



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA PARA O
DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE

ANNA KAROLINA VASCONCELOS DA SILVA

**PARA ALÉM DO DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: Uma
avaliação da qualidade da informação disponível no menu “Acesso à
informação” do sítio eletrônico da Universidade Federal de Pernambuco**

Recife
2022

ANNA KAROLINA VASCONCELOS DA SILVA

**PARA ALÉM DO DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: uma
avaliação da qualidade da informação disponível no menu “Acesso à
informação” do sítio eletrônico da Universidade Federal de Pernambuco**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de mestra profissional em gestão pública. Área de concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional.

Orientadora: Profa. Dra. Emanuela Sousa Ribeiro.

Recife
2022

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

S587p

Silva, Anna Karolina Vasconcelos da

Para além do direito de acesso à informação pública: uma avaliação da qualidade da informação disponível no menu acesso à informação do sítio eletrônico da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) / Anna Karolina Vasconcelos da Silva. – 2023.

119 folhas: il. 30 cm.

Orientadora: Prof. ^a Dra. Emanuela Sousa Ribeiro

Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2023.

Inclui referências, apêndices e anexos.

1. Qualidade da informação. 2. Sítios eletrônicos. 3. Acesso à informação. I. Ribeiro, Emanuela Sousa (Orientadora). II. Título.

351 CDD (22. ed.)

UFPE (CSA 2023 – 014)

ANNA KAROLINA VASCONCELOS DA SILVA

**PARA ALÉM DO DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: UMA
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DISPONÍVEL NO MENU
"ACESSO À INFORMAÇÃO" DO SÍTIO ELETRÔNICO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra Profissional em Gestão Pública.

Aprovada em: 31/08/2022

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Emanuela Sousa Ribeiro (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof.^a Dr.^a Nadi Helena Presser (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edvaldo Carvalho Alves (Examinador Externo)
Universidade Federal da Paraíba

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Criador e Universo pelas possibilidades que consentiram ao desenvolvimento e conclusão deste ciclo de vida.

Agradeço a mim mesma pela coragem e força de se reinventar ao longo deste processo da escrita, em que alguns desafios pessoais e coletivos se fizeram presentes e reverberaram em mim, balançando o caminho, mas trazendo muito aprendizado a partir destes.

Agradeço aos meus pais que vieram nesta importante missão de educar e o fizeram da melhor forma possível, dentro das condições de suas histórias de vida.

Agradeço aos meus colegas de turma que foram incríveis, cada um a seu modo, sem dúvidas, nossas interações em sala regadas a muita alegria e altruísmo tornaram esta jornada mais alegre e leve.

Agradeço aos colegas de trabalho pela compreensão durante esta etapa, em especial ao meu chefe, Rodrigo Danniell dcnea S. Alexandre pela empatia e motivação, e a Diretora de Licitações e Contratos, Marília Pequeno, por todo apoio em minha licença capacitação.

Agradeço aos meus amigos, por todo o apoio durante o processo.

Agradeço às unidades institucionais Superintendência de Comunicação (SUPERCOM) e a Ouvidoria da UFPE pela abertura e disposição em contribuir com a pesquisa, cujos diálogos e observações diretas puderam subsidiar o presente estudo.

Sobretudo a minha orientadora, Professora Emanuela Ribeiro, por ter aceitado este desafio e todo o acolhimento durante a orientação. Por todos os debates, feedbacks, considerações aos textos, empatia e gentileza, imensa gratidão.

Agradeço gentilmente aos membros da banca examinadora, Dr. Edvaldo Carvalho Alves e Dra. Nadi Helena Presser, pelo aceite e contribuições de grande relevância a este trabalho.

E a todos que compõem o Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, em especial, a Secretária do Programa pelo trabalho de suporte realizado, de essencial importância, sem o qual, não estaríamos aqui. Obrigada!

