



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO – UNIVASF**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – PROFIAP**

**RAONI GONÇALVES MACIEL**

**SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO E SUA CONTRIBUIÇÃO COM A TRANSPARÊNCIA:  
EXPERIÊNCIA GERENCIAL EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL**

JUAZEIRO (BA)  
2018.

**RAONI GONÇALVES MACIEL**

**SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO E SUA CONTRIBUIÇÃO COM A TRANSPARÊNCIA:  
EXPERIÊNCIA GERENCIAL EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL**

Trabalho Final de Conclusão (TFC)  
apresentado ao Programa de Mestrado em  
Administração Pública em Rede Nacional  
(PROFIAP), na Universidade Federal do Vale  
do São Francisco (UNIVASF) para a obtenção  
da titulação de mestre.

**Orientador: FRANCISCO RICARDO  
DUARTE**  
**Corientador: PLATINI GOMES  
FONSECA**

JUAZEIRO (BA)  
2018.

	Maciel, Raoni G.
M152s	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e sua contribuição com a transparência: experiência gerencial em universidade federal / Raoni Maciel. -- Juazeiro, 2018.
	xii, 110 f. ; 29 cm.
	Trabalho Final de Conclusão (Mestrado Profissional em Administração Pública - PROFIAP) – Universidade Federal do Vale do São Francisco, Secretária de Educação a Distância, Juazeiro-BA, 2018.
	Orientador: Francisco Ricardo Duarte.
	Banca Examinadora: Jorge Luis Calvalcanti Ramos, Mário Godoy Neto.
	Referências.
	1. Sistema de Informação Gerencial. 2. Tecnologias da Informação. I. Título. II. Duarte, Francisco Ricardo. III. Universidade Federal do Vale do São Francisco.
	CDD 658.403811

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Integrado de Biblioteca SIBI/UNIVASF  
Bibliotecário: Márcio Pataro

**RAONI GONÇALVES MACIEL**

**SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E  
SUA CONTRIBUIÇÃO COM A TRANSPARÊNCIA:  
EXPERIÊNCIA EM UMA UNIVERSIDADE FEDERAL**

Trabalho de Conclusão Final (TCF) como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Administração Pública no Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (Profiap), oferecido pela Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf).

**Juazeiro (BA), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.**

**CONCEITO :** \_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Francisco Ricardo Duarte  
Orientador - Profiap/Univasf

---

Prof. Dr. Jorge Luis Calvalcanti Ramos  
Membro Interno

---

Prof. Dr. Mário Godoy Neto  
Membro Externo

**JUAZEIRO  
2018**

## **FOLHA DE AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, ao Nosso Senhor Jesus Cristo, ao Nosso Senhor do Bonfim, a Nossa Senhora das Grotas. Obrigado pela vida, consciência e saúde para realizar esse sonho.

Muito obrigado, Nadja, Minha Vida, a força e a coragem para cumprir essa etapa são provenientes do nosso amor, do seu carinho e da nossa alegria. Agradeço à Letícia, minha filha, luz da vida na nossa família, alegria dos nossos dias e o futuro/fruto do amor imensurável.

Agradeço a minha Mãe Telma e ao meu Pai Maciel, por todo o amor e atenção na minha formação. Agradeço aos familiares e amigos, por todo apoio e amizade.

Agradeço aos mestres que me conduziram nesse sonho, Professor Platini e Professor Ricardo. Agradeço ao colega Cláudio por ajudar nesse trabalho. A expressão latina do brasão do Estado da Bahia foi o norte: “Per ardua surgo” – em tradução literal: “Pela dificuldade venço”. Nesse trabalho, esse foi o norte: vencer, apesar das dificuldades.

Aos colegas de trabalho e para todos que me apoiaram: “Todos os seus sonhos podem se tornar realidade se você tem coragem para persegui-los” (Walt Disney).

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1** - Fluxograma de acesso à informação nos portais eletrônicos da Univasf ... 20
- Figura 2** - Fluxo processual de acesso à informação via e-SIC ..... 77

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Estágio de maturação da transparência organizacional .....	27
<b>Quadro 2</b> - Lei de Acesso à Informação – Síntese dos artigos: 6º, 7º, 8º e 9º .....	39
<b>Quadro 3</b> - Descrição das etapas metodológica da pesquisa .....	49
<b>Quadro 4</b> - Proposta de Modelo de Análise .....	50
<b>Quadro 5</b> – Quadro consolidado com dados da entrevista .....	57

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
LAI	Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
TIC	Tecnologias da informação e comunicação
Univasf	Universidade Federal do Vale do São Francisco



MACIEL, Raoni Gonçalves. **Sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão e sua contribuição com a transparência:** experiência em uma universidade federal. Dissertação de Mestrado (TCF), realizado pelo Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (Profiap/Univasf). Juazeiro (BA), 2018.

## RESUMO

O presente trabalho, enquanto objetivo basilar, pretendeu analisar como e-SIC contribui com a transparência na Univasf, atendendo a exigências da LAI. Para tanto, metodologicamente, o trabalho foi fundamentado em uma pesquisa exploratória, de fundo documental e pesquisa empírica, com realização de entrevista semiestruturada com 7 (sete) gestores administrativos de setores da Univasf. A técnica de análise dos dados coletados foi leitura analítica. Para geração dos dados, foi utilizado um modelo de análise teórico, fundamentado em 3 (três) dimensões (Responsabilidades; Conteúdo e Divulgação; Meios e Mecanismos) e 19 componentes, formulado a partir dos arts. 6º, 7º, 8º e 9º da LAI. Ficou comprovado, por meio da análise de dados e da discussão, que as dimensões de Responsabilidade e o Conteúdo e divulgação foram os núcleos de análise que mais apresentaram uma forte contribuição sobre atuação do e-SIC com definição da transparência pública na Univasf, sendo a segunda dimensão a mais ampla em termos de componentes e de percepções por parte dos gestores setoriais. A dimensão Meios e mecanismos foi a que menos foi discutida, considerando que alguns dos seus componentes não se observam na estrutura organizacional da instituição. Em linhas gerais, os gestores compreendem a relevância estratégica do e-SIC para construção do cenário institucional de transparência pública na Univasf, contribuindo para acessibilização das informações e para os prazos de retorno às manifestações registradas no sistema eletrônico, colocando a universidade como uma instituição com bons índices de feedback e de organismo que encontra-se em um caminho de fortalecimento e de consolidação de práticas de acesso à informação, de acordo com o entendimento da LAI. Entretanto, apesar dos avanços implementados nos setores institucionais, ainda é possível vislumbrar gargalos e obstáculos que impedem a plena definição da transparência pública na Univasf, conforme exposto no atendimento a todos os componentes e dimensões de forma satisfatória. É válido estimular entre os gestores e os servidores públicos o empreendimento de esforços para a manutenção do e-SIC como instrumento de eficiência e de efetividade exitosa dentro da universidade, a fim de instituir os mecanismos suficientes para a transparência pública.

**Palavras-chave:** Transparência pública. Acesso. Informação Pública. Cidadão. e-SIC. LAI. Universidade.

MACIEL, Raoni Gonçalves. **Electronic system of information service to the citizen and his contribution to transparency: experience in a federal university.** Master's Dissertation (TCF), carried out by the Post-Graduate Program in Public Administration (Profiap / Univasf). Juazeiro (BA), 2018.

### ABSTRACT

This paper, as a basic objective, sought to analyze how e-SIC contributes to transparency in Univasf, meeting the requirements of LAI. To do so, methodologically, the work was based on an exploratory, documentary and empirical research, with a semi-structured interview with 7 (seven) administrative managers from Univasf sectors. The technique of data analysis was analytical reading. For data generation, a theoretical analysis model was used, based on 3 (three) dimensions (Responsibilities, Content and Disclosure, Means and Mechanisms) and 19 components, formulated from arts. 6, 7, 8 and 9 of the LAI. Through analysis of data and discussion, it was verified that the dimensions of Responsibility and Content and disclosure were the analysis centers that most presented a strong contribution on the performance of the e-SIC with definition of public transparency in Univasf. second largest dimension in terms of components and perceptions by sector managers. The Means and mechanisms dimension was the least discussed, considering that some of its components are not observed in the organizational structure of the institution. In general terms, managers understand the strategic relevance of the e-SIC to build the institutional setting of public transparency in Univasf, contributing to the accessibility of information and the deadlines for returning to manifestations registered in the electronic system, placing the university as an institution with good indexes of feedback and of organism that is in a way of strengthening and consolidating practices of access to the information, according to the understanding of the LAI. However, despite the advances made in the institutional sectors, it is still possible to envisage bottlenecks and obstacles that impede the full definition of public transparency in Univasf, as explained in the attendance to all components and dimensions in a satisfactory way. It is valid to stimulate among managers and public servants the undertaking of efforts to maintain the e-SIC as an instrument of efficiency and successful effectiveness within the university, in order to institute sufficient mechanisms for public transparency.

**Keywords:** Public transparency. Access. Public Information. Citizen. e-SIC. LAI. University.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA .....	17
1.2 OBJETIVOS .....	18
1.2.1 OBJETIVO GERAL .....	18
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.3 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS.....	19
1.4 JUSTIFICATIVA .....	20
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>26</b>
2.1 TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: CONTEXTO E CONCEITOS TEÓRICOS .....	26
2.1.1 MODALIDADES DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A GESTÃO PÚBLICA .....	30
2.1.2 TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA: INFORMAÇÕES OSTENSIVAS E SIGILOSAS .....	33
2.2 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/11): VISÃO SOBRE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	35
2.3 O PAPEL DA TECNOLOGIA NA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: ANÁLISE SOBRE OS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES .....	40
2.3.1 OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....	41
2.4 SISTEMAS ELETRÔNICOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC) .....	43
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>45</b>
3.1 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA .....	45
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E TÉCNICAS DE ANÁLISE .....	46
3.3 UNIDADE DE ANÁLISE .....	47
3.4 CORTE TEMPORAL .....	48
3.5 ETAPAS METODOLÓGICAS DA PESQUISA .....	48
3.5.1 IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS DA LAI NA CONTRIBUIÇÃO COM TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NAS UNIVERSIDADES.....	48
3.5.2 LEVANTAMENTO DAS INICIATIVAS DE GESTÃO E TRANSPARÊNCIA NA UNIVASF .....	48

3.5.3 ANALISAR DE QUE MANEIRA OS GESTORES UTILIZAM O SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC) NA UNIVASF .....	49
3.5.4 ELABORAÇÃO DE PROPOSTA DE PADRÃO PROCESSUAL PARA OS PEDIDOS REGISTRADOS NOS PORTAIS ELETRÔNICOS, QUE CONTEMPLE FLUXO EFICIENTE DE PROCEDIMENTOS PARA OS DIVERSOS SETORES DA UNIVASF.....	49
3.6 CONSTRUÇÃO DO MODELO DE ANÁLISE .....	50
<b>4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>53</b>
4.1 RESULTADOS AUXILIARES .....	53
4.2 RESULTADOS CENTRAIS .....	55
4.2.1 DIMENSÃO I: RESPONSABILIDADE .....	63
4.2.2 DIMENSÃO II: CONTEÚDO E DIVULGAÇÃO .....	68
4.2.3 DIMENSÃO III: MEIOS E MECANISMOS .....	75
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>79</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>84</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>91</b>
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA .....	92
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....	96
APÊNDICE C – QUADRO RESULTADO DAS ENTREVISTAS.....	100

## 1 INTRODUÇÃO

A transparência na gestão pública deve nortear o planejamento institucional. Por esse motivo, o conceito de transparência tem suma importância para a sociedade como um todo. Trata-se do ato de jogar luz sobre os processos internos decisórios cujos resultados atingem, de alguma maneira, o cidadão, no sentido de que a definição de transparência perpassa a visibilidade dos dados e das informações técnicas, contábeis, estatísticas e econômicas sobre os representantes e negócios públicos preocupando-se, pois, com a inteligibilidade desses dados (AMORIM; ALMADA, 2016).

O avanço da tecnologia evidenciou a ampliação de diversos caminhos, inclusive para o fortalecimento das novas abordagens de gerenciamento e de controle por parte da sociedade. Com a modernização dos processos e cultura da gestão pública, a assimetria de informação, um indicador que torna o saber institucional acessível, deixa de ser característica exclusiva e, na contemporaneidade, passa a informação a ser aberta e de interesse público (CRUZ et al., 2012).

A transparência é um recurso que, somado à responsabilização e controle social, compõe o conceito de *accountability* (RESCH; SANTOS; SCHURGELIES, 2017). Para Hendriksen (1977) e Kam (1990), por meio de perspectiva clássica, a *accountability*, é uma moderna ferramenta de administração aplicável às organizações públicas, pois esta subsidia, em nível dos princípios da transparência e da publicidade, a prestação de contas de atos praticados pela gestão que sejam típicos de satisfação das necessidades sociais. Logo, dificilmente consegue-se imaginar estabelecer requisitos de transparência pública nas ações institucionais diversas sem vislumbrar os impactos que produzirão em comportamentos e hábitos sociais, evidenciando um maior controle da comunidade sobre a continuidade e sustentabilidade de políticas implementadas pela administração.

A *accountability* pode ser compreendida também, a partir da inclusão de termos como a transparência e engajamento do poder público; a noção de acessibilidade de informação pública é também coerente com as referências encontradas na literatura acadêmica, que direcionam entendimento de *accountability* para prestação de contas e responsabilização pelas inadimplências na divulgação ou na postergação das informações à comunidade interessada (PEREIRA, 2015).

A informação, ganha então, um valor estratégico para a questão da transparência pública, tanto para instituição pública quanto para os cidadãos interessados no processo de construção das políticas, pois dela provém as atividades, funções e os resultados da

gestão pública no tocante à evolução social. Reconhecendo esse relevante componente nos modelos de gestão, a administração tem cada vez mais dedicado sua atenção para apresentar a informação como mecanismo de acesso à sociedade, em especial buscando reduzir desigualdades e também assimetrias (CAVALCANTI; DAMASCENO; VERAS DE NETO, 2013).

Para tanto, tem-se buscado implementar instrumentos para que as informações que versem sobre satisfação das necessidades sociais sejam plenamente acessibilizadas e facilitadas. A Lei nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (LAI), de 18 de Novembro de 2011, foi implementada na Administração Pública Federal (APF) a partir do Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012. A Lei de Acesso à Informação regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas (MANUAL e-SIC, 2013).

Essa norma entrou em vigor e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem a necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades. A Lei tem a aplicabilidade nos órgãos e entidades dos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Contas e Ministério Público (MANUAL e-SIC, 2013).

Como ferramenta para efetivar direitos, deveres e responsabilidades elencados no dispositivo legal supramencionado, foi criado o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, um instrumento que potencializa os mecanismos de acesso da sociedade à informação que sensibilize os gestores e também servidores, estes mais privilegiados, para o melhor desempenho possível de atividades da gestão pública e, ao mesmo tempo, possibilite à comunidade maior acesso às informações substanciais ao exercício de seus direitos (CORDEIRO et al., 2012).

Para Carli e Fachin (2016), o e-SIC é de um sistema *online* que integra, reúne e sistematiza dados públicos para subsidiar a gestão da informação, ainda mais quanto às estratégias ou à definição das políticas públicas que promovam as vantagens para toda a sociedade e instituição. Trata-se de um sistema que funciona na Internet e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso à Informação (LAI) que forem dirigidos a Poder Executivo Federal, respectivas entidades vinculadas e empresas estatais (PORTELA; CORTÊS, 2015). Com efeito, o e-SIC permite que qualquer pessoa física (PF) ou jurídica (PJ) possa encaminhar os pedidos de acesso à informação pública, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada para os órgãos e entidades do Executivo Federal por meio virtual (CORDEIRO et al., 2012).

Ainda dentro da referida LAI, importante se faz destacar que há uma previsão legal que versa sobre a questão dos instrumentos de divulgação da informação pública e seu acesso à sociedade. O Capítulo II - Do acesso à informações e sua divulgação, artigos 6º ao 9º, evoca sobre a importância de se estabelecer nos órgãos e em entidades pertencentes à administração pública critérios e componentes para gestão transparente, onde a informação possa fluir para a sociedade sem quaisquer obstáculos e conduzindo mais adequadamente as ações governamentais.

Cabe destacar que o artigo 6º denota as responsabilidades de órgãos e entidades do Poder Público, os artigos 7º e 8º dispõem sobre o conteúdo do acesso à informação e os artigo 9º explicita os meios e também os mecanismos de divulgação da informação, todos dispositivos da LAI. Esse capítulo e os seus artigos já foram referências para a investigação científica. Cavalcanti, Damasceno e Veras de Neto (2013) adaptaram os componentes com objetivo de analisar conformidade, a partir de pesquisa exploratória, descritiva com o método quantitativo, cujo instrumento é uma listagem de verificação, dos sítios eletrônicos das autarquias federais com relação à LAI. A verificação de cada ponto dos componentes possibilita à gestão maior clareza sobre os processos de acesso à informação pela sociedade e maior elucidação dos obstáculos para o desenvolvimento de políticas de transparência mais efetivos.

Mais do que levar a informação à coletividade, é preciso também resguardá-la, protegendo seu valor e seu acesso no âmbito dos sistemas de informação. Assim, com exceção da informação que é considerada exclusiva e sigilosa, temas a serem discutidos no referencial teórico, mais à frente, os demais modelos devem ser disponibilizados nos diversos canais, para que a sociedade possa representar os seus direitos de forma plena e também efetiva (ROSA et al., 2015). Para que a informação seja acessível, busca-se, por meio do art. 9º, I, a criação um setor específico dentro da estrutura organizacional da entidade que é o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com as condições apropriadas, tornando compatíveis requisitos da lei e direitos da coletividade.

Nesse sentido, a transparência a partir dos pressupostos legais acima detalhados passa a se concentrar em pontos estruturais específicos dentro de órgãos da gestão pública, contribuindo, assim, para a difusão, compartilhamento e os meios de acesso à informação pública. O SIC é, pois, uma importante representação do que discute a lei, empregando os recursos para que a informação pública seja plenamente acessibilizada à comunidade em que atua (GAMA et al., 2017).

Além desses contextos de acesso à informação, os SICs, conforme ditames da lei, cumprem a função de: a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

b) informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades; c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações (GAMA et al., 2017).

Além de reduzir a distância física entre a informação custodiada por órgãos públicos e demanda da sociedade, observam-se inúmeras vantagens no processo como a atenção e o monitoramento quanto a demandas informacionais solicitadas por cidadão, contribuindo para a contínua atualização de portais eletrônicos que são instrumentos de informações (CAVALCANTI; DAMASCENO; VERAS DE NETO, 2013). Decerto, os instrumentos têm gerado dados positivos quanto o acesso à informação e valor na tomada de decisão. O sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é, nesse sentido, um exemplo de instrumento para o acesso à informação.

Por isso que vem sendo discutida de forma prioritária a questão de implementar esses sistemas dentro dos órgãos e das entidades da administração pública, contribuindo para a questão da acessibilidade e transparência das ações, inclusive nas universidades públicas, onde recursos financeiros são destinados para atendimento de setores cruciais para o desenvolvimento da sociedade: a educação e a pesquisa (GAMA et al., 2017), a exemplo da Universidade Federal do Vale do São Francisco – (Univasf).

A Univasf é uma Instituição Federal do Ensino Superior – IFES, criada pela Lei 10.473, de 27 de junho de 2002, com a missão de atuação no semiárido nordestino.

Hoje é dotada de 6 (seis) *campi* em três estados: Pernambuco - Petrolina/Sede e Petrolina/Ciências Agrárias; Bahia – Juazeiro, Senhor do Bonfim e Paulo Afonso; e Piauí – São Raimundo Nonato; sendo composta de uma comunidade acadêmica de 546 docentes, 370 técnico-administrativos, 392 funcionários terceirizados de apoio administrativo e aproximadamente 6.362 estudantes.

A implementação do e-SIC na Univasf foi efetivada por meio de ações de servidores que fizeram cadastros no sistema como gestores ou respondentes e iniciaram as atividades do sistema desde maio de 2012, tendo em vista que, além de protocolar o pedido, o sistema eletrônico permite acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e, também, receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com os recursos cabíveis a cada tipo de solicitação, apresentar as reclamações e consultar as respostas.

Nesse contexto, a Rede de Serviços de Informações ao Cidadão - Rede SIC Univasf, conforme a Portaria Normativa nº 01, de 29 de maio de 2012, é, pois, o setor



responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na LAI; atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, assim como informar sobre tramitação de documentos da instituição; e nos campi da Univasf atender a demandas específicas da atividade de registro acadêmico e apoio ao discente.

O e-SIC Univasf também possibilita aos órgãos de controle e às pessoas físicas e jurídicas acompanharem a implementação da Lei e produzir estatísticas sobre o seu cumprimento, com extração de relatórios com dados referentes às solicitações de acesso à informação e encaminhamentos. Todavia, não se sabe quais são as reais possibilidades de contribuição para transparência pública no âmbito da Univasf, atendendo exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Além de não conhecer como os gestores internos utilizam o SIC, ou mesmo quais são as iniciativas de gestão com foco na transparência no ambiente organizacional da Univasf.

Nesse sentido, não há uniformidade processual e o controle mais padronizado, nos departamentos da Univasf quanto à maneira de tratamento dos pedidos registrados, de modo que alguns setores podem utilizar os dados da resposta para aprimorar serviços prestados e outros não, assim como podem fornecer os dados públicos proativamente no sítio eletrônico, enquanto outros não apresentam o mesmo nível de diligência.

Essa investigação no âmbito institucional, conferindo uma abordagem gerencial a este estudo, além de evidenciar as principais barreiras quanto a setores sem recursos de gestão da informação e transparência, tende sensibilizar a gestão quanto à relevância de tratamento adequado dos dados, de divulgação e facilitação para a sociedade. Logo, o enfoque do presente estudo é pautado em uma visão gerencial, contemplando tanto toda a instituição enquanto mecanismo de sistematização dos dados, e a sociedade, como um agente de controle e fiscalização da qualidade, periodicidade e segurança do que vem a ser publicado nos portais eletrônicos.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O objeto de estudo da presente pesquisa é o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e as possibilidades de contribuição com a transparência pública no âmbito da Univasf, atendendo as exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Buscou-se elucidar como a instituição de análise observa o que diz a legislação

vigente, que versa sobre transparência em seu sistema eletrônico, na gestão dos pedidos de informação registrados pela sociedade no exercício de direitos constitucionais. Pretendeu-se observar se os setores da instituição atendem ao que dispõe a LAI no que concerne à acessibilidade de informações públicas e como organizam e sistematizam os pedidos registrados no e-SIC. Logo, surge o seguinte problema de pesquisa: como o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão contribui com a transparência pública no âmbito da Univasf, atendendo as exigências da Lei de Acesso à Informação?

Observa-se que a transparência, a partir dos pressupostos da questão norteadora, passa a se concentrar em pontos estruturais específicos dentro de órgãos da Gestão Pública, contribuindo, dessa forma, para a difusão, compartilhamento e meios de acesso à informação pública no âmbito das universidades federais. Os Sistemas Eletrônicos de Informação ao Cidadão (e-SIC) são importantes representações do que discute a Lei de Acesso à Informação (LAI) e as suas contribuições para execução de práticas de maior transparência e controle, empregando os recursos para que a informação pública seja plenamente acessível aos interessados.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar como o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) contribui com a transparência pública na Univasf, atendendo às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 12.527/2011).

