e- SIC mais acessível a todos, principalmente as classes de baixa renda.

Ainda de acordo com o IBGE (2019), através dos dados do Suplemento de Tecnologias de Informação e Comunicação da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) 2014, o avanço na conectividade de forma geral foi impulsionado pelo crescimento no percentual da população com 10 anos ou mais de idade que possuíam dispositivos com acesso à internet.

Espera-se que com este crescimento, a idade média dos cidadãos que solicitam informação ao e-SIC comece a decrescer, o que proporcionalmente refletirá no grau de escolaridade, onde atualmente o ensino superior é maioria.

REFERÊNCIAS

BARHAM, C. Confidentiality and security of information. **Anaesthesia and Intensive Care Medicine**, v. 15, n. 1, p. 46-48, 2010.

BECKER, M. Y. Information governance in NHS's NPfIT: A case for policy specification.

International Journal of Medical Informatics, v. 76, 432-437, 2007.

BOURDIEU, P. Espíritos de estado: gênese e estrutura do campo burocrático. *In*: BOURDIEU, P. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Campinas, SP; Papirus, 1996. p. 91-135.

BRASIL. **Acesso à Informação**. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br>. Acesso em: 28 jul. 2019.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília, DF: Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas, 2016.

BRASIL. **Lei nº 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 28 jul. 2019.

BRASIL. **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão**. Disponível em: <http://esic.cgu.gov.br>. Acesso em: 28 jul. 2019.

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

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 8. ed. Tradução de Roneide Vanancio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2005. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; 1).

CUEVAS CERVERÓ, A.; VELLÓSILLO GONZÁLEZ, I. As bibliotecas na prática da inclusão digital. *In*: CUEVAS CERVERÓ, A.; SIMEÃO, E. (org.). **Alfabetização informacional e inclusão digital**: modelo de infoinclusão social. Brasília, DF: Thesaurus, 2011.

CHEONG, L. K.; CHANG, V. The need for data governance: A case study. *In*: AUSTRALASIAN CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 2007, Toowoomba, Qld, Australia. *Proceedings* [...], Toowoomba, Qld, Australia: AIS Electronic Library, 2007. Paper 100.

DATSKOVSKY, G. **Information governance**. *In*: LAMM, J. *Under control*: Governance across the enterprise. New York: Apress, 2009.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002.

GOUVEIA, L. M. B. **Sociedade da Informação**: notas de contribuição para uma definição

operacional. 2004.

IBGE. **Censo 2010**. Disponível em: <http://censo2010.ibge.gov.br>. Acesso em: 28 jul. 2019.

IBGE. **Censo Demográfico 2010: educação e deslocamento**. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/educacao_e_deslocamento. Acesso em: 28 jul. 2019.

KHATRI, V.; BROWN, C. V. Designing data governance. **Communications of the ACM**, v. 53, n. 1, p. 148-152, Jan. 2010.

PANIAN, Z. Some practical experiences in data governance. *Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology*, v. 62, p. 939-946, 2010.

OTTO, B. Organizing data governance: Findings from the telecommunications industry and consequences for large service providers. **Communications of the Association for Information Systems**, v. 29, p. 45-66. 2011.

ROSENBAUM, S. Data governance and stewardship: Designing data stewardship entities and advancing data access. **Health Services Research**, v. 45, n. 5, p. 1442-1455. 2010.

WEBER, K.; OTTO, B.; ÖSTERLE, H. One size does not fit all: A contingency approach to data governance, **ACM Journal of Data and Information Quality**, v. 1, n. 1, p. 1- 27, 2009.

WENDE, K. **A model for data governance – Organising accountabilities for data quality management**. In: AUSTRALASIAN CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 2007, Toowoomba, Qld, Australia. *Proceedings* [...], Toowoomba, Qld, Australia: AIS Electronic Library, 2007. Paper 80.

WILLIAMS, P. A. H. In a ‘trusting’ environment, everyone is responsible for information security, **Information Security Technical Report**, v. 13, n. 4, p. 207-215, 2008.