RESUMO

No Brasil e no mundo, discussões sobre o direito ao acesso à informação têm crescido nas últimas duas décadas, especialmente, devido ao processo de transição para o regime político da democracia em muitos países, em grau variável de sucesso, e aos avanços nas tecnologias da informação e comunicação. No entanto, no âmbito da gestão pública, conhecer os atos, por si só, não atende às expectativas do cidadão que, também, exige qualidade informacional. Desta forma, cumprir tão-somente o que dispõe textualmente a Lei nº 12.527/2011- conhecida como Lei de acesso à informação - não implica efetivamente em informações disponíveis à sociedade. Diante desta perspectiva, este estudo objetiva avaliar a qualidade da informação disponibilizada ao cidadão, no menu “Acesso à informação” do sítio eletrônico da UFPE, sob a perspectiva da LAI, a partir dos atributos autenticidade, atualidade e integridade da categoria conteúdo, constitutiva do modelo proposto por Arouck (2011). No aspecto metodológico a pesquisa empregou a abordagem qualitativa e se caracteriza como descritiva. Quanto aos procedimentos técnicos de coleta de dados, foram empregadas a observação sistemática e análise documental (GIL, 2008). Cabendo destacar que esta pesquisa documental se ancora no conceito de transparência ativa, e adota, para avaliação e interpretação dos dados a análise do conteúdo e o método analítico da qualidade da informação de Arouck (2011). Os resultados do estudo foram estruturados em cinco capítulos: sendo o primeiro, introdutório, com a exposição de considerações iniciais sobre o tema, justificativas e seus objetivos. O segundo capítulo apresenta as discussões teóricas acerca da comunicação e da informação públicas, relacionando-as com a Lei 12.527/2011, e abordando a obrigação da transparência pública, como elemento imprescindível para a efetivação da comunicação pública. No terceiro capítulo é realizada a discussão acerca das relações entre a gestão pública e o acesso à informação pública, especialmente abordando os conceitos de accountability e governança, e afunilando-se o debate para abordar a implementação da lei de acesso à informação nas universidades federais. Problematiza-se ainda a identificação dos requisitos de qualidade da informação, em uma abordagem teórico-metodológica, com o fito de selecionar os critérios adotados para a avaliação da qualidade da informação disponibilizada em menu “Acesso à informação” do sítio eletrônico institucional da UFPE. Ainda neste capítulo apresenta-se as demais estratégias metodológicas

adotadas neste estudo. No quarto capítulo são apresentados os achados empíricos da pesquisa, descrevendo-se o perfil do setor responsável pela produção, disponibilização e monitoramento de informações no menu “acesso à informação” do sítio eletrônico da UFPE, e analisando-se este menu (documentos e conteúdos), com base nos atributos autenticidade, integridade e atualidade do modelo de qualidade de informação proposto por Arouck (2011). A partir destes achados conclui-se, já no quinto capítulo, que apesar da experiência e atuação proativa e contínua do setor responsável pelo monitoramento das informações públicas no menu “acesso à informação” do sítio eletrônico institucional, a ausência de subsídio legal vigente voltado ao apontamento de diretrizes mínimas e competências das unidades para a gestão da informação no ambiente web e a fragilidade da governança institucional são observados como fatores chaves no entrave ao processo de qualidade da informação disponibilizada à sociedade e por consequência, o efetivo acesso à informação.

Palavras chave: Qualidade da informação; Sítios eletrônicos; Acesso à informação.

ABSTRACT

In Brazil and worldwide, discussions about the right to access to information have grown in the last two decades, especially due to the process of transition to democracy in many countries, with varying degrees of success, and the advances in information and communication technologies. However, in the scope of public management, knowing the acts, by itself, does not meet the expectations of the citizen, who also demands informational quality. Thus, merely complying with the textual provisions of Law No. 12,527/2011 - known as the Law of access to information - does not effectively result in information being available to society. Given this perspective, this study aims to evaluate the quality of information available to citizens, in the menu "Access to information" of the UFPE website, under the LAI perspective, from the attributes authenticity, timeliness and integrity of the category content, constitutive of the model proposed by Arouck (2011). In the methodological aspect the research employed the qualitative approach and is characterized as descriptive. As for the technical procedures for data collection, systematic observation and document analysis were employed (GIL, 2008). It should be noted that this documentary research is anchored in the concept of active transparency, and adopts, for evaluation and interpretation of data, the content analysis and the analytical method of information quality of Arouck (2011). The results of the study were structured into five chapters: the first, introductory, with the exposure of initial considerations about the theme, justifications and its objectives. The second chapter presents the theoretical discussions about communication and public information, relating them to Law 12.527/2011, and addressing the obligation of public transparency, as an essential element for the effectiveness of public communication. The third chapter discusses the relationship between public management and access to public information, especially addressing the concepts of accountability and governance, and narrowing the debate to address the implementation of the law of access to information in federal universities. The identification of information quality requirements is also problematized, in a theoretical-methodological approach, with the purpose of selecting the criteria adopted to evaluate the quality of information available in the "Access to Information" menu of UFPE's institutional website. This chapter also presents the other methodological strategies adopted in this study. In the fourth chapter the empirical findings of the research are presented, describing the