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar os aspectos que possibilitam o atendimento da LAI, que contribuem com a transparência pública no âmbito da Univasf;
- Levantar as iniciativas de gestão, com enfoque na transparência pública no ambiente organizacional da Univasf;

➤ Analisar de que maneira os gestores utilizam o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) na Univasf;

➤ Elaborar uma proposição de padrão processual para os pedidos registrados nos portais eletrônicos, que contemple um fluxo eficiente de procedimentos para os diversos setores da Univasf.

### 1.3 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Levando-se em consideração uso Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão na transparência pública na Univasf, a presente pesquisa apresenta seguintes pressupostos:

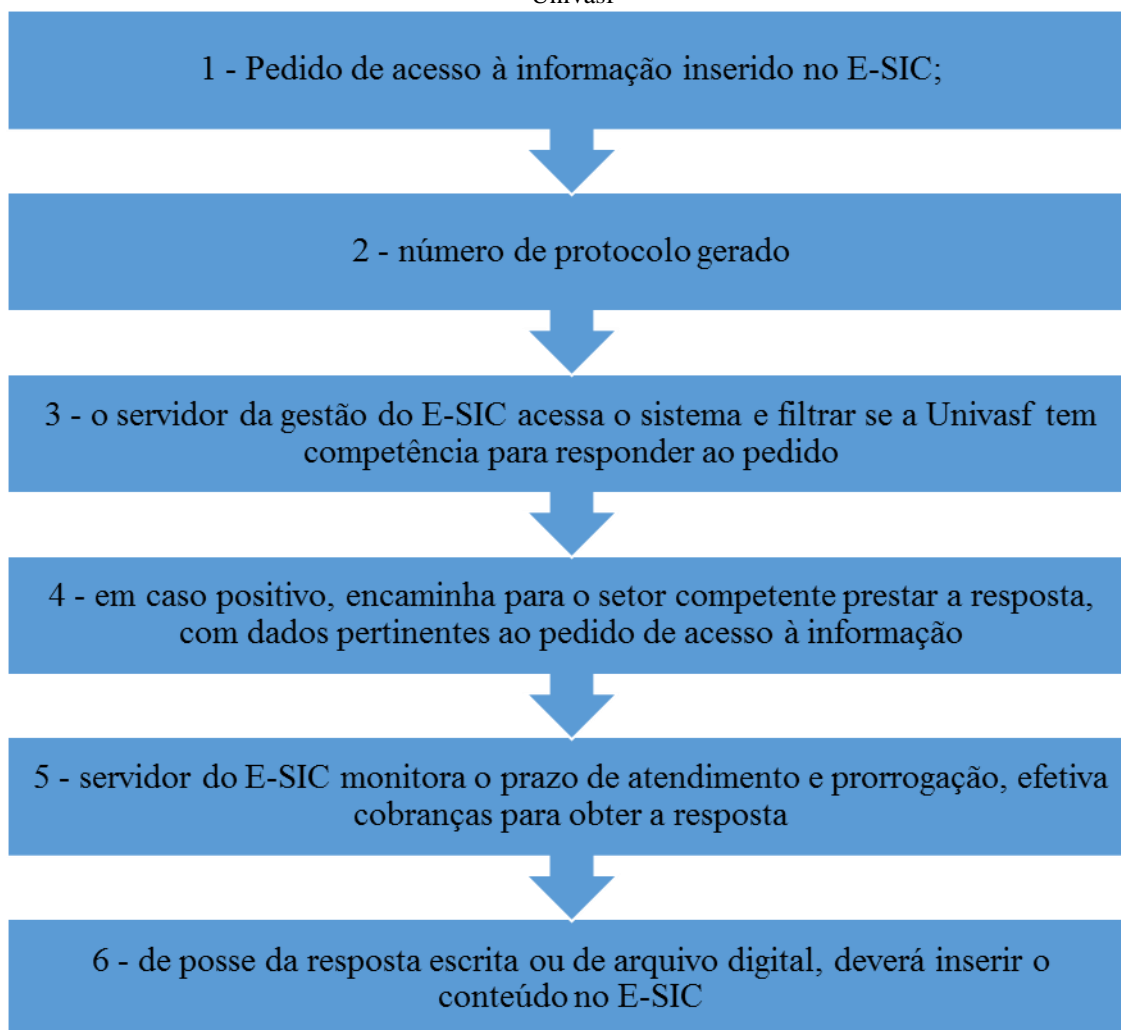
P1: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) contribui, de maneira razoável, com a transparência pública no âmbito da Univasf – conforme as exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI);

P2: As dimensões de responsabilidade e de conteúdo são as que mais reforçam o uso do e-SIC para contribuir com a transparência pública no âmbito da Univasf – conforme exigências da Lei de Acesso à Informação.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

De ordem processual, observa-se que a tramitação dos pedidos de acesso à informação por meio do endereço eletrônico para os setores da Univasf segue o seguinte fluxo, conforme Figura 1:

**Figura 1** - Fluxograma de acesso à informação nos portais eletrônicos da Univasf



**Fonte:** Elaboração própria (2018)

Entretanto, não há observância de uniformidade processual nos departamentos da Univasf quanto à forma de tratamento dos pedidos registrados e recebidos, podendo alguns setores utilizarem dados da resposta para aprimorar serviços prestados e outros não. Nesse sentido, pode haver setor que fornece os dados públicos proativamente no sítio eletrônico, ampliando publicidade de ações e aprimorando transparência, enquanto outros não apresentam o mesmo nível de diligência.

O fluxo processual de acesso às informações (Figura 1), em caráter institucional,

contribui para equalizar a dinâmica da publicidade dos dados e, ao mesmo tempo, beneficiar a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, por meio de mecanismos de transparência pública, de agilidade no tratamento das informações, em efetividade nos prazos de resposta, dentre outros, facilitando mecanismos de controle e fiscalização dos impactos produzidos pelas ações e políticas públicas quanto ao acesso à informação.

Dessa maneira, pesquisar a contribuição do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão com a transparência no âmbito da Univasf, em conformidade com a LAI, pode trazer resultados que contribuam para a implementação dos processos internos de gerenciamento dos pedidos e quanto a sua eficiência (HEINEN, 2011).

Ademais, a questão da transparência pública advinda das iniciativas que se destacam em sistema de acesso à informação é um tema discutido e estimulado na gestão pública, ganhando espaço privilegiado na produção científica. Nas universidades públicas, o acesso aos sistemas de informação pública teve representatividade em alguns estudos, apontando a importância dessa prática para a concretude das ações e respostas aos questionamentos e insatisfações sociais, mediante critérios para tomada de decisão.

Autores como Cruz et al. (2012), Raupp e Godoy (2013), Souza et al. (2013), Raupp e Pinho (2014), Raupp, Abreu e Abreu (2015), Leite Filho, Colares e Andrade (2015) e Alves (2016), debruçaram-se sobre a transparência pública, da lei e o acesso à informação em órgãos e também entidades da gestão pública, discutindo os vieses que fundamentam papel da sociedade perante desafios apresentados pela gestão.

Destaca-se o fato de que os autores acima discutem, sob a ótica da transparência pública em sistemas eletrônicos de informação, o papel estratégico dos mecanismos de gestão da informação e dados públicos para a divulgação e acessibilidade à sociedade das ações e propostas que são continuamente desenvolvidas e implementadas na gestão pública, possibilitando ao cidadão as ferramentas de controle, de acesso e fiscalização de políticas. Logo, a utilização dos estudos acima possibilitou condução mais orientada e precisa para o maior aprofundamento teórico e conceitual da temática pesquisada sob perspectiva da gestão pública.

Observa-se que Raupp e Godoy (2013) buscaram investigar a capacidade dos portais eletrônicos das maiores ONGs mundiais enquanto promotores de construção de transparência. Do estudo proposto pelos autores, ficou concluído que os mecanismos de acesso e de difusão (compartilhamento e acessibilidade) dos dados das ONGs analisadas são capazes em proporcionar condições para a construção de transparência.

Pesquisa de Raupp, Abreu e Abreu (2015) discutiu acerca da disponibilização de

dados e informações, à sociedade, pelas prefeituras dos maiores municípios brasileiros em meios eletrônicos, mediante sistemas que definem mecanismos de transparência pública, de *accountability* e os canais de comunicação.

Os autores verificaram que, apesar de extremamente relevante para consolidação de direitos da sociedade, o acesso de informações à sociedade por meios eletrônicos ainda não é realidade marcante nas prefeituras brasileiras, observando inconformidades com a lei e obstaculizando as medidas para o controle social.

Quanto aos requisitos de acesso e divulgação das informações de caráter público (Capítulo II da LAI), cumpre-se o papel de ressaltar, por meio do regramento, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios da rede mundial de computadores, automatizando acesso a informações e destacando meios de fiscalização e de medidas.

O estudo de Cavalcanti, Damasceno e Veras de Neto (2013) reflete sobre a transparência pública nos sítios eletrônicos das autarquias federais – sem fazer parte do seu objeto de estudo, o e-SIC. Ademais, os próprios autores apontam que questões metodológicas podem ter sido limitadoras para resultados. Assim, através de um estudo de caso e possibilidade de uma análise mais detalhada (GODOY, 1995), outros achados podem emergir dessa investigação, ainda mais quando compatíveis com as realidades e contextos observados quanto ao acesso eficiente à informação nas organizações públicas como instrumento de transparência pública (RAUPP; GODOY, 2013).

Pretende-se preencher uma lacuna teórica ao se analisar detalhadamente a contribuição do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) à transparência pública, atendendo às exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Associado à contribuição teórica, a contribuição prática será a definição e execução de ferramentas estratégicas (fluxo processual) que possibilitem fluxos mais eficientes de acesso público às informações por usuários quando da utilização do e-SIC da Univasf, tornando-se um recurso facilitador para este procedimento por parte de um cidadão com interesse na investigação de dados e informações públicas.

Trata-se, portanto, de justificativa acadêmica em três perspectivas:

1 – **Metodológica** – ao possibilitar a análise da contribuição de ferramenta tecnológica, não se limitando a verificação de conformidade ou elaboração de requisitos de transparência, além de focar no processo e as suas implicações, não no resultado. De outra forma: pergunta-se como contribui, não qual a contribuição;

2 – **Situação empírica**: foram encontrados, até então, investigações que tratam o

e-SIC como um banco de dados de pesquisa a fim de se investigar o perfil cidadão que demanda acesso à informação (ANGELI, 2016); ou pesquisa que busca identificar as maneiras de comunicação do cidadão com o governo (CUNHA; ROSINA; TEIXEIRA, 2015); ou como uma fonte de informações complementares para analisar o progresso na implantação da transparência (ROSA; BAPTAGLIN, 2016); ou como fontes de dados para se pesquisar se órgãos públicos têm conseguido ser transparente (BARROS, 2017); (MENCARINI, 2015); entretanto, não foi localizado estudo com objetivo de pesquisar como ocorre a possível contribuição dessa ferramenta tecnológica para a transparência pública e atendimento das exigências da Lei de Acesso à Informação;

3 – **Conceitual** – ao avançar na construção de modelo de análise, iniciado por Cavalcanti, Damasceno e Veras de Neto (2013), agrupando componentes em dimensões de responsabilidade, conteúdo e também divulgação e, meios e mecanismos.

Estudar sobre a temática é fundamental para compreensão da eficiência e mecanismos de gestão da informação pública e acesso, tendo em vista as estatísticas e números evidenciados. Segundo um relatório do e-SIC, considerando todos os órgãos e as entidades públicas da administração, no ano de 2017, foram registrados um total de 121536 pedidos, com média mensal de 10128,00. Do valor total de pedidos, observou-se que cerca de 99,85% dos registros foram prontamente respondidos, enquanto que um percentual de 0,15% encontraram-se em regime de tramitação fora do prazo previsto na LAI.

No tocante à Univasf, ainda em observância dos relatórios do e-SIC de 2017, foram registrados 227 pedidos por usuários (correspondente a 0,18% do total registrado pela administração pública), com uma média mensal de 18,27 solicitações no portal eletrônico, portando um tempo médio de resposta de 10,00 dias. Apesar de, segundo os dados estatísticos, não foram observados registros tramitados fora do prazo na Univasf, entretanto, ainda assim, busca-se maior eficiência no fluxo de tratamento dos dados e de pedidos de informações de caráter público, muitas vezes gerando maior tempo para uma resposta de qualidade, ainda mais quando os pedidos envolvem hierarquias ou dados de levantamento em outros setores institucionais.

Por fim, contemplou-se que a perspectiva contextual que orientou a elaboração e discussão do presente trabalho é a gerencial, uma vez que o olhar para as ações e políticas públicas de acesso à informação, com enfoque na transparência, produz maior rigor e completude dos dados. O aspecto gerencial a ser compreendido possibilita a elucidação estratégica de como setores internos da Univasf e seus gestores enxergam o

fluxo de registros e solicitações nos portais eletrônicos, bem como sistematizam dados e informações necessários para o atendimento das diversas demandas recebidas através do e-SIC. E, por fim, observar se esse mecanismo de gerenciamento das informações segue o que dispõe a Lei de Acesso à Informação (LAI), beneficiando a sociedade que registra suas dúvidas e protocolizam seus pedidos de acesso e torna mais eficiente a gestão das informações em tempo mais hábil, facilitando os recursos de transparência pública, isto é, a *accountability* (ALVES, 2016; GAMA et al., 2017).

Nesse sentido, com um enfoque na visão gerencial, desonera-se o pesquisador de contemplar a ótica dos usuários, tendo em vista que, apesar de fundamentais agentes no processo de acesso e registro de informação de interesse público, buscou-se investigar a perspectiva da instituição e gestores, considerando que estes componentes trabalham de forma direta com os pedidos registrados no e-SIC da Univasf, zelando pela eficiência no fluxo das informações públicas e atendendo criteriosamente aos prazos considerados na Lei de Acesso à Informação (LAI).

O foco no usuário, de uma maneira geral, contempla as questões que ensejam controle e fiscalização das políticas públicas de acesso à informação, o que evidencia o novo parâmetro de investigação, inclusive como uma sugestão para as pesquisas futuras, no tocante ao estudo da percepção dos cidadãos usuários sobre a eficiência no processo de registro e recepção da informação.

Como contribuições a serem evidenciadas deste trabalho, já que a organização está tratando o fluxo de pedidos de acesso à informação nos processos de gerenciamento da alta administração na Univasf, busca-se instituir agrupamento do modelo de análise de elementos, enquanto benefício teórico-conceitual. Em caráter mais prático, busca-se contribuir nos novos ciclos de recepção e tratamento de informações quanto aos pedidos registrados, a fim de melhorar a transparência pública por meio do uso do e-SIC, dando a este instrumento um valor estratégico mais orientado para a promoção de reflexos e impactos nas solicitações dos usuários dos serviços públicos. Definir um fluxo eficiente e sistematizado no contexto dos e-SIC contribuem positivamente para o gerenciamento dos pedidos de informações públicas, tratamento, desburocratização e agilidade quando das respostas elucidativas às questões levantadas pelos cidadãos usuários do serviço (MENCARINI, 2015; ALVES, 2016; GAMMA et al., 2017).

A sistematização, também, contribui para gestão da alta administração, tendo em vista o maior controle sobre os processos recebidos, em andamento ou finalizados, além de um controle mais atencioso sobre as demandas dos usuários, observância quanto aos



prazos de resposta, qualidade das informações prestadas, gerando mecanismos para uma maior cobrança de setores institucionais quanto a dados públicos de caráter relevante.

Na atuação enquanto servidor público da Univasf, desde 2014, o pesquisador encontra-se na Coordenação de Revisão de Normas Institucionais do Gabinete da Reitoria. Além da indicação discricionária da Reitoria, essa designação para ocupar a função gratificada tem relação direta com a formação acadêmica, tendo em vista que o mesmo possui o Bacharelado em Direito.

Por conta dessa coordenação, a Reitoria decidiu designar o pesquisador como responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação na Univasf, por meio da Portaria nº 116, de 03 de março de 2016. Com lastro no art. 40 da Lei de Acesso à Informação (LAI), dentre o rol de atribuições conferidas ao servidor responsável pode-se destacar: assegurar cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei.

Por esse motivo, o pesquisador é gestor do e-SIC na Univasf, coordenando e efetivando os atos para garantir que os pedidos de acesso à informação sejam tramitados e respondidos, considerando sempre presentes os componentes de responsabilidade, de transparência pública e de comprometimento em levar as informações acessíveis a toda comunidade solicitante.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: CONTEXTO E CONCEITOS TEÓRICOS

A sociedade moderna tem se desenvolvido cada vez mais em muitos segmentos, considerando a atuação dos recursos tecnológicos como maneira estratégica de prover as necessidades sociais e de oportunizar o contato da comunidade com as informações das políticas que lhes são acessíveis pela administração. Observa-se que a realidade tecnológica tem desempenhado consideravelmente uma função primordial no sentido de aproximar sociedade das ações do Estado, contribuindo para a evolução da democracia, dos mecanismos de representação, fiscalização e manutenção das ações governamentais, tendo em vista a efetividade das propostas (PINHO, 2016).

Por ser um fenômeno global, com o seu poder de sistematização infundável, a tecnologia tem se constituído no ambiente organizacional e na seara social, elementos que se destacam no presente estudo, como relevante e vital conceito para a prática da transparência pública para os órgãos e entidades da administração pública, tornando as informações mais acessíveis e íntegras à sociedade, por meio do uso de dispositivos que são, nos dias de hoje, fundamentais para promover a disponibilidade dos dados.

A gestão pública é regida pelos princípios da legalidade, de impessoalidade, de moralidade, publicidade e eficiência, além de outras guias orientadoras para a definição de uma coerente gestão das políticas públicas destinada ao desenvolvimento social. No que tange aos princípios da publicidade e da eficiência como sustentáculos que fundamentam a teoria da *accountability* em relação aos serviços públicos prestados por órgãos e o Estado, é permissível destacar que esses princípios, em conjunto, zelam pelos pressupostos de transparência e também da finalidade da coisa pública (LEITE FILHO; COLARES; ANDRADE, 2015).

Segundo os argumentos de Coelho (2001), compreende-se que as empresas, em seus mecanismos e processos de desenvolvimento produtivo, devem levar informações do seu progresso e de suas realizações a um patamar de sociedade, uma vez que, quando acessibilizados, dados organizacionais possibilitam o controle social e, posteriormente, o exercício da fiscalização. Nesse sentido, a literatura especializada tem distanciado os conceitos de *accountability* e transparência, apontando as diferenças entre eles na esfera

governamental. A transparência é mais praticada no contexto das organizações, sejam elas públicas ou privadas, enquanto que a outra vertente direciona-se às atividades de prestação de contas do Estado, em virtude dos princípios legais da gestão, especialmente quanto à publicidade de seus atos administrativos.

Por outro lado, os estudos de Loreiro, Teixeira e Prado (2008), Chen (2012), Bairral e Silva (2013), Del Sol (2013) e Lourenço et al. (2013) têm demonstrado que há associatividade considerável entre transparência e a prática de *accountability*, já que as denominações são intrinsecamente relacionadas ao uso eficiente e racional dos recursos pelos órgãos e entidades públicos, devendo, em contrapartida a estes procedimentos, ser oficializada a informação da destinação das verbas à sociedade.

No âmbito das organizações, a transparência deve ser um elemento estratégico e que dimensione a vantagem competitiva em ambiente contemporâneo, onde a sociedade deve cada vez mais participar ativamente do processo de conhecimento das ações de um ente organizacional, ainda mais aqueles que gerenciam os recursos públicos. Conforme Capelli (2009), a transparência organizacional deve ser explicada, em termos de sua maturação, por meio de cinco estágios, conforme o Quadro 1:

**Quadro 1** - Estágio de maturação da transparência organizacional

<b>TIPO DE ESTÁGIO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Opaca	A informação é disponibilizada nos meios de maneira não sistemática à sociedade, oferecendo algum grau de dificuldade no reconhecimento de alguns dos elementos
Divulgada	Acessibilidade à informação é facilitada pela organização, a partir dos meios em que é inserida
Compreendida	Além de divulgada e propiciada à sociedade, a informação se constitui de forma simples, comum e de fácil entendimento
Confiável	A informação divulgada pela organização é passível de auditoria, sendo seus dados considerados fidedignos para subsidiar a tomada de decisão
Participativa	Por meio da informação disponibilizada, a organização estimula o diálogo por meio de diversos canais de comunicação com a sociedade

**Fonte:** Capelli (2009).

Segundo Capelli (2009), a partir dos argumentos da maturação das organizações, nos cinco níveis de transparência, observa-se que a sociedade desempenha um papel de fiscalizar, acionar os meios de defesa dos interesses coletivos, promover a manutenção da informação em função da finalidade pública, entre outros fundamentos. Assim, nota-se a transparência trazida no trabalho do autor como mecanismo que coloca a sociedade

participativa à frente da aplicação dos recursos públicos, gerenciando conjuntamente os processos organizacionais que sejam relevantes para a satisfação dos interesses comuns.

Para Figueiredo e Santos (2013), a prestação de contas efetivas e transparentes são os principais desafios para as organizações contemporâneas, uma vez que, cada vez mais há uma disputa ferrenha pela confiabilidade e credibilidade em qualquer campo de atuação. É, então, a transparência que vai conferir às instituições de gestão pública dos recursos o compromisso legal de viabilizar, à sociedade, as formas e onde são aplicados os aportes. Entretanto, a destinação dos recursos não é aleatória, mas deve atender à necessidade e redução de vulnerabilidades sociais, a exemplo de incremento financeiro para saúde, educação, lazer, políticas para infância e maternidade, entre outros.

Nesse sentido, a transparência pública objetiva mostrar a atuação das empresas e de seus agentes públicos que desempenham serviços e atividades em seu nome, enquanto fenômeno de prestação de contas públicas (ROCHA, 2013, p. 72). Ainda no tocante a essa mesma linha de entendimento, Pinho (2008, p. 478) diz que:

A responsabilidade democrática exige que os governos aumentem a transparência, divulgando mais informações para os cidadãos, promovendo o controle das despesas públicas e prevenção da corrupção e desperdício de recursos públicos.

Do excerto acima, nota-se que esses setores são resguardados pela Constituição de 1988, normativa dos direitos humanos, responsabilidades do Estado e definição dos mecanismos de fiscalização pela sociedade (PEDROSO; TANAKA; CAPELLI, 2013).

Os autores Medeiros, Magalhães e Pereira (2013) exemplificam que existem duas abordagens de *accountability*: uma prestação de contas financeira, que se refere à forma, destino, à distribuição e ao uso eficiente dos recursos financeiros, e a prestação de contas não financeira, que são relatórios nos quais se define a programação das atividades realizadas pelas instituições públicas.