profile of the sector responsible for the production, availability and monitoring of information in the "access to information" menu of the UFPE website, and analyzing this menu (documents and content), based on the attributes authenticity, integrity and timeliness of the information quality model proposed by Arouck (2011). From these findings it is concluded, already in the fifth chapter, that despite the experience and proactive and continuous performance of the sector responsible for monitoring public information in the menu "access to information" of the institutional website, the absence of legal subsidy in force aimed at the appointment of minimum guidelines and competencies of the units for the management of information in the web environment and the fragility of institutional governance are observed as key factors in the barrier to the process of quality of information available to society and consequently, the effective access to information.

Key words: Quality of information; Electronic sites; Access to information.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Quadro 1 - Resumo ilustrativo da teoria geral da “Qualidade da informação” 60
- Quadro 2 - Categorias e atributos da qualidade da informação segundo modelo da qualidade da informação proposto por Arouck 61
- Quadro 3 - Demonstrativo dos itens constituintes do menu acesso à informação do sítio eletrônico institucional em relação as unidades institucionais que efetivamente produzem e disponibilizam sua informação 78
- Figura 1 - Organograma institucional da UFPE com ênfase a seção de atendimento ao cidadão 74
- Figura 2 - Printscreen da página inicial do sítio eletrônico da UFPE, com destaque ao menu acesso à informação 110

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Indicadores de acesso à informação da UFPE extraídos da ferramenta Painel “Lei de acesso à informação” da CGU (por ano)	114
---	-----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANPAD	Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCJ	Centro de Ciências Jurídicas
CGU	Controladoria-Geral da União
CSTIC/UFPE	Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação/UPFE
EBT	Escala Brasil Transparente
E-SICs	Sistemas Eletrônicos de Serviço de Informação ao Cidadão
EUA	Estados Unidos da América
GRI	Gestão de Recursos Informativos
GTA	Guia de Transparência Ativa
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
LAI	Lei de Acesso à Informação
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
MEC	Ministério da Educação
MIT	Massachusetts Institute of Technology
NORDINFO	Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries
NTVRU	Núcleo de Televisão e Rádios Universitárias
OCDE	Organization for Economic Co-operation and Development
OEA	Organização dos Estados Americanos
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PAI	Plano de Ação Institucional (UFPE)

PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação (UFPE)
PUC	Campinas Pontifícia Universidade Católica de Campinas
RAC	Revista de Administração Contemporânea
RTI	Right to Information Rating
SARS-CoV-2	Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2
SAC/UPFE	Seção de Atendimento ao Cidadão/UFPE
SEGIC/UPFE	Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação/UPFE
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIPAC/UFPE	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos/UFPE
STA	Sistema de Transparência Ativa
STI	Superintendência de Tecnologia da informação (UFPE)
SUPERCOM	Superintendência de Comunicação (UFPE)
TIC	Tecnologia da informação e Comunicação
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
2	COMUNICAÇÃO PÚBLICA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	22
2.1	INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PÚBLICA	22
2.1.1	Comunicação pública: sobre o que estamos falando?	23
2.1.2	Mas o que é informação pública e como se classifica?	26
2.2	O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA	31
2.2.1	A lei nº 12.527/2011 – acesso à informação no Brasil	35
2.2.1.1	Transparência pública	39
2.2.1.1.1	<i>Transparência ativa e passiva</i>	42
3	GESTÃO PÚBLICA E ACESSO À INFORMAÇÃO	48
3.1	A IMPLEMENTAÇÃO DA LAI NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS	51
3.2	QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	56
3.2.1	O que é qualidade da informação e como avalia-la?	57
3.2.1.1	Definição dos atributos de qualidade da informação constituintes da categoria meio do modelo proposto por Arouck (2011)	62
3.2.1.2	Definição dos atributos de qualidade da informação constituintes da categoria conteúdo do modelo proposto por Arouck (2011)	63
3.2.1.3	Definição dos atributos de qualidade da informação constituintes da categoria uso do modelo proposto por Arouck (2011)	65
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	69
5	QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DISPONÍVEL NO MENU ACESSO À INFORMAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO DA UFPE	74
5.1	PERFIL DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E SUAS ATRIBUIÇÕES NA UFPE	74
5.1.1	Sobre o processo de produção e disponibilização de informações no menu acesso à informação do sítio eletrônico institucional	78
5.1.2	No que se refere à ação de monitoramento de informações ao menu acesso à informação do sítio eletrônico institucional	84

5.2	ANÁLISE DO CONTEÚDO DISPONIBILIZADO EM MENU ACESSO À INFORMAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL: AUTENTICIDADE, INTERGRIDADE E ATUALIDADE	87
5.2.1	Análise do conteúdo a partir do atributo autenticidade	87
5.2.2	Análise do conteúdo a partir do atributo atualidade	88
5.2.3	Análise do conteúdo a partir do atributo integridade	89
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	91
	REFERÊNCIAS	94
	APÊNDICE A – LISTA DE VERIFICAÇÃO ADOTADA PARA DIAGNÓSTICO DA UFPE EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS ESTABELECIDAS PELA LAI, EM ESPECÍFICO A SEÇÃO “ACESSO À INFORMAÇÃO” DO SÍTIO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL (SEGUNDA FASE DO ESTUDO)	107
	APÊNDICE B – DIAGNÓSTICO REALIZADO NA UFPE EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS ESTABELECIDAS PELA LAI, EM ESPECÍFICO A SEÇÃO “ACESSO À INFORMAÇÃO” DO SÍTIO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL (SEGUNDA FASE DO ESTUDO)	110
	APÊNDICE C – ANÁLISE DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA UFPE (2018-2019), EM SEÇÃO ESPECÍFICA “LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)” (SEGUNDA FASE DO ESTUDO)	113
	APÊNDICE D – LEVANTAMENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO DA LAI RELATIVOS A UFPE, EXTRAÍDOS DA FERRAMENTA „PAINEL - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO” DA CGU (2012-2021) (SEGUNDA FASE DO ESTUDO)	114
	APÊNDICE E – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO ESTRUTURADO APLICADO JUNTO A SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA INSTITUIÇÃO UFPE (TERCEIRA FASE DO ESTUDO)	117

**ANEXO A – OFÍCIO CIRCULAR DIRECIONADO AS
UNIDADES INSTITUCIONAIS DA UFPE SOBRE A
ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NOS SITES
INSTITUCIONAIS E PUBLICAÇÃO DOS CURRÍCULOS DOS
PRINCIPAIS CARGOS**

118

1 INTRODUÇÃO

No Brasil e no mundo, discussões sobre o direito ao acesso à informação têm crescido nas últimas duas décadas, especialmente, devido ao processo de transição para o regime político da democracia em muitos países, em grau variável de sucesso, e aos avanços nas tecnologias da informação e comunicação.

Avaliado como elemento de transparência na relação entre o Estado e sociedade civil, o acesso à informação pública admite a circulação de informações entre ambos e a constatação da representação dos interesses da população pelo Estado.

Entretanto, segundo Batista (2010, p.226), “a questão do acesso não pressupõe apenas o acesso físico, mas também a transparência e a compreensão do „homem comum“ sobre o que é produzido e publicado pelo Estado”. E arrisco a cooperar com a ideia do autor de que, nos dias atuais, com o advento da internet e acelerado pelo contexto pandêmico do COVID 19, o acesso não se refere tão somente ao acesso eletrônico, mas vai muito, além disto.