Nos moldes das prestações não financeiras, os gestores descrevem como e o que foi realizado e para onde foram alocados os recursos públicos, gerando, nesse caso, um foco nos resultados. O resultado, finalidade do recurso e necessidade social, portanto, são principais objetos para a composição dos relatórios de prestação de contas não financeiras (CHEN, 2012). Na prática, a transparência pública deve ser aplicada e estimulada no contexto dos setores da administração, independente da complexidade ou alcance, como norte ou fundamento estratégico para prestação de contas para subsidiar a

avaliação e também a apreciação da sociedade e dos órgãos de fiscalização, com ênfase na tomada de decisão e medidas punitivas, quando da observância do desvio de finalidade pública e social.

Farranha (2016) discute que se espera dos órgãos e entidades da gestão pública é que, em caráter geral, sejam apresentadas as destinações dos recursos públicos em compatibilidade com demandas da comunidade, gerando impactos positivos e reflexos no desenvolvimento social. Uma vez disponibilizada ao público, esta informação deve ter o acesso facilitado, em meios digitais, preferencialmente. Para a administração, a prestação de contas foi analisada de acordo com as características dos modelos de gestão da época, a saber: patrimonialismo, burocracia e reforma gerencial.

Conforme Reis, Sedyama e Castro (2017), a visão patrimonialista, que confunde a coisa pública com o patrimônio do particular ou de visão corporativista, que confunde patrimônio do Estado com dos grupos de interesse, faz emergir dessa forma o conceito de *accountability*. Conforme a concepção do autor, o patrimonialismo permitiu o enriquecimento indevido dos governantes, ruptura da finalidade dos recursos e a falta de fiscalização por parte da sociedade civil; essas perdas significativas para a sociedade foi o estopim para a instauração de movimentos das classes sociais na luta por seus direitos à informação acessível sobre destinação dos recursos (FIGUEIREDO; SANTOS, 2014).

Com a instituição do modelo burocrático, houve pequena ampliação da vontade e controle popular sobre processo de alocação de verbas públicas, mas a formalidade exacerbada e apego às normatizações engessaram ainda mais o desempenho da máquina pública no país, incorrendo em atraso na prestação de contas e lentidão no julgamento e decisão acerca dos processos movidos pela coletividade contra os órgãos inadimplentes (FERREIRA, 2015).

De acordo com os estudos de Pereira (2015), a reforma gerencial significou, para sociedade brasileira, verdadeiro avanço em diversos campos: maior participação social, fiscalização plural, qualidade em oferta dos produtos e dos serviços, transparência das informações de interesse público e incremento nos meios de proteção ao consumidor e cidadão. A substituição do modelo fabril para a incorporação das novas tecnologias de comunicação e de informação tornou o modelo vigente incompatível com as profundas transformações no comportamento do mercado e de mentalidade da sociedade; o Plano Diretor de Reforma do Estado efetivou a autonomia popular e descentralização para fiscalização das atividades e desempenho financeiro do Estado.

Com a implantação da Nova Gestão Pública, o Brasil experimentou uma escala surpreendente de desenvolvimento, que foi sentido em todos os segmentos e espaços, inclusive nos municípios, cuja descentralização político-administrativa conferiu a maior soberania popular para discutir livremente os impactos das políticas públicas e conferiu também a maior vinculação dos gestores aos princípios da publicidade e transparência dos seus atos (BRESSER-PEREIRA, 2017).

Para Farranha (2016), o direito de acesso à informação se presta a munir o cidadão de informações detidas pelo Estado, para que seja possível, etc., realizar o chamado controle social. E isso pode ser dar basicamente de duas maneiras: por meio da chamada transparência ativa ou da transparência passiva.

A informação produzida e custodiada pelo setor público deve estar disponível à sociedade, ressalvadas as exceções previstas em lei. Sob esse prisma, é princípio da Lei nº 12.527/11, a chamada máxima divulgação, em que a publicidade é regra e o sigilo a exceção (GAMA et al., 2017). O comportamento de divulgar dados a partir de uma iniciativa da própria gestão pública não apenas implica a redução do número de pedidos de acesso, mas também sugere a perspectiva de que cabe ao governo somente a posse de tais documentos, sendo o povo o titular do direito de propriedade da informação (ainda que transitariamente a informação seja sigilosa). A abordagem do assunto nos diversos países apresenta um conteúdo variado, perpassando história e desenvolvimento cultural e socioeconômico, evidenciando a fragilidade de sua evolução.

### **2.1.1 Modalidades da transparência pública e sua importância para a gestão pública**

A transparência nas prestações de contas públicas concebe a percepção de que a gestão pública está preocupada em assegurar a integridade de seus serviços, colocando-se à frente de situações que contrariam a ética nos serviços acessíveis à comunidade. A transparência, que encontra-se implícita no conceito de *accountability*, tem-se definido em recurso de combate à corrupção ou a outras formas de utilização indevida dos recursos financeiros destinados à satisfação dos interesses sociais, uma vez que este constitui-se como “[...] fenômeno que enfraquece a democracia, a confiança do Estado, a legitimidade dos governos e a moral pública” (MATIAS-PEREIRA, 2012, p.104).

Discutiu-se o papel da transparência nas ações realizadas no contexto da administração pública, especialmente no que compete ao exercício da publicidade quanto ao uso racional e eficiente dos recursos, abrindo possibilidades para que a sociedade contribuinte fiscalize destinação financeira e, conseqüentemente, possa exercer mecanismos legais de controle a partir de órgãos instituídos para tanto.

Assim, a transparência pública deve, por seu conceito e atuação social, elevar o potencial de publicidade de ações governamentais, bem como de suas políticas públicas, evidenciando o caráter de acessibilidade à sociedade dessas informações, contribuindo para exercício social de controle e fiscalização da alocação de recursos e da consecução dos objetivos públicos delimitados. Para garantir a transparência pública, o Estado deve buscar tornar facilitado à comunidade em geral o acesso às informações de perspectiva pública, zelando pelos interesses da sociedade, a partir de formas distintas de subsidiar a divulgação das ações públicas (CÔRTEZ, 2017).

Para tanto, a gestão pública utiliza de duas modalidades de transparência, considerando suas distinções e aplicabilidades: ativa e passiva. A Transparência Ativa é entendida como aquela em que há uma disponibilização da informação de uma maneira espontânea (proativa). É o que ocorre, por exemplo, com divulgação de informações na Internet, de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente em portais ou instrumentos tecnológicos governamentais, de uma maneira facilitada e sem quaisquer impedimentos (BAIRRAL; SILVA; ALVES, 2015), com exceção das informações vistas como sigilosas. É, pois, o modelo de transparência que segue a conformidade legal de disponibilizar à sociedade documentos e de materiais de divulgação das ações, políticas e fundamentos diversos de interesse público.

A Transparência Ativa possui algumas vantagens para a administração pública, quais sejam: evita acúmulo de pedidos que versam sobre uma mesma temática social, contribui para a minimização dos gastos, maximiza a credibilidade da gestão pública de órgãos e entidades, potencializa vantagens de comunicação, etc. Por meio desse recurso de transparência pública, os governantes sentem-se impelidos a promoverem, dentro de suas estruturas oficiais de gestão, ampla e facilitada divulgação de suas ações, projetos e programas sociais, utilizando linguagem de fácil entendimento e abrindo possibilidades de contato com a sociedade, por meio de canais de comunicação e ouvidorias, como um fundamento para desencadear abertura para a Transparência Passiva.

A Transparência Passiva, por outro lado, depende de uma solicitação do cidadão. Ela ocorre, portanto, por meio dos pedidos de acesso à informação que, geralmente, se concentram no sistema e-SIC. Logo, o órgão ou a entidade solicitado deve se mobilizar no sentido de oferecer resposta às demandas (BAIRRAL; SILVA; ALVES, 2015).

Nessa modalidade de transparência, a divulgação de informações e dados devem ser solicitadas pelo usuário (sociedade) a partir dos canais disponíveis para o registro das solicitações; nesse sentido, um dos primeiros mecanismos a serem considerados é o entendimento de que informação produzida pela gestão pública e seus órgãos públicos, quando não consideradas restritas, é bem público. Assim, os cidadãos que solicitarem as informações de interesse público (ostensivas) dos órgãos e das entidades estruturados no bojo do Estado, tendo em vista as percepções supracitadas, não deverão ficar alheios, sem respostas, já que a lei e os regramentos definem os prazos para que a administração Pública preste os esclarecimentos e manifeste respostas de qualidade dentro dos prazos concedidos para a atividade, considerando recursos, etc (GAMA; RODRIGUES, 2016).

Quando a informação está em transparência ativa, mas, mesmo assim, é objeto de pedido de acesso, é recomendável que o órgão/entidade oriente o cidadão sobre como acessá-la por meio da internet. Essa prática tem dois objetivos: apresentar ao cidadão uma forma de obter as informações sem a necessidade de abertura de pedidos de acesso; e segundo, tornar mais ágeis os procedimentos para atendimento a pedidos de acesso a informações. A transparência pública é, pois, imprescindível componente de controle e legitimação dos processos desempenhados pelos órgãos e entidades da gestão pública que exige muito mais do que publicação de informações e a acessibilidade dos atores a elas, porém a inserção da sociedade no processo de decisão e de avaliação das políticas públicas, inclusive com possibilidade de participar por meio de meios e mecanismos de controle e fiscalização (GAMA; RODRIGUES, 2016; MATTOS, 2017).

A legitimação do processo exige mais do que respeito ao princípio da legalidade e da publicidade, impondo relação direta da gestão administrativa com critérios éticos constitucionais de visibilidade da atuação ao exame da fiscalização do cidadão (GAMA et al., 2017), propiciando que órgãos que atendem a interesses públicos e comunitários tornem transparentes os processos que desempenham na busca de aperfeiçoamento dos instrumentos de gestão pública.

A transparência garante a legitimação material da administração pública e é um resultado significativo da própria participação do administrado na gestão do interesse público mediante o controle, a fiscalização e a possibilidade de influenciar no processo



decisório de medidas que interferem diretamente no seu cotidiano (GAMA et al., 2017). Logo, considerando a vertente em questão, a transparência é uma ferramenta capaz de munir a sociedade em geral com critérios de acesso à informação pública e relevante.

Segundo Justen Filho (2014), o acesso à informação no âmbito das instituições públicas e privadas poderá representar um interesse legítimo do interessado ou o direito de participação na gestão dos interesses, na qualidade de tutela adquirida. A colocação do direito de acesso à informação como direito subjetivo é próprio da caracterização dos direitos existentes na Carta Constitucional de 1988.

O acesso à informação, na qualidade de um direito fundamental, revela também a dupla perspectiva, tanto como direitos subjetivos individuais, quanto como elementos fundamentais da comunidade (GAMA et al., 2017). Para a investigação, o conceito de transparência escolhido será de Halachmi e Greiling (2013), onde “existe transparência quando os cidadãos têm mais controle e mais formas alternativas de acesso aos dados brutos e, nesse sentido, influenciam o seu nível de agregação”.

As ferramentas tecnológicas têm desempenhado dentro de órgãos e entidades da gestão pública um papel de grande importância, uma vez que, a partir da acessibilidade e integridade que promovem, a sociedade encontra-se cada vez mais em contato e em conhecimento com ações e programas que são implementados. A *internet*, por exemplo, tem-se incorporado a processos de gerenciamento de organizações, buscando contribuir com a transparência das informações, levando-as aos lugares distantes, logo se tornando fundamental apresentar pressupostos da tecnologia enquanto argumento de eficiência na transparência (ANGÉLICO, 2012).

### **2.1.2 Transparência na gestão pública: informações ostensivas e sigilosas**

Tanto a Transparência pública Ativa quanto Passiva colocam à disposição dos cidadãos interessados nas ações, medidas e programas da gestão pública as informações consideradas de interesse público, tornando acessível à comunidade quaisquer dado que possa orientar, conduzir e informar sobre a eficiência, execução e impactos das políticas públicas implementadas, e até mesmo os prazos para a definição dos projetos a serem executados. A informação e dados públicos são de acesso irrestrito ao cidadão e também órgãos de controle, devendo estes serem, de uma maneira legal, conforme disposto nos regramentos que versam sobre acessibilidade à informação, amplamente divulgados em

recursos tecnológicos (MATTOS, 2017).

No entanto, é preciso discutir que nem toda informação é pública (ostensiva), já que, na estrutura do Estado, existem dados e informações que devem ser restritas a estes ambientes ou a gestores executantes de determinadas ações, sendo, portanto, sigilosas e de interesse privado (interno). É a exposição (publicidade) dos atos, ações e programas que determina se informação ou dado deve ser ostensiva (pública) ou sigilosa (restrita).

Conceitualmente, considera-se ostensiva toda a informação que seja de domínio público, isto é, dados veiculados continuamente nas mídias tecnológicas, nas obras de domínio público e que constam nos órgãos públicos. Por consequência, são públicos os bancos de dados (recursos) e os documentos que dão suporte a essas informações, sendo acessíveis e facilitados à análise e compreensão de qualquer cidadão (FERREIRA et al., 2015; MATTOS, 2017).

Uma vez que os documentos públicos são, em geral, o suporte das informações públicas, observa-se que, nesse sentido, informações produzidas e recebidas por órgãos e entidades públicas, instituições de caráter público e entidades privadas que gerenciam os serviços públicos são de interesse comum a todos, não devendo estas terem acesso restrito ou limitado. Nessa seara, encontram-se informações que versam sobre alocação de verbas públicas utilizadas por empresas privadas ou por pessoas físicas por meio de contratos, convênios ou congêneres.

Por outro lado, a informação sigilosa é aquela cujo acesso deve ser restrito às pessoas que, por seu cargo ou função, tenham necessidade de tomar conhecimento do seu teor relevante. Para que a informação ou mesmo dado seja considerado sigiloso, ele deve se enquadrar em uma das hipóteses elencadas na Constituição Federal de 1988, leis ou regimentos internos dos órgãos, entidades ou de instituições (GAMA; RODRIGUES, 2016; MATTOS, 2017).

Conforme conceito trazido pela Lei de Acesso à Informação (LAI), discutida à frente, informações sigilosas são aquelas em que a divulgação ou a acessibilidade possa colocar em risco a segurança da sociedade (vida, segurança, saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência). Por isso, apesar de serem públicas, o acesso a elas deve ser restringido por meio da classificação da autoridade competente.

No tocante à perspectiva da modalidade e quanto aos objetivos deste trabalho de análise, buscou-se preferencialmente observar, no contexto da Transparência Ativa e a Passiva, uma vez que delimitam o cenário da acessibilidade à informação pública e uma

necessidade de divulgação mais facilitada e transparente, as informações públicas, isto é, aquelas que devem ser disseminadas pelos órgãos e entidades da gestão pública, uma vez que o valor social das mesmas para comunidade interessada (cidadãos) torna-se um argumento fundamental para exercício do controle e fiscalização, considerando para tal o papel dos recursos tecnológicos disponíveis, tal qual também conforme evidenciado e disposto pela Lei de Acesso à Informação (LAI) (GAMA; RODRIGUES, 2016).

## 2.2 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI N° 12.527/11): VISÃO SOBRE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Lei n° 12.527/11, conhecida na perspectiva da gestão pública e da sociedade como a Lei de Acesso à Informação (LAI), é, pois, um avanço significativo em matéria de transparência pública e tratamento dos dados referentes às informações de interesse coletivo e serviço de informações a cidadãos, ao evidenciar que “qualquer interessado” possa ter acesso facilitado a informações oriundas de órgãos e instituições de caráter público (MARTINS, 2012).

O direito de acesso à informação é diagnosticado mediante disposto no art. 5.º, XXXIII, da Constituição Federal de 1988, que garante a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, ressalvadas a garantia de sigilo daquelas que sejam imprescindíveis à segurança da sociedade e o Estado (JUSTEN FILHO, 2014).

O Projeto de Lei n° 219/2003, da Câmara Federal, foi objeto de análise entre órgãos, tramitando no Gabinete do ministro Controladoria-Geral da União, depois, no Conselho da Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC) – um órgão da Controladoria-Geral da União, com representantes do governo e da sociedade, para a efetivação de debates e aprimoramentos, o projeto seguiu para Casa Civil. O Ministério da Justiça apresentou outra versão de anteprojeto de Lei de Acesso à Informação no ano de 2006, com um enfoque na compilação da legislação vigente sobre arquivos e sobre documentos sigilosos. As duas versões passaram a ser objeto de estudo de um grupo formado pela Casa Civil, na Presidência da República, para elaborar o Projeto de Lei de Acesso à Informação do Poder Executivo federal (PAES, 2011).

Destarte, a Lei de Acesso à Informação (LAI), n° 12.527 de 18 de Novembro de 2011, foi implementada na Administração Pública Federal no ano de 2012, a partir do

Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012.

Nesse sentido, o referido regramento superior fixa acesso à informação como uma regra, e o sigilo como uma exceção. Não poderia ser diferente, tendo em vista as restrições expressivas a direitos humanos essenciais, buscando cada vez o alinhamento entre os sistemas de interesse público e a demanda por prestação dos serviços públicos efetivos, assertivos e de qualidade (VIEIRA; MONTENEGRO JUNIOR, 2016).

O art. 3º da Lei n.º 12.527/2011 confirma, em seu aparato jurídico, o direito à informação como direito fundamental e estabelece a necessidade de plena observância dos princípios da gestão pública como elemento norteador, fixando a publicidade como preceito geral e sigilo como exceção, impondo a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações, através do uso de meios de comunicação tecnológicos e fomento da cultura da transparência (MARTINS, 2012).

O Poder Público busca sua legitimação não somente pela efetivação e respeito a direitos conferidos a cidadãos, mas com a democratização da atuação administrativa, oferecendo os meios de participação da sociedade. Busca-se, pois, a superação de um modelo liberal de supremacia do interesse público, onde, por vezes, a Gestão Superior é colocada como um perigo para a sociedade para passar a um processo de parceria, com a inserção do cidadão nas decisões através de importantes canais de participação social (ROSA et al., 2015).

É nesse aspecto que a Lei n.º 12.527/2011 representa um importante instrumento de democratização e plena legitimação dos atos da administração pública, a partir da implementação de instrumentos de acesso à informação facilitada que estimulem a participação e o controle da sociedade civil na tutela dos direitos individuais e coletivos. Logo, o Capítulo II, denominado “Do acesso às informações e da sua divulgação”, conta com três artigos, especificamente o artigo 6º denota as responsabilidades de órgãos e entidades do Poder Público, os artigos 7º e 8º dispõem sobre o conteúdo do acesso à informação e artigo 9º explicita os meios e mecanismos de divulgação da informação.

Ressalte-se que os dois incisos do artigo 6º explicitam as duas responsabilidades, quais sejam, a gestão transparente da informação e a proteção da informação. Ademais, observa-se no artigo 7º, especificamente sobre o conteúdo do acesso à informação, que é direito do cidadão obter informação primária, íntegra, autêntica e atualizada. Além disso, o dispositivo supramencionado garante solicitações de informação referentes às atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive relativas à política, organização e serviços e pertinentes à administração do patrimônio público, utilização de recursos

públicos, licitação, contratos administrativos.

Com base nas disposições dos artigos 8º e 9º, há os meios e os mecanismos de divulgação da informação elencados, além de requisitos de legalidade, tal como registro das competências e da estrutura organizacional, endereços e de telefones das respectivas unidades e quanto horários de atendimento ao público.

Nesse íterim, há disposição sobre divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (*internet*), denotando que a lei é, pois, norteadada pela acessibilidade nos diversos formatos para a publicação das informações. A partir da LAI, com base na elaboração própria do autor e de sua identificação, será possível a divisão em dimensões para agrupar os componentes que constam nos artigos supramencionados, a saber:

**1ª Dimensão** – As responsabilidades de órgãos e as entidades do poder público – que englobará o caput e os incisos I, II, III, conforme o artigo 6º da Lei de Acesso à Informação;

**2ª Dimensão** – O conteúdo do pedido de acesso à informação – que englobará os artigos 7º e 8º da Lei de Acesso à Informação (LAI);

**3ª Dimensão** – Os meios e mecanismos divulgação – que englobará o artigo 9º da Lei de Acesso à Informação.

Enquanto finalidade das organizações e entidades de caráter público, a gestão de forma transparente encontra-se cada vez mais praticada e estimulada, tendo em vista os argumentos da participação da sociedade no processo de alocação dos recursos, assim como da construção dos componentes sociais de desenvolvimento.

Essas informações que são disponibilizadas devem ser acessibilizadas ao público de interesse, tornando os meios e os caminhos facilitados e entendimento simplificado; deve trazer em sua essência a responsabilidade de levar a informação de suas ações a quem de direito, protegendo o acesso às informações sigilosas e zelando pela segurança jurídica e contextual dos dados (RAUPP; ABREU; ABREU, 2015).

A classificação dos dados em sigiloso e ostensivo é regulamentado conforme os rigores temáticos, a urgência do tratamento dos dados e o caráter decisório, cabendo aos órgãos e entidades preservar as informações e atentar para a sua classificação adequada, inclusive sobre os dados pessoais, em observância à disponibilidade, à autenticidade, à integridade e ao eventual restrição de acesso (LOPES, 2006).

A dimensão quanto a conteúdo do pedido, amparado pelo art. 7º da LAI, traduz-se preferencialmente, enquanto:

- I - orientação sobre procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II - informação em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou por entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V - informação sobre as atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e
- VII - informação relativa:
  - a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, de projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;
  - b) ao resultado de inspeções, de auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo as prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Exceto informações consideradas pela gestão pública como sigilosas, os dados e demais níveis de interesse social deverão ser acessibilizados, na íntegra, por meio de requerimentos de solicitação, com um detalhamento da justificativa e do ajuizamento do pedido, devendo, em contrapartida, órgãos e entidades acessibilizar de forma imediata a consulta, fiscalização e estudos, sob a penalização de responsabilização (LOPES, 2006; JARDIM, 2013).

Quanto à terceira dimensão/agrupamento, discute-se a acessibilidade dos dados e informações à sociedade por meio de mecanismos facilitadores, onde as pessoas com o interesse de ter conhecimento sobre um tema da alçada da gestão pública devem ter à disposição os recursos (estrutura e tecnologia) que viabilizem essa prática. No contexto contemporâneo, as informações públicas, em geral, versam sobre a destinação de fundos e verbas financeiras, impacto das políticas públicas, repasses e transferências públicas, parcerias público-privadas, acompanhamento de programas, etc (ANGÉLICO, 2012).

A acessibilidade às informações ocorre por meio dos recursos físicos, como as bibliotecas e documentos públicos, e pela internet, local onde se encontra um acervo ilimitado disponível, com o maior detalhamento, decisões e atualizações sobre os temas apreciados. A acessibilidade à informação deve ser plena e também eficaz a portadores de necessidades especiais (PNE), inclusive responsabilizando-se administração pública de prover meios para propiciar o direito a esses cidadãos igualmente ávidos pelo acesso aos dados de caráter público (SILVA; TURATTO; MACHADO, 2002).

Os sítios eletrônicos deverão, conforme art. 8º da LAI, dispor de mecanismos de

pesquisa (busca online), atualização das informações, possibilitar a geração de dados e relatórios em vários modelos de documentos (transparência ativa) e sistematizar canais para estabelecer contato aberto (e-mail ou telefone) com as organizações ou as entidades partícipes da Gestão Pública. No contexto dos órgãos e entidades, o acesso à informação de interesse social é promovido por meio dos Sistemas de Informação ao Cidadão (SICs), por meio do qual é possível solicitar respostas aos questionamentos públicos ou ainda garantir, dentro de prazos estabelecidos, que dados sejam acessibilizados; a outra forma reconhecida por lei é a consulta ou audiências públicas, mecanismos que ensejam a participação popular (SILVA; HOCH; SANTOS, 2013).