A noção de acesso à informação se correlaciona não só a um direito, mas também a mecanismos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantem o exercício efetivo deste direito. (JARDIM, 1999b) Ainda de acordo com o autor, o acesso jurídico à informação pode garantir ao usuário o acesso físico, mas não se concretiza sem o acesso intelectual à informação. Para tal, se faz necessário um território para o qual confluam práticas informacionais do Estado e da sociedade, o que se pode denominar, Transparência informal. Ao passo que a **opacidade informacional** do Estado sinaliza, ao contrário, uma lacuna entre ele e a sociedade. (JARDIM, 2008)

Nesta perspectiva, apreende-se que há alguns fatores interligados ao processo de acesso à informação pública que, existentes propiciam ao efetivo acesso à informação, garantindo assim a transparência.

Deste modo, muitos estudos foram realizados buscando a compreensão deste fenômeno e seus desdobramentos. Como exemplo deste movimento, no Brasil, entre os anos de 2008 e 2020, observou-se aproximadamente o depósito de 49 estudos sobre o tema ou assuntos correlatos, segundo dados da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações mantidos pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Ao mesmo tempo em que, no catálogo de teses e dissertação da Plataforma da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), entre o período de 2003 e 2020, o quantitativo estimado foi de 84 trabalhos vinculados.

Cabendo salientar que, este número pode ser ainda maior, ponderando a possibilidade de existência de estudos defendidos, mas ainda não depositados em repositórios ou em andamento no país.

Em âmbito institucional (UFPE), investigações acadêmicas concluídas por Santos (2017), Silva (2017), Medeiros (2015), Oliveira (2015) e Ventura (2015), como exemplos, têm buscado compreender cientificamente/academicamente o tema.

Todavia, apesar do crescente número de estudos sobre o tema, o panorama brasileiro de pesquisas tem apontado para uma maior necessidade de investigações científicas. (MARTIN; FRANLIN; ARAÚJO, 2018) Apreendendo que elas ainda se encontram incipientes, focadas no debate da criação e da importância da norma, e não em seus efeitos e lacunas, caracterizadas ainda pela insuficiência de resultados tanto de abordagem quantitativa quanto qualitativa. Neste ponto que, é muito importante sua aplicabilidade em contextos organizacionais/informacionais distintos para uma melhor compreensão do fenômeno, bem como é importante para o auxílio a gestão no processo de tomada de decisão de ações públicas específicas, dentre outras, favorecendo assim a consolidação de uma agenda de pesquisa forte.

Além disto, a pluralidade de campos, como a ciência da informação, o direito, a comunicação e a gestão pública, e de perspectivas abarcadas pela lei demandam lentes distintas para uma compreensão global do tema, pedindo assim estudos de distintas áreas.

Neste sentido, o presente estudo torna-se de grande relevância, almejando contribuir não somente ao fomento e consolidação de discussões científicas sobre o direito de acesso à informação no Brasil, mas também propiciar, a partir da busca por uma maior compreensão da realidade e lacunas existentes na prática da lei, meios para aperfeiçoamento (políticas e normas internas de órgãos) e/ou sugestões de ferramentas a serem adotadas para operacionalizar tudo isso, oferecendo de tal modo apoio ao efetivo exercício do acesso à informação.

Espera-se ainda cooperar para a promoção e desenvolvimento deste campo de pesquisa no Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento

do Nordeste - UFPE, e de estudos análogos na própria UFPE e/ou em Instituições de ensino superior, sejam estas da esfera pública ou privada.