Para resumir as disposições dos artigos supratranscritos, foi elaborada uma tabela visualizada no Quadro 2:

**Quadro 2 - Lei de Acesso à Informação – Síntese dos artigos: 6º, 7º, 8º e 9º**

ART.	OBJETO	ITENS
6º	Responsabilidades dos órgãos e entidades	1 - Gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação; 2 - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; 3 - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;
7º e 8º	Conteúdo do acesso à informação	1 - Orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada; 2 - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; 3 - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado; 4 - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; 5 - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; 6 - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; 7 - informação relativa à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e componentes propostos; 8 - informação relativa ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores; 9 - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; 10 - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; registros das despesas; 11 - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

9º	Meios e mecanismos de divulgação	1 - Criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para o acesso à informação; 2 - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.
----	----------------------------------	--

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2018).

### 2.3 O PAPEL DA TECNOLOGIA NA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: ANÁLISE SOBRE OS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

De acordo com Pinochet (2014), as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm sido apontadas como ferramentas para aperfeiçoamento e de potencialização da transparência pública nas entidades e órgãos da administração. Em função do seu caráter de sistematização, as TICs desempenham, no contexto acessível, a sintetização das informações e dados, transmitindo a quem de direito e interesse, a partir de recursos de tecnologia e modernização, contribuindo para ações de *accountability* eficiente.

A transparência e *accountability* são, no viés das organizações, muitas vezes associadas à mesma conceituação e prática teórica, entretanto, existem, na literatura, estudos que enfatizam particularidades dos dois recursos como uma medida de eficiência na administração, buscando integrar a sociedade participativa no processo de tomada de decisão, prestação de contas e de alocação produtiva dos recursos públicos (HALACHMI; GREILING, 2013).

De uma maneira estratégica, as TICs surgem para aprimorar os mecanismos de acessibilidade às informações da Gestão Pública, minimizando os efeitos adversos do distanciamento da sociedade em relação às ações governamentais, por meio do armazenamento de informações em grande quantidade a custo baixo (MEIJER, 2009). Por meio das tecnologias, a comunidade aproxima-se cada vez mais da definição dos programas da administração pública, exercendo influência e controle sobre as decisões que envolvem os recursos públicos, inclusive acionando os meios legais para garantir a efetividade dos seus direitos.

Ainda nesse mesmo contexto, Meijer (2009) e Grimmelikhuijsen (2012) indicam que a transparência mediada pelos recursos tecnológicos buscam aperfeiçoar cada vez mais o relacionamento entre organizações e sociedade, acessibilizando a prestação de contas públicas e as práticas fiscalizatórias das ações governamentais, permitindo, com isso, que sejam providenciadas as medidas cabíveis, através de atuação da sociedade e



dos organismos que protegem seus direitos, quando da perda da finalidade social da política pública definida. Conforme diz Teixeira (2004, p. 9):

Essas tecnologias se constituem num poderoso instrumento de apoio à administração pública, pois permitem: a oferta de novos serviços; a ampliação da eficiência e da eficácia dos serviços públicos; a melhoria da qualidade dos serviços prestados; construção de padrões de relacionamento com cidadãos e de novos espaços para a promoção da cidadania.

Os governos, em nível federal, estadual e municipal, estão, a cada dia, diante de possibilidades e desafios para promoção de eficiência e transparência da gestão pública. Isto significa incluir, nos processos decisórios e outras funções gerenciais de questões sociais, a ampla gama de representações da sociedade civil, e os cidadãos em particular, assegurando os meios para que “todos os segmentos da sociedade estejam representados e possam participar da gestão” (TEIXEIRA, 2004, p. 14).

Os autores como Armstrong (2011), Bertot, Jaeger e Grimes (2012) e também Grimmelikhuijsen (2013) estudaram sobre efeitos da internet e de sua acessibilidade no exercício do controle social sobre ações governamentais, evidenciando que TICs exercem cada vez mais impactos significativos no processo de fiscalização da sociedade acerca dos recursos públicos alocados na administração. Logo, a utilização eficiente de sistemas informatizados é crucial para o desenvolvimento dos princípios de participação mais ativa da comunidade na construção de políticas, além de reduzir consideravelmente assimetria de informação que polariza detentores de dados e àqueles à margem dessa prática (ANGÉLICO; TEIXEIRA, 2012).

### **2.3.1 Os sistemas de informação e os serviços de informação ao cidadão (SICs)**

A transparência pública deve conduzir as atividades e execução de ações e projetos de interesse social, tornando, para isso, facilitado o acesso da comunidade aos resultados e impactos produzidos. Na qualidade de mantenedor de necessidades sociais, a administração Pública, seus órgãos e entidades busca cada vez mais acessibilizar para a sociedade os mecanismos de tomada de decisão, disponibilizando recursos que elevem o contato e conhecimento dos programas. Nesse sentido, as tecnologias da informação e comunicação são as ferramentas estratégicas que possibilitam a aproximação do cidadão com os órgãos e entidades públicas, desenvolvendo o exercício do controle e também de

fiscalização.

A finalidade dos sistemas de informação da administração pública é a de tornar acessível os atos, contratos e decisões públicas, isto é, aquelas que envolvem interesses e demandas distintas da comunidade, abrindo possibilidade para contato, por meio dos canais de comunicação. Por meio desses recursos tecnológicos, o cidadão sente-se a par das ações e da execução dos programas sociais, podendo acompanhar a destinação das verbas públicas, sugerindo mudanças e acionando órgãos de controle, quando percebe-se inconformidade com os registros e balanços, tudo reunindo-se em estruturas amplas denominadas sistemas em que circulam dados e informações públicas.

Para Batista (2004, p. 22), o sistema é considerado como a “... disposição das partes de um todo significativo que, de uma maneira coordenada e organizada, formam a estrutura organizada, com a finalidade de executar uma ou mais atividades ou, ainda, um conjunto de eventos que repetem ciclicamente na realização de tarefas predefinidas

Conforme entendimento de Oliveira (2002, p.35), conceitualmente, o “sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, de forma conjunta, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”. A formação do sistema se dá pela união de várias partes interdependentes que conjuntamente visam atingir um objetivo comum, neste caso, o sistema é o construto tecnológico que reúne a estrutura de informações e dados disponíveis de determinada organização pública, que, para o desempenho de suas atividades comuns, produzem um conhecimento de domínio público. Em termos de sistemas, observa-se que eles podem oferecer interatividade com a sociedade, sendo, portanto, considerado como aberto; o sistema fechado é aquele que a comunidade e o ambiente não consegue dispor de acesso.

No âmbito deste trabalho, serão trabalhados os sistemas abertos, considerando as interações da sociedade com a organização pública, por meio dos recursos tecnológicos que disponibilizam dados e informações de interesse social. De acordo com os autores Laudon e Laudon (2004, p. 07), os sistemas de informação (SI) podem ser definidos tecnicamente como um agrupamento de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões de uma organização pública. Na concepção dos autores supracitados, “sistemas de informação também podem ajudar os gestores e os demais profissionais a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos”.

Sob a perspectiva conceitual apresentada por Laudon e Laudon (2004), sistemas de informações são os instrumentos que possibilitam uma maior eficiência na tomada de

decisão gerencial, uma vez que contribuem para levar à comunidade em geral resultados dos esforços empreendidos pelas organizações públicas, os recursos investidos para sua execução. Quando destinam-se, prioritariamente, ao atendimento dos dispositivos legais da Lei de Acesso à Informação (LAI), no tocante à publicidade das informações e dados públicos, para tornar acessível o entendimento pelo cidadão, assim como oferecendo um canal de diálogo, ouvidoria e comunicação, o sistema de informação passa a constituir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), elemento fundamental para o exercício social de controle e fiscalização das atividades desenvolvidas pela gestão pública, sendo uma ferramenta estimulada no contexto de diversas organizações públicas, inclusive também as universidades federais, a exemplo da Univasf, *locus* de estudo e análise.

Este serviço é oferecido pela gestão pública, a partir da disponibilização de sistema eletrônico específico, onde as solicitações de informação são registradas pelo usuário (cidadão comum ou mesmo o agente público responsável pelo atendimento ao cidadão) e monitoradas, a fim de viabilizar o acesso àquelas informações que não foram divulgadas proativamente pelas instituições, desde que não estejam resguardadas sob sigilo ou proteção do Estado. O SIC tem a finalidade de “conceder o acesso imediato à informação disponível, informar sobre a tramitação de documentos e efetuar protocolos de documentos e requerimentos de acesso a informações” (CUNHA, 2014, p.186).

O documento que define o requerimento de acesso às informações, produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, pode ser realizado por pessoa física ou também pessoa jurídica, sem a necessidade de justificativas, e a resposta ao pedido formalizado deve ser concedida dentro do prazo legal de 20 dias, com prorrogação de 10 dias, desde que devidamente justificada (BRASIL, 2011).

#### 2.4 SISTEMAS ELETRÔNICOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

A concepção de governo eletrônico, embora associada ao uso de tecnologia de informação no setor público, ultrapassa essa dimensão. Em alguns casos, está vinculada à modernização da administração pública por meio do uso de TICs e comunicação e na melhoria da eficiência dos processos operacionais e de gestão (DINIZ et al., 2009).

O governo eletrônico, pois, é constituído conceitualmente enquanto um rol de atividades ligados à sistematização e acessibilidade de serviços e informações a partir do uso dos recursos tecnológicos. É considerado política pública com reflexo na gestão,

onde cidadãos e organizações buscam acesso a informações públicas para se subsidiar tomada de decisão ou de acionar os instrumentos fiscalizatórios (BARBOSA, 2017).

O sistema eletrônico e-SIC também permite registro de reclamações referentes aos pedidos realizados e de recursos em até quatro instâncias. Os recursos são formalizados no prazo de 10 dias, a partir do recebimento da resposta da solicitação no e-SIC (BRASIL, 2011). O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) possibilita a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, enviar solicitações de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber resposta do pedido encaminhado para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Vale destacar que a lei regulamenta o direito de acesso às informações públicas, previsto no art. 5º da Constituição Federal de 1988, de acordo com o Manual do e-SIC.

O e-SIC é um sistema que funciona na Internet e centraliza todos os pedidos de informação que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, as respectivas vinculadas e empresas estatais (VIEIRA; MONTENEGRO JUNIOR, 2016). O sistema eletrônico de informação ao cidadão é, no âmbito do Governo Federal, regulamentado pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e amparado pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que traz em seu bojo os fundamentos da transparência ativa da administração pública.

Desde a sua implantação, em 2012, o e-SIC tem desempenhado um importante papel, estabelecendo uma ponte entre os órgãos e entidades da gestão pública e a sociedade, contribuindo para o fortalecimento das ações de acesso à informação pública e relevante para subsidiar a tomada de decisão e os mecanismos de fiscalização.

Isso se reflete nas estatísticas recentes apontadas no próprio e-SIC. Segundo os dados levantados no sistema eletrônico, em 2017, foram registrados 121.526 pedidos, com média mensal de 10.128 pedidos. Do total de pedidos, um percentual de 99,36% foram respondidos dentro do prazo estabelecido para acesso aos dados e às informações de caráter público, que é, atualmente, de 15 dias úteis (e-SIC, 2018). Com isso, o tempo médio de resposta é de 13 dias, mas com um percentual de prorrogação de 10,10%. Dos pedidos, 95,26% corresponde a pessoas físicas e 4,74%, à pessoa jurídica.

Uma análise criteriosa aponta que, dos assuntos mais requisitados pelos cidadãos ávidos por informação pública, percentual de 12,89% destina-se aos pedidos sobre orçamento e as finanças (e-SIC, 2018), nos permitindo, em tese, concluir que o dever de controle e fiscalização dos gastos e da aplicação dos recursos públicos continua sendo exercido pela sociedade. Assuntos sobre o Governo e Gestão Pública são contemplados com 12,10%, endossando o posicionamento acima (e-SIC, 2018).

### 3 METODOLOGIA

A metodologia científica é, pois, um importante passo para a compreensão dos caminhos utilizados para a consecução dos objetivos estabelecidos para um trabalho de cunho acadêmico, evidenciando o percurso compreendido entre os métodos de análise e de levantamento dos resultados práticos aplicados em um ambiente de estudo, a saber a transparência no e-SIC da Univasf, quanto aos processos e o fortalecimento das práticas de tomada de decisão pelos gestores responsáveis pelo processamento de informação e de comunicação.

Conforme Koche (2016), o método consiste na ordem que deve ser imposta aos diferentes processos necessários para se atingir certo fim ou um resultado esperado. Na pesquisa científica, o método é, ademais, conjunto de processos empregados em uma investigação e na demonstração de uma verdade.

A metodologia trata do esclarecimento detalhado de todos os procedimentos que foram adotados para a realização de trabalho científico. Referente a esse mesmo argumento teórico, Michel (2000) afirma que metodologia engloba os passos realizados para a elaboração do trabalho científico, que vai desde a escolha do procedimento para a coleta de dados, identificação de métodos, técnicas, materiais, instrumentos de pesquisa e definição de amostra, até a categorização e análise dos dados.

#### 3.1 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

O estudo em voga foi construído com base em pesquisa qualitativa, por meio de abordagem de Estudo de Caso. A pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre mundo real e sujeito, isto é, vínculo indissociável entre mundo objetivo e a subjetividade do sujeito (RICHARDSON, 2017). Esta abordagem tem sido explorada em estudos voltados para compreensão da vida humana em grupos (DENZIN; LINCOLN, 2002), especialmente nas Ciências Sociais e Aplicadas, onde encontra-se a administração pública e as ciências administrativas.

Assim, constituiu-se essa pesquisa como de investigação qualitativa, tendo em vista o exame teórico-conceitual e de campo acerca do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e a transparência pública na Univasf, em observância à LAI, focalizando as particularidades do sistema no exercício da prestação dos serviços

na instituição e os desafios.

O Estudo de Caso enquadra-se como uma abordagem qualitativa e é utilizado para a coleta de dados e informações na área de estudos organizacionais, ou seja, faz-se um diagnóstico da organização ou ambiente de pesquisa, buscando levantar e extrair as informações que sejam de uma significativa relevância para o pesquisador (YIN, 2015; CHIZZOTTI, 2017). Por isso, este estudo encontra-se amparado por este conceito, uma vez que foi desenvolvida uma análise aprofundada sobre a forma de contribuição do sistema de informação eletrônica, e suas implicações, para a transparência pública na Univasf (ambiente de pesquisa).

O estudo envolveu a obtenção de informações teóricas e conceituais, para a elaboração do referencial teórico, através da revisão da literatura junto aos autores que pesquisam o tema, sobremaneira a partir da leitura de artigos científicos. O objeto empírico foi o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e a sua transparência pública na Univasf, buscando preencher a lacuna teórica. Ademais, ocorreu a problematização do projeto de pesquisa a partir da revisão de literatura, de referências, analisando e discutindo contribuições de ordem prática e acadêmica.

### 3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E TÉCNICAS DE ANÁLISE

Foi realizada, para conhecimento da temática em evidência, na Univasf, uma pesquisa documental, ou seja, foram definidos os critérios de escolha dos documentos a priori, os regramentos e normativas que sistematizam a questão dos SIC e da aplicação dos princípios públicos da transparência quanto à acessibilidade das informações. Nesse sentido, determinados documentos foram analisados, quais sejam estes: Manuais, Leis, Decreto nº 7.724/2012, Fluxograma dos pedidos de acesso à informação, Relatório estatísticos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e Portaria Normativa nº 001/2012, de 29 de maio de 2012.

Para analisar os dados coletados por esse instrumento foi utilizado a Análise Documental. “A técnica documental vale-se de um exame de documentos originais, que ainda não receberam um tratamento analítico por nenhum autor. É uma das técnicas decisivas para a pesquisa em Ciências Sociais e Humanas” (HELDER, 2006, p. 2), a exemplo da administração pública, que referencia importância de se estudar o e-SIC e transparência em universidades públicas federais, conceito em que se insere a Univasf.

Paralelamente, a fim de complementar levantamento das informações internas, foi desenvolvido um roteiro de entrevista que potencializou a investigação. A entrevista, tomada no sentido amplo de comunicação verbal, e no sentido restrito de coleta de informações sobre determinado tema científico, é a estratégia mais usada no processo de trabalho de campo (MINAYO, 2008).

A entrevista foi aplicada no nível estratégico da Univasf, onde se situam os Pró-reitores e também as outras unidades administrativas no mesmo nível hierárquico, com a capacidade de discutir habilmente sobre sistemas de informação e transparência pública em seus referidos setores. A entrevista foi semiestruturada, que, para Minayo (2008), é onde se mesclam as questões fechadas (identificação ou classificação) e as perguntas abertas, onde o respondente dispôs de uma maior liberdade para se discutir sobre a temática.

As informações e os dados extraídos das entrevistas foram investigados por meio de Leitura Analítica. A intenção da Leitura Analítica produzido a partir da realização das entrevistas é, pois, a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção, inferência esta que recorre aos componentes das dimensões.

Do conteúdo manifestado durante as entrevistas, especialmente nas perguntas abertas, foram extraídos os componentes acerca do sistema de informação (e-SIC) e sobre a transparência pública que respondam ao problema de pesquisa e atendam a objetivos propostos no estudo em questão.

### 3.3 UNIDADE DE ANÁLISE

O presente estudo foi desenvolvido no contexto da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), com gestores e servidores públicos responsáveis pelo levantamento e alimentação do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), quando da manifestação de requerimentos direcionados aos setores institucionais. Como fundamento de estudo, foram consideradas as Pró-Reitorias e a Superintendência de Gestão de Pessoas.

Logo, para fins de investigação *in loco*, existem 6 pró-reitorias: Pró-Reitoria de

Assistência Estudantil (PROAE), Pró-Reitoria de Extensão (PROEX), Pró-Reitoria de Ensino (PROEN), Pró-Reitoria de Orçamento e Gestão (PROGEST), Pró-Reitoria de Pesquisa, de Pós-Graduação e de Inovação (PRPPGI) e a Pró-Reitoria de Planejamento e de Desenvolvimento Institucional (PROPLADI). Quanto à Superintendência, esta será a de Gestão de Pessoas (SGP).

Cabe destacar que, inicialmente, foi planejado a entrevista com o gestor da Secretaria de Administração - SECAD, mas percebeu-se que o atual gestor tem menos de ano de titularidade na pasta e o gestor anterior está afastado para realização de programa de doutorado.

### 3.4 CORTE TEMPORAL

Para a análise e discussão, foram consideradas as informações que constam no período de março de 2016 até maio 2018, buscando o nivelamento dos dados, tendo em vista as novas composições das Pró-reitorias na Univasf.

### 3.5 ETAPAS METODOLÓGICAS DA PESQUISA

A pesquisa foi desenvolvida por meio da execução de quatro etapas:

**3.5.1 Identificação de aspectos da LAI na contribuição com transparência pública nas universidades:** Levantamento de cunho teórico-conceitual para um maior aprofundamento da temática em questão e compreensão das particularidades, desafios e os pressupostos nas universidades. Nessa primeira etapa, foram pesquisados os conceitos de Transparência, Sistemas de Informação ao Cidadão (SIC) e a sua forma eletrônica (e-SIC), Lei de Acesso à Informação, dentre outros aparatos condizentes com tema dentro do contexto das universidades. Para levantamento do referencial teórico, os termos foram pesquisados em plataformas de busca online (*Google Acadêmico*, *Scopus*, *Scielo*, *Spell* e Banco de Teses e Dissertações da Capes). Foi elaborado, nessa etapa, proposta inicial de modelo de análise.

**3.5.2 Levantamento das iniciativas de gestão e transparência na Univasf:** identificar as propostas, ações e políticas praticadas na Univasf no tocante ao sistema de



informação e transparência a partir de pesquisa documental em documentos praticados por gestores do sistema de informação, cujas informações estejam sistematizados e não sejam objeto de sigilo, a exemplo do Manual do e-SIC, Lei n.º 12.527/2011, Decreto n.º 7.724/2012 e os Relatórios estatísticos do e-SIC. O cumprimento dessa etapa, além de ter ampliado saber sobre o contexto da unidade de análise, contribuiu para identificação de elementos que possam ajudar a responder componentes das dimensões: responsabilidade, conteúdo e meios e mecanismos de divulgação.

**3.5.3 Analisar de que maneira os gestores utilizam o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) na Univasf:** Investigar, através de documentos e entrevistas semiestruturadas, de que maneira os gestores utilizam os Sistemas Eletrônicos de Informação (e-SIC) e do conhecimento acerca dessa ferramenta gerencial. Assim, busca-se compreender as formas de gerenciamento de dados e de informações dos responsáveis na Univasf, considerando os fluxogramas, relatórios, currículos, organogramas institucionais, e as abordagens de tratamento dos pedidos de acesso, além das entrevistas, estabelecendo uma relação direta entre a forma de uso pelo gestor e a contribuição com a transparência pública, considerando que o mesmo habilita e alimenta os dados no sistema. Assim como etapas anteriores, cumprimento dessa etapa ampliou o conhecimento sobre o contexto da unidade de análise e contribuiu para a identificação de elementos que possam ajudar a responder os componentes das dimensões: responsabilidade, conteúdo, meios e mecanismos de divulgação.

**3.5.4 Elaboração de proposta de padrão processual para os pedidos registrados nos portais eletrônicos, que contemple fluxo eficiente de procedimentos para os diversos setores da Univasf:** Contribuir com gestores para a melhor prática de gestão dos dados e informações públicas, por meio de do fluxo de recepção, tratamento e tramitação dos pedidos registrados via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

De forma sintética, as etapas, bem como os seus objetivos e os instrumentos utilizados, respectivamente, foram descritos no Quadro 3:

**Quadro 3 - Descrição das etapas metodológica da pesquisa**

	<b>ETAPAS METODOLÓGICAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>MEIOS</b>
	Identificação dos aspectos da LAI na contribuição para a transparência pública nas	Resgate teórico-conceitual para aprofundamento da temática em questão e compreensão de	Levantamento do Referencial Teórico

1°	universidades	particularidades, desafios e os pressupostos nas universidades, para subsequente construção do modelo conceitual de análise.	
2°	Levantamento de iniciativas de gestão e de transparência na Univasf	Identificar as propostas, ações e políticas praticadas na Univasf no tocante aos sistemas de informação e transparência.	Pesquisa documental
3°	Analisar de que maneira os gestores utilizam o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) na Univasf	Investigar de que maneiras os gestores utilizam os Sistemas Eletrônicos de Informação (e-SIC) e o grau de conhecimento acerca da ferramenta gerencial.	Pesquisa documental e roteiro de entrevista semiestruturada
4°	Elaborar proposição de padrão processual para pedidos registrados nos portais eletrônicos, que contemple um fluxo eficiente de procedimentos para os diversos setores da Univasf	Contribuir com os gestores para a melhor prática de gestão dos dados e informações públicas, por meio de fluxo de recepção, tratamento e tramitação dos pedidos registrados via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	Proposição de um padrão processual de fluxo de informações do e-SIC Univasf

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2018).

No geral, o processo de transcrição das entrevistas com os gestores da Univasf resultou em, para fins de análise, 55 páginas e o tempo de duração total da realização do roteiro foi de 3h21min15s (três horas, vinte e um minutos e quinze segundos).

### 3.6 CONSTRUÇÃO DO MODELO DE ANÁLISE

A elaboração do modelo de análise desta pesquisa foi efetivada com base nos artigos 6º, 7º, 8º e 9º, todos do Capítulo II da Lei de Acesso à Informação, além da investigação de Cavalcanti, Damasceno e Neto (2013), que construiu indicadores com os artigos supramencionados para analisar a conformidade dos sítios eletrônicos das autarquias federais com relação à Lei de Acesso à Informação por meio de listagem de verificação. Segue proposta de modelo de análise no Quadro 4:

**Quadro 4** - Proposta de Modelo de Análise

ART.	DIMENSÕES	COMPONENTES	ITENS
6º	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	Gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade	Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade.
		Proteção da informação sigilosa	Proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.
7º e 8º	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para a consecução de acesso	Orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.
		Contida em registros ou documentos	Informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos.
		Produzidas com terceiros	Informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado.
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada	Informação primária, íntegra, autêntica e atualizada.
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades	Informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços.
		Pertinente à administração do patrimônio público	Informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos.
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	Informação relativa à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos.
		Resultado de inspeções, auditorias	Informação relativa ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.
		Competências e estrutura organizacional	Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público.
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros	Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros.
		Registros das despesas	Registros das despesas.
		Procedimentos licitatórios	Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados,

			bem como a todos os contratos celebrados.
		Dados gerais para o acompanhamento de programas	Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades.
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.
9º	Meios e mecanismos	Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	Criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para o propósito.
		Audiências ou consultas públicas	Realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

## 4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Antes de adentrar na discussão sobre como o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) contribui com a transparência pública na Univasf, atendendo às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 12.527/2011), destaca-se a necessidade de identificar os aspectos que possibilitam o atendimento da LAI, que contribuem com a transparência pública no âmbito da Univasf; conhecer iniciativas de gestão, com enfoque na transparência pública no ambiente organizacional da Univasf; analisar de que forma os gestores setoriais utilizam o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) na Univasf.

### 4.1 RESULTADOS AUXILIARES

As principais etapas de construção do presente trabalho, bem como os seus objetivos e os instrumentos utilizados para atingimento dos resultados, considerando a descrição no Quadro 3 mencionado anteriormente na página 50.

Quanto aos resultados de cada etapa, podem ser elencados da seguinte forma, considerando o que foi exposto nos objetivos específicos no quadro acima:

**1º - Identificação dos aspectos da Lei de Acesso à Informação (LAI) na contribuição para transparência pública nas universidades:** Nesse sentido, a partir de resgate teórico-conceitual, buscou-se ampliar e discutir com maior aprofundamento da temática em questão e compreensão de particularidades, desafios e os pressupostos nas universidades, para subsequente construção do modelo conceitual de análise. Com isso, pretendeu-se apresentar, em caráter conceitual, os principais estudos e achados científicos que discutiam a questão da LAI no que compete às contribuições para uma cultura de transparência efetiva no ambiente das universidades públicas brasileiras.

Observou-se que, apesar de fundamental para a transparência pública nas universidades, ainda é preciso evoluir no sentido de se investigar mais sobre as influências da LAI na construção desse conceito tão relevante e atual (ZORZA; RODRIGUES; GAMA, 2018). Considerando os atos praticados pela gestão pública, a transparência é fundamento estratégico, também para universidades públicas, tendo em vista que auxilia a sociedade interessada com base em modelos de acessibilidade e difusão facilitada das informações de interesse comum, com os gestores promovendo a manutenção, alimentação e divulgação constante de informações (FERNANDES;

GASPAR, 2018), além de levar à comunidade ao entendimento dos meios necessários para a compreensão dos dados e recursos de acesso à informação.

**2º - Levantamento de iniciativas de gestão e de transparência na Univasf:** buscou-se, por meio de investigação com profissionais e da pesquisa documental, identificar as propostas, as ações e as políticas praticadas na Univasf no que compete ao sistema de informação e de transparência pública. Em relação às principais iniciativas de transparência pública empregadas no contexto organizacional e de trabalho da Univasf, é possível desenvolver os seguintes excertos:

2.1 Alimentação constante dos dados e das informações públicas lançadas nos portais eletrônicos dos setores institucionais da Univasf, cuja frequência de atualização deverá ser compatível com relação aos períodos de pedido de acesso à informação;

2.2 Manutenção contínua do que é publicado nas páginas setoriais da Univasf, considerando o tempo e o ciclo de atualização, bem como a sua caducidade, a depender do nível de segurança e do período de vigência da informação divulgada. O tempo e o ciclo referenciados acima deverá ocorrer semestralmente e quanto aos prazos do pedido de acesso à informação. A base para a acessibilidade e o acompanhamento é, nesse caso, os documentos sobre e-SIC e a percepção dos gestores;

2.3 Acessibilizar e facilitar à comunidade interessada na informação pública disponibilizada pela Univasf canais de contato, dúvida e reclamação, com os incentivos à interação efetiva e proveitosa por parte da instituição quanto aos questionamentos que são recebidos nas páginas eletrônicas. O acesso deverá ocorrer com base nas perguntas frequentes e pedidos de acesso à informação, a fim de se alimentar a página institucional e divulgar no e-mail institucional.

**3º - Analisar de que maneira os gestores utilizam o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) na Univasf:** nesse contexto, pretendeu-se investigar de que maneiras os gestores utilizam os Sistemas Eletrônicos de Informação (e-SIC) e também o grau de conhecimento dos gestores setoriais acerca da ferramenta gerencial, observando de que maneira esses instrumentos de gestão contribuem para o exercício efetivo do acesso e de divulgação da informação pública, conforme designa a LAI às instituições e órgãos públicos, como a Univasf. Nesse sentido, para o exame e o atendimento deste objetivo, em especial, utilizou-se pesquisa documental e um roteiro de entrevista semiestruturada com os gestores das 6 Pró-Reitorias, descritas acima, e da Superintendência de Gestão de Pessoas (SGP).

Da coleta de dados, por meio da entrevista com os gestores institucionais, o que ficou evidente, do processo de construção da transparência pública na Univasf e de seus

setores estratégicos, foi a concepção de que esses agentes estão esclarecidos sobre a relevância desses canais e do acesso à informação, buscando, em seus departamentos, instituir e seguir as políticas existentes na LAI, ao passo em que também são regulamentados e avaliados pelos órgãos de controle, como o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Controladoria Geral da União (CGU), que mantêm e que compartilham responsabilidades no processo de verificação e conformidade das práticas institucionais implementadas com os regramentos e com as legislações existentes, acompanhando a compatibilidade entre elas (SILVA; HOCH; SANTOS, 2013).

Em geral, embora os setores reforcem o conhecimento da significância da transparência e da divulgação dos dados e informações públicas, ainda mais quando definem contextos de prestação de contas, ficou claro que os gestores reconhecem os limites e desafios, em diversos níveis, de maior efetividade na manutenção e agilidade no processo de interação e atualização nos portais eletrônicos (MENCARINI, 2015).

Observou-se, também, resumidamente, uma ausência de articulação eficiente e rápida entre os setores, em especial quando o tratamento da informação pública ou dos dados são comuns a mais de um gestor ou departamento da Univasf, considerando que, muitas vezes, o processo de tramitação e repasse das informações ao cidadão sofre uma ruptura na continuidade do fluxo em função da burocratização ou de demandas externas e internas que ofuscam os requerimentos registrados no e-SIC.

## **4.2 RESULTADOS CENTRAIS**

Cada vez mais, a transparência vem desempenhando um papel preponderante no exercício das funções de prestação de contas à sociedade e, por sua vez, acessibilizando os dados e informações públicas por meio de mecanismos e de recursos eletrônicos que tornem mais facilitados o contato e interação com a instituição da gestão pública, bem como estabelecendo os instrumentos de tratamento e repasse do retorno aos cidadãos demandantes.

O e-SIC, pois, trata-se de um instrumento de interação digital entre o cidadão e a organização pública, também adequadas ao contexto das universidades, cujo propósito estratégico é o de assegurar o acesso às informações de interesse coletivo. Por meio da ferramenta de acesso eletrônico, dados e as informações diversas são requeridas pelos cidadãos sejam para esclarecimentos ou para acompanhamento de investimentos dos recursos públicos e sua destinação efetiva. A modalidade tem como finalidade atender e

orientar o público acerca do acesso à informação, além de “conceder acesso imediato e facilitado à informação disponível; informar sobre a tramitação de documentos e efetuar os protocolos de documentos e dos requerimentos de acesso a informações” (LUCENA et al., 2014, p.18), garantindo aos cidadãos o direito de divulgação proativa das informações públicas por parte das instituições e órgãos da gestão pública.

Essas mesmas particularidades da lei podem ser observadas na estrutura de acesso à informação dentro da Univasf, sendo a investigação do papel que o e-SIC exerce sobre o processo de construção de transparência na referida universidade com base nas entrevistas e nos documentos do próprio sistema eletrônico.

Dessa maneira, no Apêndice C, estão os quadros analisados de forma isolada com a comparação entre as práticas e ações de transparências, sob a ótica do gestor do departamento, além de observadas no e-SIC. Para apresentação dos resultados extraídos do processo de coleta dos dados e entrevistas semiestruturado, optou-se pela descrição dos quadros de todos os gestores setoriais, sendo estes nominados da seguinte forma, para facilitar a identificação, bem como os comparativos de dados sobre as contribuições: P1 (PROAE), P2 (PROEN), P3 (PROGEST), P4 (PROEX), P5 (PRPPGI), P6 (SGP), P7 (PROPLADI).

O quadro geral com o consolidado dos setores institucionais da Univasf no que tange às contribuições do e-SIC para a transparência pública (Quadro 5), quanto aos 19 (dezenove) componentes das três dimensões discutidas, lembrando que, nominalmente, para acompanhamento dos aprofundamentos e de análises comparativas, tem-se o seguinte: P1 (PROAE), P2 (PROEN), P3 (PROGEST), P4 (PROEX), P5 (PRPPGI), P6 (SGP), P7 (PROPLADI).

O estudo do quadro contribuiu para a comparação entre as práticas e ações de transparências empregadas por cada setor institucional, sob a ótica do gestor do departamento, além de observadas no e-SIC.

Observou-se que determinados componentes não se aplicavam aos pedidos de acesso à informação de competência dessas unidades, como exemplo, nos componentes de resultado de inspeções, auditorias da Pró-Reitoria de Pesquisa, de Pós-Graduação e Inovação e de registros de despesas e procedimentos licitatórios financeiros, todos da dimensão Conteúdo e Divulgação e no componente de audiências públicas da Pró-Reitoria de Extensão e da Pró-Reitoria de Pesquisa, de Pós-Graduação e Inovação da dimensão Meios e Mecanismos de Divulgação.



**Quadro 5** - Consolidado com as contribuições do e-SIC para a transparência pública na Univasf, com base nos setores:

**CONTRIBUIÇÃO DO e-SIC COM A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA UNIVASF**

DIMENSÕES	FORTE CONTRIBUIÇÃO							CONTRIBUIÇÃO PARCIAL							NÃO CONTRIBUI						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X	X	X	X	X	X	X														
Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade		X	X	X	X	X	X	X													
Proteção da informação sigilosa	X	X	X	X	X	X	X														
Procedimentos para a consecução de acesso	X	X	X	X	X	X	X														
Contida em registros ou documentos	X	X		X	X	X	X			X											

Produzidas com terceiros			X	X				X	X				X								
--------------------------	--	--	---	---	--	--	--	---	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

**CONTRIBUIÇÃO DO e-SIC COM A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA UNIVASF (continuação)**

DIMENSÕES	FORTE CONTRIBUIÇÃO							CONTRIBUIÇÃO PARCIAL							NÃO CONTRIBUI							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
Primária, íntegra, autêntica e atualizada		X	X	X	X	X	X	X														
Atividades exercidas pelos órgãos e entidades	X	X	X	X	X								X									
Pertinente à administração do patrimônio público	X									X						X		X	X	X		
Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X	X	X	X	X	X	X															
Resultado de inspeções, auditorias				X				X	X	X			X	X								
Competências e estrutura organizacional	X	X	X	X	X	X	X															

**CONTRIBUIÇÃO DO e-SIC COM A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA UNIVASF (continuação)**

	FORTE CONTRIBUIÇÃO							CONTRIBUIÇÃO PARCIAL							NÃO CONTRIBUI						
DIMENSÕES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7

Registros das despesas										X					X	X		X	X	X	
Procedimentos licitatórios			X												X	X		X	X	X	
Dados gerais para o acompanhamento de programas		X	X	X	X	X	X	X													
Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X	X		X	X	X	X														
Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	X	X		X	X	X	X														
Audiências ou consultas públicas															X	X	X			X	X

**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

Sobre o Quadro 5, destaca-se que as três escalas (forte contribuição, parcial contribuição e não contribui) são provenientes de evidências em percepção dos gestores nos documentos e, nesse sentido, a observação não participante teve verificação nessas três escalas, quais sejam: forte contribuição, com o maior reconhecimento; contribuição parcial, quando houve uma correspondência somente em duas ou uma das três; e não contribui, quando não se observou correspondência em nenhuma

A partir dessas percepções dos gestores sobre dimensões e componentes da transparência serão analisadas as três dimensões determinadas com base na Lei de Acesso à Informação: Responsabilidade, Conteúdo e Divulgação e Meios e Mecanismos de Divulgação.

#### **4.2.1 Dimensão I: responsabilidade**

Com relação à primeira dimensão do modelo de análise, a Responsabilidade diz respeito aos principais mecanismos de acesso dos cidadãos às informações consideradas pelo setor institucional da Univasf como sigilosas ou públicas, garantindo a integridade, segurança e o livre acesso para aqueles modelos de dados que forem comuns aos regimes públicos, ou seja, são informações que devem ser acessibilizadas a partir de recursos e mecanismos que facilitem a verificação e consulta da sociedade, em geral sobre ações, os programas ou políticas públicas implementadas.

De acordo com os textos resgatados para análise conceitual, informação é todo o tipo de dado que seja utilizado para produção e transmissão de conhecimento, de forma que sua ação seja compreendida pela mente humana, formando um todo significativo. No contexto teórico, a informação é, pois, o conjunto lógico e racional de dados, que torna a compreensão humana facilitada, podendo ser registrada ou reproduzidas em mecanismos físicos, digitais ou mesmo audiovisuais (ROCHA, 2013; PORTELLA; CORTÊS, 2014).

As informações adquirem, dentro de seu objeto de significância e de análise, os aspectos abertos ou sigilosos, sendo aquelas os modelos sequenciais de dados compreensíveis que podem, sem qualquer determinação ou restrição legal, ser divulgada em quaisquer recurso de reprodução e difusão social; no que torna a mesma um fator de comprometimento organizacional, à imagem ou até à honra de outrem, esta informação

precisa ser resguardada e o seu acesso deve ser proibido por lei ou outros regramentos específicos. Em outras palavras, entende-se como uma informação pública aquela que é produzida e guardada pelo Estado e suas instituições e órgãos, compreendendo também documentos públicos (VIEIRA; MONTENEGRO JÚNIOR, 2016).

A Lei de Acesso à Informação não traz qualquer definição do termo informação pública, sendo este termo mencionado uma vez, no seu art. 9º, que trata dos mecanismos de acesso a serem disponibilizados ao cidadão. Percebe-se, porém, que o termo recorrente na LAI é “informação de interesse público”, para designar as informações que estão sujeitas ao acesso da sociedade.

Logo, no que compete à análise do Quadro 5, onde se encontram consolidados das dimensões, conforme exposição dos pontos de vistas de cada gestor respondente da pesquisa, observou-se que a dimensão da “Responsabilidade” denota, em linhas gerais, a tendência de uma “forte contribuição” do e-SIC na construção de mecanismos de transparência pública na Univasf, em conformidade com os preceitos da LAI, já que existe, por parte dos gestores setoriais e equipes de trabalho, o comprometimento e atenção em disponibilizar adequadamente aos cidadãos interessados nas atividades e programas desempenhados a partir das tecnologias o teor integral das informações que não sejam sigilosas (ZORZA; RODRIGUES; GAMA, 2018).

A garantia de acesso à informação ampla e aos instrumentos de divulgação, ao que se ficou observado da comparação do quadro consolidado, trata-se de preocupação de todos os gestores dos setores da Univasf entrevistados (P1 a P7). Além de ser um direito constitucional, o acesso adequado à informação pública oferece à sociedade ferramentas para o monitoramento e acompanhamento da gestão financeira das ações estratégicas e de programas implementados, com vistas ao desenvolvimento social e organizacional das instituições e órgãos públicos, e proporciona a transparência públicas das informações, o que tornam esses fatores elementos contributivos para a consolidação e o fortalecimento das práticas promovidas e estimuladas no contexto da Lei de Acesso à Informação (LAI) (CORDEIRO, 2012; ARAÚJO; MELLO, 2016).

Assim, com base no que dispõe a referida lei, todas as instituições e órgãos públicos da administração pública, aqui se enquadram as universidades, devem realizar atualizações periódicas dos seus sítios institucionais e dos sistemas de acesso ao cidadão por meios eletrônicos (e-SIC), facilitando todo o processo por meio de abertura de canais de interação e diálogo para a solução de questões sociais e dúvidas sobre o



processo de gestão pública dos recursos financeiros, seja pela divulgação de informações de interesse geral ou coletivo (transparência ativa); ou por concessão de informações por demanda da sociedade (transparência passiva), desde que não sejam consideradas sigilosas, sendo as que ensejam segurança dos dados preservadas pelos setores, conforme apontou o quadro consolidado a partir de uma “forte contribuição” do e-SIC sobre a proteção das informações sigilosas, especialmente no que compete a gestão dos dados acadêmicos dos discentes, dados funcionais, registros de preços de licitação, patentes, tramites judiciais, dentre outros assuntos que, pelas suas particularidades, impedem a ampla divulgação em quaisquer meio de publicação. Comparativamente, os pedidos em que são necessários o trâmite de informações sigilosas, quando necessários, são pouco difundidos dentro dos canais de e-SIC da Univasf, sendo as solicitações que versam sobre informações públicas mais comuns.

Na Univasf, então, o e-SIC e os canais de diálogo, de interação e comunicação com a comunidade externa, em geral o e-mail institucional ou demandas que são registradas no sistema integrado de acesso eletrônico a cidadãos (<https://esic.cgu.gov.br/>) e também portal da Univasf (<http://portais.univasf.edu.br/>) são considerados instrumentos substanciais, uma vez que, é por meio desses instrumentos acessíveis que os setores internos e os gestores conseguem, de alguma maneira, conhecer os anseios, as demandas, dúvidas, as reclamações e denúncias que provêm da sociedade, contribuindo para o acompanhamento de ações, projetos e investigação de casos omissos.

P2: Pensando com relação à comunidade externa, acredito que a melhor forma de se ter acesso às informações da instituição ou ao setor e, obviamente, de diversos outros parceiros e diversas ações, atividades que a universidade participa, é pelo acesso ao portal. Eu não vejo outro modo mais rápido da comunidade externa, pensando aí que ela pode não saber como é a estrutura organizacional, e quem responde por cada setor de atuação. Eu acredito que aquela ferramenta do modo como ela é posta no portal exatamente é o melhor caminho para ela ter a informação de que o cidadão externo ou também os membros internos precisam.

Em se tratando do registro de demandas externas ou internas, que garante que a transparência seja passiva, segundo os gestores entrevistados, o acesso, tratamento, assim como o *feedback* das solicitações registradas pelos meios eletrônicos são continuamente acompanhados por servidores públicos, em geral técnicos-administrativos educacionais (TAEs) ou mesmo pelos próprios gestores da unidade administrativa, devendo o serviço

da recepção e tramitação dos dados solicitados ser desempenhado pelo menor número de indivíduos possível, concentrando essas atividades em figuras capacitadas e com o amplo conhecimento do processo, buscando, pois, evitar uma perda significativa da essência do questionamento dos cidadãos ou até mesmo, com as múltiplas funções desempenhadas pelos servidores em seus setores de trabalho, o retorno em relação à demanda registrada no e-SIC acaba sendo perdido ou ofuscado pelas demandas instantâneas ou por urgentes.

P2: Agora, considerando a questão de quem são os servidores que participam desse processo, uma vez que alguém da comunidade interna ou externa, faz uma solicitação e chega ao setor a solicitação, chega na caixa de e-mail geral. Esse é um canal que é verificado o tempo todo pela secretária do gabinete ou por mim. Imediatamente, assim que chega já é feita a leitura desse e-mail para justamente saber se, de fato, a pergunta remete à unidade ou se a algum outro setor da Univasf. Então, assim que chega, normalmente, no primeiro dia isso já é lido, às vezes, demora algum tempo para resposta, porque, enquanto setor que gerencia diversas questões urgentes e importantes, às vezes, a gente tem que estudar alguma resolução, alguma coisa para poder fundamentar muito bem a resposta, de forma que fique muito claro e lúcido.

P7: Sempre que a gente receba alguma pergunta que se refira a mecanismos de transparência que nos levem a buscar novas informações e indicadores que possam ser publicadas no nosso site, buscamos essa atualização de informação e sua disponibilidade. A gente faz isso, principalmente, no site do setor, uma vez que dispomos de um site específico para isso. Nós atualizamos esse canal continuamente.

A atribuição de um servidor da unidade setorial para a função de levantamento e resgate das requisições manifestadas pelos cidadãos via e-SIC é fundamental para que os registros de pedidos de acesso sejam plenamente atendidos, devendo este profissional ser proativo, ágil e conhecer as funcionalidades, os programas e as ações implementadas no âmbito de cada setor institucional, a fim de, quando necessário, compartilhar os dados e as informações pertinentes a estes modelos de atividades desempenhadas.

Apesar de, em geral, ser destinado um servidor para o exercício da filtragem dos pedidos e das solicitações de consulta dos cidadãos, torna-se relevante discutir que, em muitos setores da Univasf, existem alguns departamentos e segmentos, onde os dados e as informações encontram-se dissolvidos.

Em um setor em que compete gerenciamento de registros contábeis, licitações, dossiês financeiros, bolsas de estudo, pagamento dos servidores públicos, treinamentos e capacitações, registros gerais de preços, apenas para exemplificar, é comum que o

responsável pela recepção da mensagem com o pedido registrado no e-SIC realize uma filtragem e, considerando a especificidade da dúvida ou questionamento, encaminhá-los ao servidor a que compete manifestar suas percepções ou decisões acerca da temática. Em outros setores, observou-se que a função da gestão do e-SIC é realizada por um funcionário terceirizado, indivíduos com o regime de trabalho são comuns e perceptíveis na Univasf.