Posto isto, ao se debruçar na literatura como primeira fase do estudo, apreendeu-se que, apesar da Lei de Acesso à Informação (LAI) ter instituído o dever do Estado de permitir o acesso à informação pública ao cidadão, de forma clara e compreensível (BRASIL, 2011), bem como a percepção da existência de instrumentos de apoio às boas práticas e orientações à administração pública, a exemplo do Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2017) e do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) (BRASIL, 2014), muitas das informações podem se mostrar indisponíveis, incompletas e/ou incompreensíveis, originando um „desequilíbrio“ na relação Estado-sociedade (o primeiro enquanto detentor de toda a informação pública) ou uma baixa transparência, deste modo, indo de encontro ao que se propõe a LAI. (SILVA; EIRÃO; CAVALCANTE, 2013)

Em específico, no âmbito das universidades federais do Brasil, percebeu-se, por meio dos relatórios estatísticos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) (BRASIL, 2018) que, tem havido algum nível de dificuldade de localização de informações e/ou assimilação do conteúdo procedente dos sítios eletrônicos e/ou outros canais de comunicação institucionais, sinalizando, desta forma, que a Lei ainda encontra desafios em sua execução de forma plena. O que por outro lado, em especial nos sítios eletrônicos, também pode apontar uma insuficiência de informações. (ALBUQUERQUE; HERMIDA, 2016; AMORIM; ALMADA, 2016; ANDRADE; RAUPP, 2017; ANDRADE; RAUPP; PINHO, 2017; BRASIL, 2018; JAHNS; RAUPP, 2016; MORAES JUNIOR; CARNEIRO; SILVA NETO, 2015; RAUPP; PINHO, 2014, 2015)

Partindo desta conjectura, a provisão online de informação é pressuposto para a participação. Porém, a quantidade de informações disponibilizadas não denota fundamentalmente que elas são de qualidade (OCDE, 2003). Corroborando com esta ideia, Figueiredo e Gazoni (2016, p. 131) apontam que: “O conhecimento dos atos, por si só, não atende às expectativas do cidadão, que, também, exige qualidade informacional, em espaço temporal”.

Neste sentido, como pontapé inicial do estudo, buscou-se uma maior compreensão da atual realidade da instituição UFPE no que se refere ao acesso à informação, antes de qualquer aprofundamento ou discussão sobre qualidade da

informação, sendo esta caracterizada como segunda fase do estudo. Para tal, nesta etapa, foram realizados o diagnóstico do menu “Acesso à informação” do sítio eletrônico institucional com a finalidade de identificar o atendimento as exigências mínimas previstas na LAI pelo órgão, juntamente com o levantamento de indicadores de acesso à informação da instituição na ferramenta “Painel – Lei de acesso à informação” da CGU e relatórios de Gestão da UFPE 2018 e 2019.

A partir dos achados levantados nesta fase do estudo, foi apontada uma lacuna no processo de implementação da lei na Instituição. Observou-se que a UFPE vem cumprindo com as exigências mínimas formais previstas pela LAI, conforme apontado em diagnóstico realizado, todavia, o número de pedidos de acesso à informação se manteve alto e, em alguns anos, houve inclusive o aumento do número de pedidos de acesso à informação, a partir da consulta as ferramentas painel Lei de acesso à informação da CGU - 2012 a 2019 - e relatórios de gestão 2018 e 2019.

Neste sentido, o número de pedidos de acesso manteve-se, por que a informação disponibilizada não estava de fácil acesso no sítio eletrônico? Por que ela se encontrava incompleta, e assim não podendo ser utilizada? Por que não se sabia se estava atual? Ou foi alterada?

Diante destas dúvidas é que se observou a necessidade de investigar a qualidade da informação disponibilizada pela UFPE em seu sítio eletrônico, culminando na problemática de pesquisa do referido estudo: **As informações públicas disponibilizadas aos cidadãos no menu acesso à informação do sítio eletrônico da UFPE, atendem, no tocante a sua qualidade, aos atributos constitutivos de autenticidade, atualidade e integridade, presentes no modelo de Arouck (2011)?**

Após os devidos aprofundamentos sobre o tema, recortes necessários e escolha de perspectivas ao estudo, a seguir pormenorizados, pretendem-se como objetivos deste estudo:

Objetivo Geral

Avaliar a qualidade da informação disponível ao cidadão, no menu “Acesso à informação”, do sítio eletrônico da UFPE, sob a perspectiva da LAI, a partir dos

atributos autenticidade, atualidade e integridade da categoria conteúdo, constitutiva do modelo proposto por Arouck (2011).