Em relação à “Proteção da informação, garantindo-se a sua disponibilidade e sua autenticidade”, observou-se, mais uma vez, uma “forte contribuição” por parte de 85,7% dos setores respondentes, evidenciando que, além de contribuírem para disponibilização adequada e facilitada das informações nos canais de informação e portais eletrônicos da Univasf, as unidades administrativas também zelam pela sua segurança integral, pela sua autenticidade e completude dos dados publicados.

Para grande parte dos respondentes, ainda é muito baixo o número de registros e de solicitações que chegam diariamente no e-mail institucional provenientes do sistema integrado eletrônico do e-SIC, sendo as demandas colocadas como fundamentais para a manifestação de retorno por parte do profissional responsável, considerando também os prazos legais para a resposta fundamentada e clara, que é, hoje, segundo a Lei de Acesso à Informação (LAI), de 10 (dez) dias úteis, sendo este prazo concedido a cidadãos para interpirem um recurso, quando não satisfeitos com a proposição das respostas (ROCHA, 2013; MENCARINI, 2015; RODRIGUES; MARCONDES, 2018).

Quando comparados com o contato externo por telefone, e-mail ou presencial, que são frequentes nos setores da Univasf, as demandas registradas via e-SIC são inexpressivas, sendo os argumentos reforçados a partir de levantamento no banco de dados do e-SIC, que aponta que, na instituição, entre janeiro a novembro de 2018, foram registrados 205 pedidos, com média mensal de 18,64 solicitações (e-SIC, 2018).

Esses dados e as constatações dos gestores produzem, em si, algumas reflexões significativas: se, mesmo com a difusão da relevância das ferramentas do e-SIC para acessibilização da sociedade às instituições públicas, por que ainda é baixa a frequência de pedidos externos ou por que ainda há uma resistência dos cidadãos para o uso desse mecanismo relevante para a construção de diálogos e interação mais eficiente? Será que o contato telefônico ou e-mail são mais simples, em relação ao processo de cadastro dos pedidos no portal do e-SIC? Será necessário encurtar os passos para o preenchimento

das demandas no portal, já que os indivíduos, por sua natureza, são impacientes e o prazo de 10 (dez) dias parece longo? Enfim, são diversos os pontos de discussão que podem ser levantados a partir das análises e do aprofundamento desses quadro de dados.

No tocante à dimensão “Responsabilidade”, quanto a seus componentes, o que ficou evidente foi uma contribuição predominante nos padrões de atendimento da LAI, no contexto da Univasf, para constituição dos fundamentos centrais da transparência pública. Isso implica concluir que, em relação às questões próprias da disponibilização ampla, integridade, autenticidade dos canais e das informações públicas e segurança e proteção de dados de caráter sigiloso (PEDROSO; TANAKA; CAPPELLI, 2013), os setores institucionais encontram-se compatíveis com o que motiva a Lei de Acesso à Informação (LAI), apesar de ainda ser pouco referenciada na instituição os pedidos registrados via e-SIC, mas, ainda assim, as demandas são respaldadas com compromisso e atenção pelos responsáveis e gestores, considerando prazos, relevância dos canais eletrônicos e também contribuições para ampliar as decisões estratégicas fundamentais ao crescimento organizacional e social.

#### **4.2.2 Dimensão II: conteúdo e divulgação**

Por conta do modelo de análise, a dimensão “Conteúdo e Divulgação” é a que determina maior peso, em função do número expressivo de componentes que definem o seu bojo e meandros da transparência ativa.

É sabido que a transparência ativa, quando a iniciativa de apresentar de forma facilitada à sociedade as informações de caráter público parte da própria organização, diminui o número de solicitações demandadas pelos cidadãos, o que minimiza o trabalho e também os custos do processamento e administração dos pedidos individuais. Por isso, é importante a sua implementação efetiva pelos órgãos, disponibilizando em seus sítios, além das informações exigidas na lei, outras, muitas vezes já identificadas, que são de interesse da sociedade (CUNHA; ROSINA; TEIXEIRA, 2015).

Logo, nesse sentido, a divulgação de conteúdo público para toda a comunidade interessada é fundamental para a manutenção do exercício dos direitos e das garantias legais conferida pela LAI aos cidadãos, devendo essa publicação ser objeto de apreciação da comunidade a fim de acompanharem a evolução das políticas públicas,

programas prioritários, projetos, aplicação de recursos e outros dados que reflitam em um interesse legítimo e não sigiloso (CAPPELLI, 2009).

Quanto ao componente “Procedimentos para consecução dos acessos”, tornou-se clara, por meio da análise do quadro consolidado, uma “forte contribuição” dos setores da Univasf na definição e construção das políticas de transparência pública. De acordo com os respondentes (gestores administrativos), os procedimentos para acesso ao sistema do e-SIC propiciam, tanto a sociedade quanto aqueles que diariamente atuam no exercício da função pública, tendo em vista o reconhecimento de sua contribuição para a observância de melhorias expressivas no regime de acolhimento, tratamento, filtragem e retorno das demandas importantes registradas pelos cidadãos.

Observa-se que procedimentos implementados são necessários para consecução das práticas de acesso e para o fortalecimento dos impactos da aplicação da ferramenta do e-SIC como recurso de gerenciamento eficiente do fluxo processual de informações públicas dentro dos órgãos públicas, ainda mais as universidades. Nesse sentido, percebem-se benefícios de aplicar fundamentos do e-SIC no tratamento das informações para os setores administrativos e na gestão da tramitação das informações de interesse coletivo, tal qual fica evidente no trecho da entrevista abaixo:

P3: Vantagens de ter o e-SIC como mecanismo de obtenção de informação, anteriormente, como é que eram os pedidos de acesso à informação. A gente tem muita informação que vinha, a CGU tem muita informação que vinha e até hoje vai pedir sempre, mas é um órgão de controle, mas antigamente alguém pedia uma informação mandava um e-mail, um ofício e tal. E nisso, a gente não se sentia na obrigação de prestar a informação. Você prestava quando tinha disponibilidade ou então você vou prestar mais tarde. Agora não, por conta da Lei da Transparência, eu acho que o e-SIC veio no bojo da Lei do Acesso à informação e da Transparência. Dá mais transparência, tanto a você está desempenhando a função pública, quanto o cidadão comum, que pega essa informação e consegue analisar realmente, se sente atendido como cidadão. Se sente respeitado, principalmente, quando você está atendendo na integridade da informação e talvez da informação mais fácil [...].

Quanto ao componente “informações contida em registros ou documentos”, notou-se uma tendência a uma “forte contribuição” de 85,7% dos setores institucionais, ficando a CGU (Controladoria Geral da União) na qualidade de organismo responsável pela cobrança, acompanhamento e punição administrativa dos setores para agrupamento das informações contidas em registros e em documentos, quando não sigilosos, e consequente divulgação dos conteúdos para a sociedade, o que reforça, mais uma vez, o conceito de transparência passiva e também de prestação de contas (*accountability*).

As informações arquivadas, de caráter público e que apresentem uma relevância social, devem também ser disponibilizadas com a integridade e a autenticidade a partir de meios digitais de fácil e amplo acesso a conteúdos publicados. Entretanto, ao passo em que se observa uma fase de transição dos arquivos físicos para os instrumentos digitais na Univasf, ainda assim há algumas isoladas resistências no atendimento de exigências da CGU quanto à disponibilização de documentos arquivados e outros materiais públicos, considerando o volume das informações, o tempo dedicado para digitalização dos arquivos e o compartilhamento, dentre outros elementos impeditivos dessa prática. É preciso, nesse sentido, estimular na Univasf uma cultura profunda e arraigada de atendimento aos regramentos legais, atentando para os riscos administrativos e de caráter punitivo, inclusive podendo repercutir sobre outras penalizações severas.

Apesar das resistências às solicitações do órgão de controle externo, ainda assim faz-se necessário e impositivo divulgar, no mínimo, dados sobre orçamentos, registros de preços para a aquisição de bens e equipamentos utilitários, despesas, receitas, recursos destinados ao atendimento de programas e também ações institucionais, além de outros que contribuam para maior exame por parte da sociedade e outros organismos oficiais de controle.

Para a transparência ativa, a LAI determina, nos § 1º e 2º do artigo 8º, que os órgãos deverão, obrigatoriamente, divulgar na internet uma seção específica para a divulgação das informações que constem, no mínimo: registro de competências e estrutura organizacional das unidades, com horários, endereços e telefones; registros de despesas, dos repasses e transferências de recursos financeiros; informações de licitações e contratos celebrados; dados de programas, ações, projetos e as obras de órgãos e das entidades; e respostas a perguntas frequentes da sociedade. É exigido que tais informações sejam disponibilizadas de forma transparente, clara e em uma linguagem de fácil compreensão. Essa relação de informações listada na LAI não é exaustiva, ou seja, os órgãos, na medida em que sentirem a necessidade e julgarem ser de interesse da sociedade, devem definir as outras informações como objeto de iniciativas de transparência ativa (OLIVEIRA; ZAGANELLI, 2016, p. 64).

No componente “Produzido com terceiros”, apenas 28,6% dos respondentes se manifestaram sobre uma “forte contribuição” para a construção de transparência pública na Univasf, ao passo que é de 50% o percentual dos que evidenciaram uma “contribuição parcial” por meio da observância desse ponto de análise sobre a custódia.

Nesse ponto, em especial, houve discrepâncias em relação aos demais componentes, inclusive no viés da dimensão “Responsabilidade”, em que se percebeu uma “forte contribuição” sobre as pessoas físicas (cidadãos) e, nesse sentido, encontram-se as pessoas jurídicas (empresas) no exercício de obtenção informações de interesse público, considerando que estas, em função das características, podem realizar parcerias exitosas e produtivas para ambas.

Em relação ao fato de os setores da Univasf disponibilizarem informações que sejam “Primárias, íntegras, autênticas e atualizadas”, 85,7% concordaram existir uma “reforçada contribuição” do componente, segundo a Lei, sendo o percentual compatível com o segundo componente da dimensão “Responsabilidade”. Não basta apenas divulgar nos meios digitais as informações, elas precisam ser íntegras, autênticas e atualizadas a partir da mudança de contexto institucional. Mudanças na validade das informações e dados de interesse social, conseqüentemente, suscitam uma manutenção contínua na publicação acessível a todos os cidadãos (ROCHA, 2013; AIROLDI; SIVEIRA, 2015; MENCARINI, 2015). Considerando o componente, segundo a ótica dos gestores, setores da Univasf atendem rigorosamente essa imposição da LAI, garantindo o fortalecimento do conceito de transparência ativa.

No entanto, ao analisar as páginas institucionais de alguns setores respondentes, ainda mais aqueles que demonstraram “forte contribuição” deste componente, a vertente de atualização das informações de interesse comum da coletividade não se encontra condizente com o que foi exposto pelos gestores. Como observação complementar ao formulado pelos respondentes, ao se analisar os sítios institucionais, é possível encontrar informações e notícias desatualizadas, orçamentos antigos, programas que cumpriram sua função, enfim, são diversos os dados obsoletos ainda registrados nas páginas eletrônicas e em posição de destaque, por falta de manutenção das informações.

Quanto às " atividades exercidas por órgãos e por entidades", 75,8% evidenciam uma "forte ligação" com o e-SIC, considerando que os serviços prestados pelos setores demandam, em caráter peculiar, questionamentos acerca da qualidade e eficiência das atividades e das funções desempenhadas no contexto da gestão pública, ensejando transparência pública. No que tange ao "patrimônio público, observou-se que 71,4% dos setores não reconhecem a contribuição das imposições da LAI na construção de transparência, ou seja, pois, é baixo o conhecimento e atuação da lei de acesso às

informações no que compete aos mecanismos de proteção e preservação do patrimônio público relevante, ficando recursos em geral limitados e esquecidos por ações e práticas de prestação de contas.

Foi questionado aos gestores se os mesmos dispunham de dados contábeis e orçamentários, como a descrição de receitas, despesas, procedimentos licitatórios, o que gerou retornos positivos. Mais uma vez, a análise complementar aos sítios institucionais revelou discrepâncias na divulgação dessas informações ou sua atualização para dados mais recentes, oportunizando o acompanhamento pelos cidadãos e órgãos interessados na participação das licitações.

Com a disparidade entre as respostas dos gestores administrativos e da realidade vista na prática nos sistema eletrônico de informação ao cidadão (e-SIC), concebeu-se a percepção de que ainda há muito o que se avançar no pleno atendimento às questões exigida pela LAI no que tange à constituição das práticas de transparência pública, colocando alguns setores da Univasf como inadimplentes com requisitos da lei e necessidades internas (ANGÉLICO; TEIXEIRA, 2012; ROCHA, 2013).

Os resultados da "inspeção e auditoria" foi contemplado como não contribui de forma significativa, já que a verificação e averiguação promovidas pelos órgãos de controle externo é fundamental para a consecução das atividades e objetivos. A auditoria tem sido considerada uma das principais ferramentas para a manutenção dos processos e do sistema de gestão da qualidade dos serviços prestados pelos setores institucionais. De acordo com Bairral, Silva e Alves (2015), a auditoria e inspeção tratam-se de processo de exame cuidadoso relativo a atividades desenvolvidas nas empresas, a fim de verificar se estão sendo executadas conforme que foi estabelecido por órgãos de controle, se foram implementadas de forma eficaz e se estas estão em conformidade com o cumprimento dos objetivos.

Nesse sentido, a auditoria pode ser vista sob o prisma interno ou externo, sendo esta a modalidade que mais exerce impacto nas ações e resultados implementados pelos setores administrativos da Univasf, considerando a Controladoria Geral da União (CGU) e o Tribunal de Contas da União (TCU) como os órgãos sumários no controle externo das atividades e práticas de transparência pública.

P4: A cada ano, ao final do ano, nós realizamos o nosso relatório de desempenho. Então, nesse relatório ficam constando todas as ações que foram realizadas, quais são os programas com financiamento externo, quais são os programas que são realizados com recursos orçamentários da própria



Universidade, a quantidade de bolsistas e Estagiários que foram contemplados. Então, tudo isso fica registrado nos relatórios anuais e a forma que nós fazemos, as respostas que damos as cobranças são feitas pela CGU ou por outros órgãos de controle, nós encaminhamos para o solicitante, mas não disponibilizamos isso no nosso site.

P5: Nesse caso aqui, esses relatórios quando a gente faz, responde as auditoria, tanto da Controladoria interna como da CGU, a gente responde internamente, ou via memorando para Controladoria interna ou para CGU, através do próprio sistema monitor da CGU. Então não são dados de acesso público, então são apenas para controle de demandas internas, não externas.

P7: Essas informações, elas são mais condensadas pela Controladoria Interna. Todo o ano, a gente tem que fazer levantamentos que nos são solicitados, obrigatoriamente, e a gente envia e todos esses dados são consolidados e publicados na página da Universidade. É anualmente e todos estão publicados no site e conferidos pelo responsável pela lei de acesso à informação.

Igualmente, esses órgãos de controle externo são importantes para o exercício do acompanhamento da prestação de contas quanto ao uso dos recursos financeiros, pois:

[...] ficam obrigados a prestar contas ao TCU os responsáveis por dinheiros, bens e valores públicos, das unidades dos poderes da união e das entidades da administração indireta, incluídas as fundações e sociedades instituídas e mantidas pelo poder público federal; os responsáveis por entidades dotadas de personalidade jurídica de direito privado que recebam contribuições para fiscais e prestem serviços de interesse público ou social e aqueles que derem causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte dano ao erário; ficam obrigados, também, a prestar contas ao TCU os responsáveis por entidades públicas ou privadas que recebam recursos repassados pela união, mediante convênio, acordo, ajuste ou outros instrumentos congêneres, mesmo que os recursos tenham sido enviados a Estado, ao Distrito Federal ou a Município; o TCU recebeu competência para agir, por iniciativa própria ou por solicitação do Congresso Nacional, executando fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial nas entidades sujeitas a prestação de contas; coube ao TCU apreciar as contas prestadas, anualmente, pelo presidente da república, mediante parecer prévio a ser elaborado em 60 dias a contar de seu recebimento. As contas do presidente, julgadas pelo Congresso Nacional, são constituídas dos balanços gerais da união de relatório do órgão central do sistema de controle interno do poder executivo sobre a execução dos orçamentos: fiscal, da seguridade social e de investimentos das empresas estatais; como prevenção dos gastos com a folha de pagamento, definiu que cabe ao TCU apreciar, para fins de registro, a legalidade dos atos de admissão de pessoal, a qualquer título, na administração direta e indireta, incluídas as fundações instituídas e mantidas pelo poder público federal, excetuadas as nomeações para cargo de provimento em comissão e as concessões de aposentadorias, reformas e pensões, ressalvadas as melhorias posteriores que não alterem o fundamento legal do ato concessório (CASTRO, 2011, p. 347).

A Controladoria-Geral da União (CGU), sempre discutida no viés da execução adequada das atividades públicas, é, pois, o órgão que atenta para a defesa do patrimônio público e incremento da transparência da gestão, por meio das atividades de controle interno, auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria. Nos setores da Univasf, a CGU e TCU exercem mecanismos de averiguação dos modelos de conformidade com as leis de acesso à informação e a acessibilidade social.

Entretanto, quando combinado com o componente anterior, em que observou-se debilidades quanto à atualização de dados públicos e quanto a sua publicidade, elementos fundamentais considerados no processo de auditoria externa na instituição, levantam-se dúvidas em relação à verdadeira missão e objetivos dos controles externos solicitados de cada gestor por esses órgãos, pois, o descumprimento desses excertos levam à punição da autoridade responsável e tomada de outras medidas cabíveis quando da observância das fragilidades no sistema de transparência nas universidades (BAIRRAL; SILVA, 2013).

Por sua vez, quanto ao componente "Competências e estrutura organizacional", em que foi atribuído uma "forte contribuição" do e-SIC para a definição da transparência pública pelos gestores, observaram-se que esses indicativos foram seguidos adequadamente, por meio da divulgação de dados, cronogramas, equipes de trabalho, horários de atendimento ao público, canais de contato digital (e-mail e redes sociais) e telefone. Essas informações são preponderantes para que a sociedade possa facilmente localizar os meios de comunicação e interação com as instituições e órgãos públicos, também na busca por satisfazer suas demandas.

Por fim, quanto ao componente "Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade", 75,8% dos gestores concordam que contribuem para fortalecimento das demandas registradas no e-SIC e no cumprimento dos prazos legais concedidos para a apresentação de respostas por órgão ou pelas instituição pública vinculada ao sistema integrado. Quanto aos questionamentos mais frequentes registrados nos e-SIC, gestores e servidores responsáveis evidenciaram que principais dúvidas da sociedade ou instituições são mais direcionadas a questões administrativas, programas ou resultados de processos. Nesse sentido, como muitas dessas informações não são encontradas nas páginas ou são atualizadas, os cidadãos interessados recorrem ao e-SIC como forma de solucionar suas dúvidas. Se os setores institucionais, como define a LAI, alimentassem

seus sistemas de informações com esses dados públicos, de maior interesse, certamente o cidadão poderia consultar essas informações nas páginas, tendo amplo acesso a elas, por meio de recursos de download, planilhas, etc., evitando retrabalho dos servidores ou tempo dedicado para a elucidação dos questionamentos.

O Relatório de Dados Estatístico do e-SIC, entre os meses de janeiro a novembro de 2018, evidenciou um registro de 205 pedidos, dos quais 96,59% já foram respondidos, enquanto que 3,41% encontram-se dentro dos prazos de tramitação concedidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Isso demonstra o comprometimento de todas as equipes de trabalho com os encaminhamentos do e-SIC, uma vez que são fundamentais para o exercício da cidadania e transparência públicas. Quanto aos assuntos mais solicitados pelos cidadãos, segundo o Relatório, 95,19% dos pedidos feitos pelo e-SIC, são relacionados a assuntos sobre Governo e Política (administração pública), onde são contemplados os temas administrativos, programas, projetos, planejamento, etc.

#### **4.2.3 Dimensão III: meios e mecanismos**

No que compete ao componente "Espaço físico para fornecer informações ao cidadão", cada setor institucional dispõe de um espaço acolhedor e com um profissional competente, além de capacitado, para a apresentação de soluções alternativas para os diversos desafios e problemas existentes no contexto social. 78,5% apresentam em seus setor um espaço onde as políticas e as manifestações podem ser realizadas ou sanadas diretamente com os responsáveis pela gestão e o tratamento eficiente da informação.

Sobre a divulgação de "Audiências ou de consultas públicas" dentro da Univasf, 71,4% dos respondentes apontaram que essa medida "não contribui" para a definição de um cenário em que se substancia a transparência pública amparada pela LAI.

A Audiência Pública é um instrumento de participação popular, garantido pela Constituição Federal de 1988 e regulado por Leis Federais, constituições estaduais e leis orgânicas municipais. É um espaço onde poderes Executivo e Legislativo ou o Ministério Público podem expor um tema e debater com a população sobre a formulação de uma política pública, a elaboração de um projeto de Lei ou a realização

de empreendimentos que podem gerar impactos à cidade, à vida das pessoas e ao meio ambiente (FONSECA et al., 2013). São discutidos também, em alguns casos específicos, os resultados de uma política pública, de leis, de empreendimentos ou serviços já implementados ou em vigor.

A Constituição federal de 1988 (CF/1988) ampliou a base para o desenvolvimento da participação direta do cidadão brasileiro na formulação, na implementação e no monitoramento de políticas públicas. Além das provisões constitucionais, foi adotada uma grande diversidade de atos normativos infraconstitucionais visando este fim. Como consequência, nas últimas décadas, houve um aumento expressivo da utilização de mecanismos voltados à participação da sociedade civil em todos os níveis de governo. Ainda existe, no entanto, uma quantidade pequena de estudos sobre estes mecanismos, apesar de haver uma crescente pressão da sociedade civil e de setores do governo para que este incremento quantitativo seja acompanhado também por um aumento na efetividade da participação, por meio do aperfeiçoamento da maneira como estes instrumentos são utilizados. As audiências públicas (APs) se encaixam neste perfil. De um modo geral, as audiências públicas são eventos pontuais, ou seja, ocorrem em momentos específicos do ciclo de políticas públicas e referem-se a um objeto específico, como o licenciamento de um empreendimento, a elaboração de um plano nacional ou uma licitação. Este mecanismo é utilizado nos processos decisórios de diversas áreas de políticas em todo o território nacional. Não havia, no entanto, até o momento da realização desta pesquisa, um mapeamento dos órgãos e programas do governo federal que fazem uso deste instrumento. Da mesma forma, ainda são poucos os estudos dedicados à compreensão dos fatores que influenciam o potencial de efetividade das APs (FONSECA et al., 2013, p. 14).

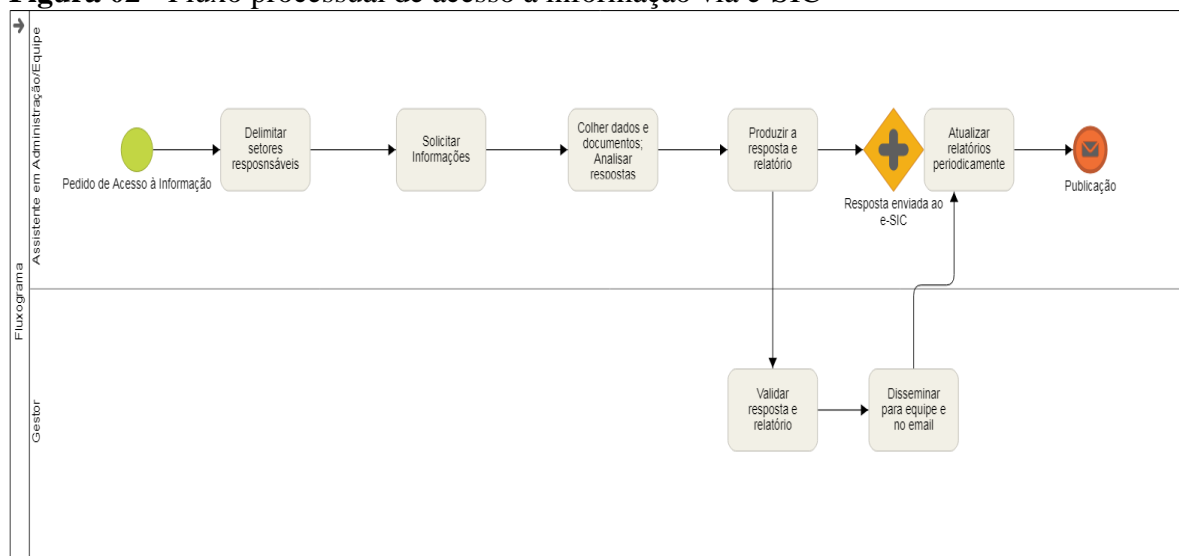
A participação da sociedade na definição e implementação das políticas públicas é um fundamento necessário para a construção da transparência, uma vez que, conforme a sua atuação, os cidadãos podem acompanhar de perto a evolução do planejamento e podem exercer maior controle social sobre a execução das ações (ABREU, 2015).

O controle social é o conjunto de mecanismos e de procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação de políticas, de planejamento e avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico.

**4.2.4 Elaboração de proposta de padrão processual para os pedidos registrados nos portais eletrônicos, que contemple fluxo eficiente de procedimentos para os diversos setores da Univasf:** Para contribuir com gestores e melhorar a prática de gestão dos dados e informações públicas, foi adaptado um fluxo para recepção, tratamento e de tramitação dos pedidos registrados via Sistema Eletrônico do Serviço de

Informação ao Cidadão (e-SIC), que deve direcionar as atividades de transparência pelo gestor em nível estratégico, com as seguintes etapas, conforme Figura 2:

**Figura 02 - Fluxo processual de acesso à informação via e-SIC**



**Fonte:** Elaboração própria (2018).

As etapas do Fluxo processual de acesso à informação via e-SIC são: 1) Pedido de acesso à informação recebido no setor pelo assistente em administração ou equipe da unidade; 2) Equipe/Assistente delimita setores responsáveis pela resposta; 3) Equipe/Assistente solicita informações 4) Equipe/Assistente colhe dados e documentos e analisa a resposta; 5) Equipe/Assistente produz a minuta da resposta em um relatório; 5.1) Gestor valida a resposta e relatório; 5.2) Equipe/Assistente Resposta enviada ao e-SIC; 5.3) Gestor compartilha resposta e relatório para equipe e no email do setor; 6) Equipe/Assistente atualizam relatórios periodicamente; 7) Publicação em portal eletrônico do setor e na transparência ativa do e-SIC.

Como objetivo da etapa 1, verificar se é de competência da unidade a resposta do Pedido de acesso à informação recebido no setor pelo assistente em administração ou equipe da unidade; Após a verificação da etapa 1; a Equipe/Assistente precisa definir quais setores podem prestar a resposta na etapa 2; Com essa definição da etapa 2, a Equipe/Assistente solicitará as informações pertinentes à resposta.

Após a solicitação da etapa 3, a Equipe/Assistente colhe dados e documentos apresentados pelos setores e analisa a resposta efetivada; Por conta da análise da etapa 4, a Equipe/Assistente deverá produzir uma minuta da resposta em um relatório para

sintetizar o que foi fornecido pelas unidades do setor, paralelamente, o gestor vai efetivar a validação da resposta e do relatório elaborado pela Equipe/Assistente; Com a validação da resposta e do relatório, a Equipe/Assistente envia ao e-SIC a resposta por meio de correspondência eletrônica; e o Gestor compartilha a resposta e o relatório para a equipe e no email do setor;

Após o cumprimento das 4 fases da etapa 5, relatórios deveram ser atualizados semestralmente pela Equipe/Assistente; Encerrando fluxo processual interno, a resposta ao pedido de acesso à informação será publicado em portal eletrônico do setor e na transparência ativa do e-SIC.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de dissertação pretendeu, em caráter de aprofundamento teórico e com visão empírica, analisar como o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) contribui com transparência na Univasf, atendendo a exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 12.527/2011).

Como objetivos específicos, buscou-se identificar os aspectos que possibilitam o atendimento da LAI, que contribuem com a transparência pública no âmbito da Univasf; conhecer as iniciativas de gestão, com um enfoque na transparência pública no ambiente organizacional da Univasf; analisar de que maneira os gestores utilizam o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) na Univasf; e elaborar uma proposição de padrão processual para os pedidos registrados nos portais eletrônicos, que contemple um fluxo eficiente de procedimentos para os diversos setores da Univasf.

Observa-se, nas universidades, um movimento de configuração significativa, em especial na implementação de uma plataforma integrada de acesso à informação simples e facilitada, que estabelece canais entre sociedade e a instituição pública, definindo um regime de diálogo aberto, em que dúvidas e orientações podem ser compartilhadas a fim de ensejar o desenvolvimento social e potencializar recursos que solucionem interesses comuns. Esses movimentos, ainda mais após a promulgação da LAI, que instaurou em órgãos e em entidades da administração pública um estímulo na direção das mudanças de cultura e mentalidade, colocando a necessidade de ser mais transparente.

No contexto das universidades públicas, a exemplo da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), a LAI promoveu grande mudança no sentido de ampliar os mecanismos de divulgação dos dados públicas, evidenciando que os gestores estão buscando adequar suas práticas e ações de trabalho para uma gestão mais eficiente das informações, e, pois, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) tem desempenhado função preponderante, além de extremamente estratégica, no processo de registro, de tratamento e compartilhamento das informações. A base para a realização do processo de transparência da informação nas universidades públicas é LAI e as suas diretrizes orientadas para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Para isso, foram realizadas entrevistas com os gestores da Univasf. Buscou-se, com a realização das entrevistas, compreender como os gestores enxergam o e-SIC e um conjunto de demandas, os desafios da implementação dos mecanismos de transparência

pública e investigar a conformidade dos processos de acesso à informação empregados nos setores da Univasf com o que dispõe a LAI. Foi utilizado o modelo de análise da LAI com base nos art. 6º, 7º, 8º e 9º, que identificam 3 dimensões (Responsabilidades; Conteúdo e divulgação; Meios e mecanismos) e 19 componentes. Foi a partir dessa classificação que se elaborou o roteiro de entrevista. Por sua vez, condizente com modelo de análise, sendo as questões distribuídas entre os componentes e dimensões.

Quanto à dimensão "Responsabilidades", observou-se que gestores da Univasf apresentaram empregos de procedimentos e mecanismos com uma "forte contribuição" do e-SIC com a transparência pública, conforme os ditames da LAI, implicando esses resultados na percepção de que, nos setores institucionais, encontram-se garantidos o acesso amplo e facilitado, com preservação das informações sigilosas, entretanto o que é de interesse público é divulgado com autenticidade, com a perspectiva íntegra e verídica. Para o acompanhamento dos registros com os pedidos da sociedade e retorno (*feedback*), os gestores utilizam, de forma auxiliar, o e-mail institucional de cada setor e concedem a alguns servidores ou outros departamentos o controle da informação, quando o pedido envolve a combinação de tarefas e das atividades setoriais na Univasf. Ficou clara relação de compromisso e atenção para consecução das dúvidas gerenciadas pelo e-SIC e, nesse sentido, os gestores são enfáticos ao afirmarem dar uma prioridade às respostas geradas, uma vez que há um prazo de 10 (dez) dias para a manifestação do setor quanto ao questionamento do cidadão ou instituição.

Esse dado é reforçado pelos relatórios estatísticos disponíveis no banco de dados do sistema integrado do e-SIC, que evidencia que, entre meses de janeiro e novembro de 2018, por exemplo, dos 205 pedidos registrados, 95,19% encontram-se respondidos dentro do prazo concedido e os demais ainda seguem trâmites legais para o atendimento das demandas. Os dados endossam que os gestores dos setores estão cada vez mais atentos a prazos de manifestação das respostas, respeitando essas condições legais e normativas, além de atentarem-se para componentes que fazem parte da dimensão da "Responsabilidade".

Em relação à dimensão " Conteúdo e divulgação", conforme modelo de análise, observaram-se disparidades importantes de serem discutidas, ainda mais no que compete à divulgação de dados e informações sobre orçamentos, receitas, despesas, licitações e programas pertinentes a cada setor institucional, bem como as informações contidas em documentos e registros. Quanto aos dois casos em vigência, enquanto a



LAI apresenta que as informações de perspectiva financeira e de programas implementados devem ser feitos e acessibilizados nos meios digitais, permitindo o acesso e acompanhamento por parte da sociedade, estimulando o mecanismo de controle social e de transparência pública, essa exigência, na prática, não é completamente seguida na Univasf.

Indo contra as respostas dos gestores administrativos, que confirmaram seguirem adequadamente essa exigência da lei, quando observado nas páginas institucionais de cada setor, em caráter de observação complementar, as informações e dados públicos encontram, em sua maioria, desatualizados ou não disponibilizados, o que gera uma desconformidade com a LAI, com o processo de transparência, prestação de contas (*accountability*) e com as demandas dos organismos de controle externo, como a Controladoria Geral da União (CGU) e o Tribunal de Contas da União (TCU), que verificam, acompanham e cobram as medidas cabíveis. A ausência ou desatualização das informações públicas desse porte dificulta o processo de se fazer e construir transparência, além de ferir direito de acesso à informação reconhecido pela lei.

Além de ser um direito de todo e qualquer indivíduo, o acesso à informação é um direito difuso, ou seja, que pertence à coletividade. Isso porque o acesso a informações públicas resulta em ganhos para a sociedade. Ter conhecimento de informações em poder do Estado permite o monitoramento da tomada de decisões pelos governantes, e facilita o controle social. Logo, no tocante à disponibilização de outros materiais, alimentação de forma contínua dos sistemas digitais e atualização dos programas e notícias, é preciso, na Univasf, ser estimulada essa consciência de que os setores precisam estarem atentos aos ditames legais, a fim de promover a manutenção dos direitos e garantias dos cidadãos quanto ao acesso facilitado e amplo aos cidadãos interessados, especialmente em relação às informações e dados públicos, com exceção daqueles de caráter sigiloso e protegidos por lei. O ato de acessibilizar dados orçamentários, sobre programas, licitações e como os setores empregam os recursos financeiros é também importante para evitar retrabalho e tempo dedicado a solucionar questionamentos não informados nos meios digitais, o que evitaria em grande parte, desde que disponibilizados nos sítios eletrônicos, que favorece também o controle de acesso e pesquisa para manifestação de respostas pelo e-SIC.

Quanto à dimensão de "Meios e mecanismos", os setores disponibilizam espaços para o contato frequente com a sociedade, sendo esta uma das principais contribuições

do sistema do e-SIC, disponibilizando horários, canais de diálogo e interação, organogramas e descrição das competências funcionais e os responsáveis por cada execução. Um componente que não foi analisado com maior profundidade por cada gestor foi a questão da consulta e audiência pública, uma vez que o e-SIC não registrou e compartilhou com os gestores questionamentos que contemplassem esse componente.

Em relação às limitações observadas no processo de coleta de dados, a pesquisa em si não evidenciou o contexto e a visão do cidadão demandante, a fim de conhecer sua percepção de contribuição do e-SIC para o fortalecimento dos seus direitos e garantias de acesso à informação pública. Considerando esta limitação, o que pode gerar sugestões de pesquisa futura, os dados explorados no estudo poderiam ser analisados com a pretensão de se observar as principais considerações, desafios e contribuições do e-SIC, sob a ótica do cidadão demandante, buscando compreender os olhares e avaliações pessoais para que se instaure uma percepção que enseje mudanças, quando da observância de obstáculos e gargalos no sistema. Outra limitação significativa é a de que a metodologia empregada para a análise dos resultados encontrados não permite correlações entre as dimensões do e-SIC como preditor da transparência pública. Também não permite, nesse sentido, uma generalização desses resultados.

Ao final, ficou claro que, apesar do cumprimento dos prazos de respostas e dos estímulos setoriais às demandas registradas no e-SIC da Univasf, ainda é preciso mudar a cultura de transparência pública no tocante ao acesso à informação e ao que diz a Lei de Acesso à Informação (LAI). É preciso incentivar, nos gestores, a capacidade de articular com os servidores e demais agentes responsáveis um fluxo de processos de recepção e de tramitação dos dados e informações, a fim de promover melhorias ainda mais expressivas no tempo de retorno ao cidadão e também no atendimento às legislações e normativos de acesso à informação pública e disponibilização dos documentos de interesse coletivo, a ponto de mantê-los atualizados, autênticos e relevantes do ponto de vista social. O fluxo processual deve ser formulado com base na percepção das dificuldades e desafios quanto ao fluxo de informações e tratamento dos dados necessários à satisfação das dúvidas dos cidadãos, que são registradas via e-SIC, devendo também estarem em conformidade com as dimensões e componentes da LAI, utilizados no modelo de análise para a elaboração e aprofundamento deste trabalho.

Logo, de uma forma geral, observou-se que os pressupostos estabelecidos para a construção do trabalho foram atendidos, sendo, portanto, confirmados. Ficou clara a

percepção dos gestores de que o e-SIC contribui favoravelmente para construção de mecanismos de transparência pública na Univasf e dimensões de "Responsabilidade" e "Conteúdo", ainda mais esta última, são os conceitos que mais determinam a relevância do tema dentro do contexto da universidade e da importância do e-SIC para o cenário em questão.

Observando que ainda há um caminho a percorrer até que as condições da Lei de Acesso à Informação (LAI) sejam plenamente atendidas pelos setores institucionais da Univasf, coloca-se, como sugestão de pesquisa futura, a investigação das dificuldades e impedimentos, sob a ótica dos gestores, para a disponibilização e atualização dos dados e documentos públicos que são determinados pela lei. A investigação permitiu delimitar o cenário real de transparência pública em relação ao acesso à informação pela Univasf e, ao mesmo tempo, compreender os obstáculos que os gestores enfrentam para realizarem essas atividades e, nesse sentido, atenderem aos requisitos da legislação vigente.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Marina Maciel. O Controle Social e a Mediação da Política de Assistência Social na sociedade brasileira na atualidade-indicações para o debate. **Revista de Políticas Públicas**, 2015, 6.1: 126-146.

ALVES, Joyce Mendes. **Transparência das informações como forma de controle social na gestão pública do município de Pimenta Bueno-RO**. 44 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Universidade Federal de Rondônia, Cacoal, 2016.

AMORIM, Paula Karini; ALMADA, Maria Paula. E-transparência: proposta de modelo metodológico para avaliação de portais de executivos nacionais. **Logos**, v. 23, n. 2, 2016.

ANGELI, Alzira. Transparência e acesso à informação: quem é o cidadão que demanda a abertura de informações públicas no Brasil?, **Revista Eletrônica de Ciência Política**, vol. 7, n. 2, 2016.

ANGÉLICO, Fabiano. **Lei de acesso à informação pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil**. 2012. 133p. Tese de Doutorado. Escola de Administração de Empresas de São Paulo – Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2012.

ANGÉLICO, Fabiano; TEIXEIRA, Marco Antonio. Acesso à informação e ação comunicativa: novo trunfo para a gestão social. **Desenvolvimento em Questão**, v. 10, n. 21, 2012.

AIROLDI, Cléia Juçara; SILVEIRA, Maria Aparecida Cardoso. A transparência na gestão pública como instrumento de controle social. **Revista Eletrônica do Curso de Ciências Contábeis**, 2015, 4.6: 71-91.

ARAÚJO, Taiana Fortunato; MELLO, Maria Tereza Leopardi. Avaliação da Lei de Acesso à Informação Brasileira—Uma abordagem metodológica interdisciplinar. **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, 2016, 3.2.

ARMSTRONG, Cory L. Providing a clearer view: An examination of transparency on local government websites. **Government Information Quarterly**, v. 28, n. 1, p. 11-16, 2011.

BAIRRAL, Maria Amália da Costa; SILVA, Adolfo. **Transparência no setor público: uma análise do nível de transparência dos relatórios de gestão dos entes públicos federais no exercício de 2010**. Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Enanpad), v. 37, 2013.

BAIRRAL, Maria Amália; SILVA, Adolfo Henrique; ALVES, Francisco José. **Transparência no setor público: uma análise dos relatórios de gestão anuais de entidades públicas federais no ano de 2010**. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 49, n. 3, 2015.

BARBOSA, Albenir Rêgo. Perfil da produção científica brasileira sobre o governo eletrônico. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, 2017, 8.1: 1785-1810.

BARROS, Savia Rodrigues Martins. **A transparência passiva na Universidade Federal da Paraíba**. 2017. 87p. Tese de Mestrado, Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação do Ensino Superior – Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2017.

BERTOT, John; JAEGER, Paul T.; GRIMES, Justin M. Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 6, n. 1, p. 78-91, 2012.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma gerencial e legitimação do estado social. **Revista de Administração Pública**, v. 51, n. 1, p. 147-156, 2017.

CAPELLI, C. A. **Uma Abordagem para Transparência em Processos Organizacionais Utilizando Aspectos**. 2009. 328p. Tese de Doutorado, Departamento de Informática, PUCRio, Rio Janeiro. 2009.

CARLI, Deneide; FACHIN, Gleisy Regina. Lei de Acesso à Informação nos municípios do extremo oeste de Santa Catarina. **Em Questão**, v. 22, n. 1, 2016.

CAVALCANTI, Joyce Mariella Medeiros; DAMASCENO, Larissa Mayara da Silva; NETO, Manoel Veras de. Observância da lei de acesso à informação pelas autarquias federais do Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 4, p. 112-126, 2013.

CHEN, Yu-Che. A comparative study of e-government XBRL implementations: The potential of improving information transparency and efficiency. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 4, p. 553-563, 2012.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa Qualitativa em Ciências Humanas e Sociais: Estudo de Caso**. Petrópolis: Editora Vozes, 2017.

COELHO, Espartaco Madureira. Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. **Revista do Serviço Público**, v. 52, n. 2, p. 110, 2001.

CORDEIRO, Antonio; MARTINS, Cláudia de Souza Ferreira; SANTOS, Nilton Bahlis dos; RIBEIRO, Rodrigo Vieira; PETRA, Thiago. **Governo eletrônico e redes sociais: informação, participação e interação**. 2012.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Penso Editora, 2010.

CRUZ, Cláudia Ferreira et al. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**, v. 46, n. 1, p. 153-176, 2012.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; ROSINA, Mônica Steffen Guise; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. **Panorama da transparência governamental**

**no Brasil.** CEAPG-Centro de Estudos em Administração Pública e Governo (EAESP) e GEPI-Grupo de Ensino e Pesquisa em Inovação (Direito SP), 2015.

DEL SOL, Daniel Albalade. The institutional, economic and social determinants of local government transparency. **Journal of Economic Policy Reform**, v. 16, n. 1, p. 90-107, 2013.

DENZIN, Norman; LINCOLN, Yvonna. **The qualitative inquiry reader**. Thousands Oak, CA: Sage, 2002.

DINIZ, Eduardo Henrique, et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública-RAP**, 2009, 43.1.

FARRANHA, Ana Cláudia. Mecanismos para a construção da transparência – uma breve análise do caminho entre a democracia representativa e a democracia digital. In: PINHO, José Antonio G. de (org.). **Artefatos digitais para mobilização da Sociedade Civil: perspectivas para avanço da democracia**. Salvador: EDUFBA, 2016.

FERNANDES, Tania; GASPAR, Ronaldo. Autonomia e gestão universitária em tempos de crise: o caso das universidades estaduais do Paraná. **Laplage em Revista**, 2018, 4.1: 215-224.

FERREIRA, V. **Modelos de gestão**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2015.

FIGUEIREDO, Vanuza; SANTOS, Waldir Jorge Ladeira. Transparência e controle social na administração pública. **Temas de Administração Pública**, v. 8, n. 1, 2013.

FONSECA, Igor Ferraz, et al. **Potencial de efetividade das audiências públicas do Governo Federal**. Brasília-DF. Editora Alvará, 2013.

GAMA, Janyluce Rezende; RODRIGUES, Georgete Medleg. Transparência e acesso à informação: um estudo da demanda por informações contábeis nas universidades federais brasileiras. **TransInformação**, 2016, 28.1: 47-57.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira et al. A lei de acesso à informação em instituições federais de ensino superior: investigação na cultura organizacional da Universidade Federal Rural da Amazônia. **Perspectivas Contemporâneas**, v. 12, n. 3, p. 135-154, 2017.

GODOY, A. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

GRIMMELIKHUIJSEN, Stephan. Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: an experiment. **International Review of Administrative Sciences**, v. 78, n. 1, p. 50-73, 2012.

HALACHMI, Arie; GREILING, Dorothea. Transparency, e-government, and accountability: Some issues and considerations. **Public Performance & Management Review**, v. 36, n. 4, p. 562-584, 2013.

HEINEN, Juliano. Comentários à Lei de Acesso à informação. Belo Horizonte: **Fórum**, 2011.

HELDER, R. **Como fazer análise documental**. Porto: Universidade de Algarve, 2006. Disponível em: < <http://educaeic.blogspot.com.br/2006/10/como-fazer-anlise-documental.html>>. Acesso em 03 mar. 2018.

HENDRIKSEN, E. **Accounting theory**. McGraw-Hill/Irwin, 1977.

JARDIM, José Maria. A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político-informacionais. **Tend. Pesq. bras. Ci. Inf., Brasília**, v. 5, n. 1, 2013.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Comentários à Lei de licitações e contratos administrativos: Lei 8.666/1993** - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

KAM, V. **Accounting theory**. New York: Wiley, 1990.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**. Editora Vozes, 2016.

LEITE FILHO, Geraldo Alemandro; COLARES, André Felipe Vieira; ANDRADE, Izabela Cristina Fonseca. Transparência da gestão fiscal pública: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios do Estado de Minas Gerais. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 26, n. 2, p. 114-136, 2015.

LOPES, Cristiano Aguiar. Acesso à informação pública. **Biblioteca digital da câmara**, 2006. Disponível em: < <http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/1709>>. Acesso em: 02 mar. 2018.

LOUREIRO, Maria Rita; TEIXEIRA, Marco; PRADO, Otávio. Construção de instituições democráticas no Brasil contemporâneo: transparência das contas públicas. **Organizações & Sociedade**, v. 15, n. 47, 2008.

LOURENÇO, Rui Pedro, et al. Online transparency for accountability: one assessing model and two applications. **Electronic Journal of e-Government**, v. 11, n. 2, p. 280-292, 2013.