Objetivos específicos

- Traçar o perfil do setor responsável pela produção, disponibilização e monitoramento de informações na seção “acesso à informação” do sítio eletrônico da instituição;

- Analisar o conteúdo (documentos e informações públicas) disponibilizado em menu “Acesso à informação” do sítio eletrônico institucional, a partir dos atributos autenticidade, integridade e atualidade da categoria conteúdo do modelo de atributos de qualidade de informação proposto por Arouck.

A justificativa de escolha do estudo na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), está relacionada ao fato de que a pesquisadora é servidora desta instituição, bem como se encontra vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, associado à referida instituição.

E aplicação do estudo ao sítio eletrônico da instituição deve-se ao grau de importância dado a este meio de comunicação durante o contexto pandêmico, período no qual o presente estudo foi desenvolvido, assim como motivado pela atuação da pesquisa enquanto publicadora de conteúdo no portal desta instituição.

Ressalta-se ainda a escolha deste meio pela própria relevância dada pela LAI à divulgação em sítios eletrônicos, ao prever em seu §2º, Art. 8º: “[...] § 2º Para cumprimento do disposto no **caput**, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet)” (BRASIL, 2011).

Entretanto, enfatiza-se que o estudo será aplicado apenas o menu “acesso à informação” do sítio eletrônico institucional, tendo em vista tratar-se da área específica nas páginas oficiais na internet dos órgãos públicos e entidades federais destinada a disponibilização ativa de informações mínimas, conforme previsto no Art 8 da LAI, e apoiado pelas orientações gerais da ferramenta guia de transparência ativa (GTA) para órgãos e entidades do Poder executivo Federal elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), com o objetivo de auxiliar no correto

cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas que regem o assunto.

Os fatores tempo e recursos humanos também foram considerados para este recorte, todavia não reduzindo a importância do estudo, uma vez que a metodologia adotada poderá servir de base (protótipo) para futuras pesquisas e/ou intervenções que por ventura venham a analisar a qualidade da informação aplicadas as outras ou todas as seções que compõem o sítio eletrônico da instituição.

Destacando-se que, os princípios da LAI aqui considerados contemplam apenas aqueles vinculados aos aspectos administrativos. Os demais aspectos, acadêmicos e científicos, da IFEs não foram cobertos por este estudo, motivados pelos fatores tempo e recursos humanos para viabilidade desta ação.

E ainda ressaltando-se que a abordagem do estudo se ancora no conceito de transparência ativa, e adota, para avaliação da qualidade da informação, a perspectiva do produtor da informação, uma vez que todos os pontos de vistas dos participantes ao fenômeno são relevantes para sua melhor compreensão, e a perspectiva do produtor da informação é, segundo a revisão de literatura realizada, a menos explorada pela academia, e determinante para a qualidade da informação que será disponibilizada para a sociedade.

A fim de atingir estes objetivos, o estudo foi estruturado em cinco capítulos, sendo o primeiro, de natureza introdutória, aqui exposto em suas considerações iniciais sobre o tema, justificativas e seus objetivos; Seguido de seus segundo e terceiro capítulos, com a apresentação dos principais conceitos e abordagens adotadas para o desenvolvimento do presente e metodologia empregada; E a apresentação e análise dos resultados, seguidas das considerações finais e sugestões para trabalhos futuros, em seus quarto e quinta capítulos, respetivamente.

2 COMUNICAÇÃO PÚBLICA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Distintas bases conceituais, sobretudo as relativas ao estudo da comunicação pública, do direito de acesso à informação, gestão pública e qualidade da informação, dão subsídio para a realização do presente estudo, cuja seção a seguir, se incumbirá de apresentá-las.

2.1 INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Partindo do pressuposto que:

o interesse pelo exercício do direito de acesso à informação de entidades públicas justifica-se, na medida em que, consideramos que a implementação de uma lei e o reconhecimento de um direito dependem não só da sua adesão, mas de seu uso pela sociedade. (BOTTREAL, 2018, p.01)

Considera-se que a Gestão Pública pode contribuir para a conformidade do direito de acesso à informação pública, ao se dedicar, em particular, ao fenômeno da comunicação, e para uma maior adequação deste entre os atores sociais envolvidos neste processo, conforme aponta Duarte:

Surpreendentemente, entretanto, a amplitude do direito à comunicação muitas vezes é reduzida à tese de que „o cidadão precisa ser informado“, assumindo-o simples receptor e não reconhecendo sua capacidade de ser emissor, produtor de informações e agente ativo na interação. Comunicação não se reduz à informação. Comunicação é um processo circular, permanente, de troca de informações e de mútua influência (DUARTE, 2007, p. 4):

Por isto, a seção a seguir abordará como a comunicação pública é relevante para o acesso à informação.