LUCENA, Danielle Silva, et al. Lei de Acesso à Informação: uma leitura da implementação Instituto Federal do Rio Grande do Norte. **Pensamento & Realidade. Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração-FEA**. ISSN 2237-4418, 2014.

MARTINS, Paula. Acesso à informação: direito fundamental e instrumental. **Acervo**, v. 24, n. 1 jan-Jun, p. 233-244, 2012.

MEDEIROS, Simone Assis; MAGALHÃES, Roberto; PEREIRA, José Roberto. Lei de acesso à informação: em busca da transparência e do combate à corrupção. **Informação & informação**, v. 19, n. 1, p. 55-75, 2013.

MEIJER, Albert. Understanding modern transparency. **International Review of Administrative Sciences**, v. 75, n. 2, p. 255-269, 2009.

MENCARINI, Fabrizio. **Transparência nos bancos públicos brasileiros: um estudo sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no Banco do Brasil (BB), Caixa Econômica Federal (CEF) e Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)**. 2015. 232. Escola de Administração de Empresas de São Paulo – Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2015.

MENDES, Luana; FIGUEIREDO, Karen. Analisando a Participação Feminina no Curso de Sistemas de Informação da Universidade Federal de Mato Grosso. **Anais do Computer on the Beach**, p. 109-117, 2017.

MICHEL, Maria Helena. **A Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Editora Atlas SA, 2000.

MINAYO, Maria. **O desafio do conhecimento**. 11 ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

OLIVEIRA, Antônio; ZAGANELLI, Margareth Vetis. Um diagnóstico da aplicação da lei de acesso à informação nos portais dos institutos federais de educação, ciência e tecnologia brasileiros. In: **Anais do Congresso de Administração, Sociedade e Inovação-CASI**. 2016.

PAES, Eneida Bastos. Construção da lei de acesso à informação pública no Brasil: desafios na implementação de seus princípios. **Revista do Serviço Público**. v. 6 2, nº 4, 2011.

PEDROSO, Louise; TANAKA, Asterio; CAPPELLI, Claudia. A Lei de Acesso à Informação brasileira e os desafios tecnológicos dos dados abertos governamentais. **IX Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação**, 2013.

PEREIRA, L. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço público**, v. 47, n. 1, p. 07-40, 2015.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 471-93, maio/jun. 2008.

PINHO, José Antonio G. de (org.). **Artefatos digitais para mobilização da Sociedade Civil: perspectivas para o avanço da democracia**. Salvador: EDUFBA, 2016.

PINOCHET, Luis. **Tecnologia da informação e comunicação**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2014.

PORTELLA, André; CÔRTEZ, André Quadros. Análise crítica do acesso à informação pública nos municípios baianos com mais de 100 mil habitantes. **Revista de Direito da Cidade**, v. 7, n. 3, p. 1092-1111, 2015.

RAUPP, Fabiano Maury; GODOY, João Gabriel Vasconcellos. Transparência das maiores organizações não governamentais mundiais por meio de portais eletrônicos. **Revista de Contabilidade & Controladoria**, v. 5, n. 3, p. 98, 2013.

RAUPP, Fabiano Maury; PINHO, José Antonio Gomes de. Prestação de contas nos portais eletrônicos de Assembleias Legislativas: um estudo após a Lei de Acesso à



Informação. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 15, n. 1, 2014.

RAUPP, F.; ABREU, E.; ABREU, M. Disponibilização de informações à sociedade em meios eletrônicos: um estudo nas prefeituras dos maiores municípios brasileiros. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 14, n. 42, 2015.

REIS, Anderson; SEDIYAMA, Gislaine Aparecida; CASTRO, Elizangela Lourdes. Abordagens sobre a Transparência em Estudos de Administração Pública no Brasil. **Nucleus**, v. 14, n. 2, p. 35-46, 2017.

RESCH, Sibelly; SANTOS, Isabel; SCHURGELIES, Vinicius. Accountability: estudo da transparência do portal da FINEP. **I Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN)**, v. 1, n. 1, 2017.

RICHARDSON, Roberto. **Pós-Graduação-Metodologia-Pesquisa Social: Métodos e Técnicas-Métodos Quantitativos e Qualitativos**. São Paulo: Editora ATLAS SA, 2017

ROCHA, Heloisa Helena Nascimento. Transparência e accountability no estado democrático de direito: reflexões à luz da lei de acesso à informação. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, p. 84-94, 2013.

RODRIGUES, Alex Silva; MARCONDES, Cláudio. Universidades federais brasileiras: influências das políticas públicas de informação na criação de seus repositórios. **Páginas a&b: arquivos e bibliotecas**, 2018, 46-58.

ROSA, Marcelo, et al. A Lei de Acesso à Informação como instrumento de controle social: diagnóstico dos municípios do sul do Brasil à luz do artigo 8º da lei 12527/2011. **Navus-revista de gestão e tecnologia**, v. 6, n. 1, p. 72-87, 2015.

ROSA, Tatiana Costa; BAPTAGLIN, Leila Adriana. O progresso na implantação da transparência informacional ativa no estado de Roraima: o caso do IFRR e da UFRR. **Ciência da Informação em Revista**. Maceió, v. 3, n. 3, p. 9-19, set./dez. 2016.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro; TURATTO, Jaqueline; MACHADO, Lizete Helena. Os deficientes visuais e o acesso à informação The visual deficient and the information p. 9-19. **Revista ACB**, v. 7, n. 1, p. 9-19, 2002.

SILVA, Rosane Leal da; HOCH, Patrícia Adriani; SANTOS, Noemi de Freitas. A lei de acesso à informação pública e o dever de transparência passiva do Estado: uma análise do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) de sites públicos. In: **CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E CONTEMPORANEIDADE**. 2013. p. 2-3.

SOUZA, Fábila Jaiany Viana et al. Índice de transparência municipal: um estudo nos municípios mais populosos do Rio Grande do Norte. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, v. 3, n. 3, p. 94, 2013.

TEIXEIRA, Alberto. **O uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) e a transparência na gestão pública municipal no Ceará**. Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, 2004-

UNIÃO, Controladoria-Geral da. **Manual da Lei de Acesso à Informação para**

**estados e municípios.** Brasília: CGU, 2013.

VIEIRA, Maria das Graças; MONTENEGRO JUNIOR, Carlos Alberto Assis. A busca pela eficiência no serviço público, através da lei de acesso à informação e as relações com o aprimoramento da gestão da informação. **Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**, 2016, 6.8: 121-135.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos.** Bookman editora, 2015.

ZORZA, Luzia; RODRIGUES, George Temedleg; GAMA, Janyluce Rezende. Transparência na gestão de universidades públicas brasileiras. In: **Tendencias actuales de las transformaciones de las universidades en una nueva sociedad digital.** Foro Internacional de Innovación Universitaria, 2018. p. 863-878.

## **APÊNDICES**

## **APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA**

## **Bloco 01: Apresentação**

Esta entrevista integrará a etapa de pesquisa da dissertação de Raoni Gonçalves Maciel sobre como o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão contribui com a transparência pública no âmbito da Univasf, atendendo as exigências da Lei de Acesso à Informação e será aplicada no nível estratégico da Univasf, onde se situam a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, a Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Extensão, a Pró-Reitoria de Gestão e Orçamento, a Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação, a Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, a Secretaria de Administração e a Superintendência de Gestão de Pessoas.

## **Bloco 02: Responsabilidade**

2.1- Há verificação dos pedidos de acesso à informação do e-SIC com as publicações nos sítios eletrônicos do setor para efetivar gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso e divulgação? Quem são servidores que participam desse processo?

2.2- Quais funcionalidades do e-SIC que tem relação com os pedidos de acesso à informação para setor podem ampliar a disponibilidade, autenticidade e integridade da informação, assegurando sua proteção? O senhor considera um bom mecanismo? Qual a frequência média de solicitações ao setor?

2.3- Com base nos pedidos de acesso à informação do setor, o e-SIC permite proteger informação sigilosa e pessoal, observando a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso?

## **Bloco 03: Conteúdo**

3.1- Os procedimentos para a consecução de acesso pelo e-SIC são suficientes para verificação das informações no sítio eletrônico do setor? Quais as vantagens ou desvantagens de ter o e-SIC como um mecanismo de obtenção de informação com base nos pedidos de acesso à informação do setor?

3.2- Como é tratada a informação contida em registros ou documentos,

produzidos ou acumulados pelo setor que tem relação com os pedidos de acesso à informação para o setor? Há divulgação de informações arquivadas?

3.3- Como é tratada a informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com o setor que tem relação com os pedidos de acesso à informação respondidos?

3.4- Com base nos pedidos de acesso à informação do E-SIC para o setor, há garantia que a informação disponibilizada será primária, íntegra, autêntica e atualizada? Como isso orienta a elaboração das respostas solicitadas?

3.5- De que maneira os pedidos de acesso à informação do e-SIC para o setor contribuem para disponibilização informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades? Há iniciativas de divulgação, por meio dos pedidos de acesso à informação do e-SIC para o setor, sobre a política institucional, estrutura administrativa ou prestação de serviços? Essa divulgação contempla informações sobre o registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público?

3.6- Como é tratada a informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos com base nos pedidos de acesso à informação do e-SIC para o setor? E com relação à licitação e aos contratos administrativos? Há comparação com as publicações no sítio eletrônico do setor com informação sobre registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros? E sobre registros das despesas, procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados?

3.7- Com base nos pedidos de acesso à informação do e-SIC para o setor, como são disponibilizadas informações sobre a implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações do setor, bem como metas e indicadores propostos? E com relação à informação sobre os dados gerais para o acompanhamento de programas, ações e projetos específicos do setor?

3.8- De que maneira são disponibilizadas informações sobre os relatórios de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo que tem relação com os pedidos de acesso à informação do e-SIC para o setor? Isso inclui as prestações de contas relativas a exercícios anteriores?

3.9- De que maneira os pedidos de acesso à informação do e-SIC que tem relação com o setor contribuem com a divulgação de informações sobre as respostas a perguntas mais frequentes da sociedade?

#### **Bloco 04 Meios e mecanismos de divulgação**

4.1- Existe contribuição com a criação de serviço de informações ao cidadão na Univasf, disponibilizando acesso ao e-SIC para o atendimento e orientação sobre os pedidos de acesso à informação? De que maneira?

4.2- De que forma e qual a frequência são divulgados os resultados da realização de audiências ou de consultas públicas com base nos pedidos de acesso à informação do e-SIC para o setor? Isso é um incentivo à participação popular que pode contribuir para o atendimento e orientação sobre os pedidos de acesso á informação?

#### **Bloco 05 Pressupostos**

5.1- De maneira geral, qual o nível de contribuição do e-SIC com a transparência pública no âmbito da Univasf – conforme as exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI)?

5.2- Há algo que possa ser desenvolvido para que o e-SIC possa ampliar sua contribuição com a transparência pública na Univasf? Por exemplo, ampliar as responsabilidades, melhorar o conteúdo ou aprimorar os meios e mecanismos de divulgação?

5.3 – Gostaria de acrescentar algum aspecto que considera importante?

**APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**



**Título do Projeto:** Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e sua contribuição com a transparência: experiência em uma universidade federal

**CAAE Nº:** 86674518.6.0000.5196

**Pesquisador Responsável:** Raoni Gonçalves Maciel

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “**SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E SUA CONTRIBUIÇÃO COM A TRANSPARÊNCIA: experiência em uma universidade federal**” com o pesquisador Raoni Gonçalves Maciel, o orientador Francisco Ricardo Duarte e o coorientador Platini Gomes Fonseca. Sua participação é importante, porém, você não deve aceitar participar contra a sua vontade. Leia atentamente as informações abaixo e faça, se desejar, qualquer pergunta para esclarecimento.

O objetivo desta pesquisa é **analisar como o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) contribui com a transparência pública na Univasf, atendendo às exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)** Para isso, será necessária sua participação em uma entrevista, com duração média de 01 (uma) hora, na qual você deverá compartilhar sua opinião sobre o tema, de acordo com o roteiro que será apresentado.

O pesquisador se disponibiliza a esclarecer eventuais dúvidas antes, durante e após o curso da pesquisa. Sua participação é voluntária, não havendo penalidades decorrentes de sua desistência, a qualquer momento da entrevista, com liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa. Os dados coletados serão tratados, protegendo a sua identidade, e os resultados serão disponibilizados para a instituição. Todos os dados serão armazenados sob inteira responsabilidade do pesquisador, vinculado ao Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP) da Universidade Federal do Vale do São Francisco. Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone do pesquisador do projeto e, se necessário através do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa. Ao participar desta pesquisa, o entrevistado não terá qualquer benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes sobre o Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e sua contribuição com a transparência, onde pesquisador se compromete a divulgar os resultados obtidos, respeitando-se o sigilo das informações coletadas. Não terá qualquer tipo de despesa para participar desta

pesquisa, bem como nada será pago por sua participação. Informamos que os procedimentos adotados, nessa pesquisa, obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos conforme Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Além disso, como a entrevista será gravada, na transcrição do(s) áudio(s), atribuiremos nomes fictícios, objetivando promover mais sigilo e privacidade ao(à)s participante(s). Informamos que esses dados serão utilizados para atender apenas aos objetivos da pesquisa, que serão armazenados em arquivos digitais, que somente o pesquisador e seus orientadores terão acesso a eles, assegurando-se, assim, que serão resguardados o sigilo e a privacidade das informações e do(a)s participante(s). Garantimos que a sua participação na pesquisa não infringirá normas legais e éticas, nem atentará contra a sua dignidade. Consideramos que há riscos mínimos, ao(à)s participante(s) que se disponibilizar(em) a colaborar, tais como: no deslocamento para o local da entrevista no prédio administrativo da Reitoria do Campus Sede situado na Avenida José de Sá Maniçoba, s/n, Campus universitário – Centro CEP 56304-917, Petrolina/PE , que é o local onde se situam as Pró-Reitorias e as unidades administrativas e onde os entrevistados estão lotados, ; no tempo investido para a realização da pesquisa; na realização das suas atividades laborais; desconforto(s) ou constrangimento(s) para responder pergunta(s); preconceito(s) direcionado(s) à comunidade pesquisada em razão da participação e do resultado da pesquisa. Contudo, confirmamos que empregaremos todos os esforços - tanto na realização da pesquisa, quanto na análise dos dados e na descrição dos resultados - para que a sua participação, não provoque qualquer prejuízo ou dano de ordem material ou imaterial, compreendendo aspectos emocionais, morais, laborais ou financeiros a você. Desse modo, comprometemo-nos a realizar a pesquisa em data e horário apropriados, e pactuados com a chefia, de modo a não comprometer o seu desempenho laboral, e a respeitar o seu direito de recusar-se a responder qualquer pergunta ou de não apresentar informação que considere comprometedora, estando livre para encerrar sua participação, sem nenhuma obrigação de esclarecer o(s) motivo(s), ao pesquisador, em qualquer momento da pesquisa. Cabe ratificar que o entrevistado terá a liberdade de se recusar a participar, ou de continuar participando, em qualquer fase da pesquisa, sem que lhe seja direcionado qualquer prejuízo. Ademais, ocorrendo quaisquer riscos, materiais e imateriais para o participante, o pesquisador, e seus orientadores, comprometem-se a empreender todos os esforços para debelá-los, por meio de assistência imediata, gratuita e integral pelo tempo que se configurar

necessário. Caso existam despesas não previstas, o/a participante tem direito a ressarcimento (caso ocorram despesas, ainda que não previstas) e indenização (caso ocorram danos previstos ou não sem necessidade de comprovação denexo causal). Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Obs: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito. Este termo se encontra redigido em duas vias de igual conteúdo e teor, sendo uma para o participante e outra para o pesquisador responsável.

Nome do participante (Por favor, utilizar letra de forma):

\_\_\_\_\_

Assinatura do participante:

\_\_\_\_\_

Nome do pesquisador responsável: **Raoni Gonçalves Maciel**

Assinatura do pesquisador:

**Pesquisador Responsável:** Raoni Gonçalves Maciel

Endereço: Avenida Carmela Dutra, 294 – ap. 201, Centro – Juazeiro – BA

E-mail: raoni.goncalves@univasf.edu.br

Telefones: (74) 99107-2432 / (87) 2101-6891

Orientador: Prof. Dr. Francisco Ricardo Duarte (87 98809-2123)

Coorientador: Prof. Msc. Platini Gomes Fonseca (74 99196-3035)

**Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos, desse estudo, você poderá consultar o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/Univasf).**

O CEP/Univasf é um órgão colegiado interdisciplinar e independente, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, que visa defender e proteger o bem-estar dos indivíduos que participam de pesquisas científicas.

Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf)

Av. José de Sá Maniçoba, S/N – Centro - Petrolina/PE

Prédio da Reitoria (2º andar)

Telefone: (87) 2101-6896 - E-mail: cep@univasf.edu.br

## **APÊNDICE C – QUADROS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS**

ART.	DIMENSÕES	COMPONENTES	FORTE CONTRIBUIÇÃO	CONTRIBUIÇÃO PARCIAL	NÃO CONTRIBUI
6º	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X		
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade		X	
		Proteção da informação sigilosa	X		
7º e 8º	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para a consecução de acesso	X		
		Contida em registros ou documentos	X		
		Produzidas com terceiros		X	
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada		X	
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades	X		
		Pertinente à administração do patrimônio público	X		
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X		
		Resultado de inspeções, auditorias		X	
		Competências e estrutura organizacional	X		
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros			X
		Registros das despesas			X
		Procedimentos licitatórios			X
		Dados gerais para o acompanhamento de programas			X
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X		
9º	Meios e mecanismos	Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	X		
		Audiências ou consultas públicas			X

**Quadro 1** – Resultados obtidos da entrevista com o gestor da PROEX

ART.	DIMENSÕES	COMPONENTES	FORTE CONTRIBUIÇÃO	CONTRIBUIÇÃO PARCIAL	NÃO CONTRIBUI
6º	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X		
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade	X		
		Proteção da informação sigilosa	X		
7º e 8º	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para a consecução de acesso	X		
		Contida em registros ou documentos	X		
		Produzidas com terceiros		X	
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada	X		
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades	X		
		Pertinente à administração do patrimônio público			X
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X		
		Resultado de inspeções, auditorias		X	
		Competências e estrutura organizacional	X		
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros			X
		Registros das despesas			X
		Procedimentos licitatórios			X
		Dados gerais para o acompanhamento de programas	X		
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X		
9º	Meios e mecanismos	Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	X		
		Audiências ou consultas públicas			X

**Quadro 2** – Resultados obtidos da entrevista com o gestor da PROEN

**Quadro 3** – Resultados obtidos da entrevista com o gestor da PROGEST

ART.	DIMENSÕES	COMPONENTES	FORTE CONTRIBUIÇÃO	CONTRIBUIÇÃO PARCIAL	NÃO CONTRIBUI
6°	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X		
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade	X		
		Proteção da informação sigilosa	X		
7° e 8°	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para a consecução de acesso	X		
		Contida em registros ou documentos		X	
		Produzidas com terceiros	X		
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada	X		
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades	X		
		Pertinente à administração do patrimônio público		X	
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X		
		Resultado de inspeções, auditorias		X	
		Competências e estrutura organizacional	X		
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros		X	
		Registros das despesas		X	
		Procedimentos licitatórios	X		
		Dados gerais para o acompanhamento de programas	X		
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X		
9°	Meios e mecanismos	Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	X		
		Audiências ou consultas públicas			X

**Quadro 4** – Resultados obtidos da entrevista com o gestor da PROAE

ART.	DIMENSÕES	INDICADORES	FORTE CONTRIBUIÇÃO	CONTRIBUIÇÃO PARCIAL	NÃO CONTRIBUI
6º	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X		
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade	X		
		Proteção da informação sigilosa	X		
7º e 8º	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para a consecução de acesso	X		
		Contida em registros ou documentos	X		
		Produzidas com terceiros	X		
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada	X		
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades	X		
		Pertinente à administração do patrimônio público			X
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X		
		Resultado de inspeções, auditorias	X		
		Competências e estrutura organizacional	X		
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros			X
		Registros das despesas			X
		Procedimentos licitatórios			X
		Dados gerais para o acompanhamento de programas	X		
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X		
9º	Meios e	Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	X		



	<b>mecanismos</b>	Audiências ou consultas públicas			X
--	-------------------	----------------------------------	--	--	---

**Quadro 5** – Resultados obtidos da entrevista com o gestor da SGP

ART.	DIMENSÕES	COMPONENTES	FORTE CONTRIBUIÇÃO	CONTRIBUIÇÃO PARCIAL	NÃO CONTRIBUI
6º	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X		
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade	X		
		Proteção da informação sigilosa	X		
7º e 8º	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para a consecução de acesso	X		
		Contida em registros ou documentos	X		
		Produzidas com terceiros		X	
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada	X		
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades		X	
		Pertinente à administração do patrimônio público			X
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X		
		Resultado de inspeções, auditorias		X	
		Competências e estrutura organizacional	X		
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros			X
		Registros das despesas			X
		Procedimentos licitatórios			X
		Dados gerais para o acompanhamento de programas	X		
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X		
			Espaço físico para fornecer	X	

9°	Meios e mecanismos	informações ao cidadão			
		Audiências ou consultas públicas			X

**Quadro 6** – Resultados obtidos da entrevista com o gestor da PRPPGI

ART.	DIMENSÕES	COMPONENTES	FORTE CONTRIBUIÇÃO	CONTRIBUIÇÃO PARCIAL	NÃO CONTRIBUI
6°	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X		
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade	X		
		Proteção da informação sigilosa	X		
7° e 8°	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para a consecução de acesso	X		
		Contida em registros ou documentos	X		
		Produzidas com terceiros		X	
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada	X		
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades		X	
		Pertinente à administração do patrimônio público			X
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X		
		Resultado de inspeções, auditorias		X	
		Competências e estrutura organizacional	X		
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros			X
		Registros das despesas			X
		Procedimentos licitatórios			X
		Dados gerais para o acompanhamento de programas	X		
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X		

9°	Meios e mecanismos	Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	X		
		Audiências ou consultas públicas			X

**Quadro 7** – Resultados obtidos da entrevista com o gestor da PROPLADI

ART.	DIMENSÕES	INDICADORES	FORTE CONTRIBUIÇÃO	CONTRIBUIÇÃO PARCIAL	NÃO CONTRIBUI
6°	Responsabilidade	Garantia de amplo acesso à informação e ampla divulgação	X		
		Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade	X		
		Proteção da informação sigilosa	X		
7° e 8°	Conteúdo e divulgação	Procedimentos para o acesso	X		
		Contida em registros ou documentos	X		
		Produzidas com terceiros	X		
		Primária, íntegra, autêntica e atualizada	X		
		Atividades exercidas pelos órgãos e entidades	X		
		Pertinente à administração do patrimônio público	X		
		Projetos, programas e ações dos órgãos e entidades públicas	X		
		Resultado de inspeções, auditorias		X	
		Competências e estrutura organizacional	X		
		Quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros	X		
		Registros das despesas	X		
		Procedimentos licitatórios	X		
		Dados gerais para o acompanhamento de programas	X		
		Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade	X		

9°	Meios e mecanismos	Espaço físico para fornecer informações ao cidadão	X		
		Audiências ou consultas públicas			X