2.1.1 Comunicação pública: sobre o que estamos falando?

No mundo, pode-se dizer que, a Comunicação Pública apareceu a partir do reconhecimento de que a comunicação é um direito humano igualado ao direito à informação, e que a maneira como é cumprido pela maioria dos órgãos públicos, nem sempre avalia este atributo.

Na maior parte dos casos, segundo Brandão (2007, p.13), “a comunicação destas instituições parte do pressuposto de que, o público deve conhecer aquilo que é de interesse do órgão, e que o instrumento ideal para esta finalidade é a mídia.”

Todavia Duarte evidencia a importância da transmissão das informações aos cidadãos através da comunicação:

Parece óbvio que o cidadão, no seu relacionamento com a estrutura pública, deve possuir informação consistente, rápida e adaptada às suas necessidades. Ele precisa saber quando pagar impostos, onde e quando buscar uma vacina, como discutir as políticas públicas, conhecer as mudanças na legislação, como usufruir de seus direitos e expressar sua opinião. Ele precisa ser atendido, orientado, ter possibilidade de falar e saber que prestam atenção ao que diz. (DUARTE, 2007, p. 04)

É significativo que, ao abordar o papel da comunicação no âmbito público, se diferencia a comunicação pública, da comunicação política e da comunicação governamental, cujas limitações de conceitos não são tão fáceis de delimitar.

A comunicação governamental objetiva à prestação de contas do governo à sociedade, tendo um cunho informativo, visando esclarecer as ações e práticas de determinado governo. No que se refere a comunicação política, a autora a integra ao marketing político, reportando ao uso de estratégias de comunicação persuasiva e de convencimento. (BRANDÃO, 2007)

Entretanto, para apreendermos o conceito de comunicação pública, necessitamos ir além do ponto da persuasão e de estratégias mercadológicas, ponderando-a como detentora e divulgadora de informação de interesse coletivo.

Tendo em vista que o conceito de comunicação pública começou a ser introduzido na Europa nos anos 1980 (MATOS, 1999). Contudo, no Brasil, esta discussão chegou de forma tardia, uma vez que se favorecia apenas a comunicação social no âmbito governamental.

Apenas no período de 2003-2011 que a comunicação pública vem a se destacar como informação para a cidadania, vindo a adquirir status na esfera governamental.

Neste sentido, conforme Matos (1999, p. 33), o conceito de comunicação pública “remete ao processo de comunicação instaurado em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade: um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país”.

Já Oliveira (2004) determina comunicação pública como àquela que ocorre no espaço público democratizado com a participação do governo, empresas, terceiro setor e sociedade em geral, de forma ativa, abordando temas que interessam à população.

Graça Monteiro (2007), por sua vez, distingue a comunicação pública a partir do atendimento a alguns princípios: responder às obrigações das instituições públicas de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo para permitir a prestação de serviço ao público; apresentar e promover os serviços da administração pública; tornar conhecidas as instituições; divulgar ações da comunicação cívica e de interesse geral; e integrar o processo decisório na prática política. A autora ainda pondera que a comunicação também é exercida por empresas (em ações de responsabilidade social), movimentos sociais e terceiro setor.

Já na obra organizada por Duarte (2007), que se tornou um marco para o conceito no país, surge ainda um segundo autor, estrangeiro, que colabora com os estudos brasileiros, o colombiano Juan Camilo Jaramillo López, que entende comunicação pública como um:

[...] conjunto de temas, definições, fatos e metodologias referentes à forma como os sujeitos lutam por intervir na vida coletiva e na evolução dos processos políticos provenientes da convivência com 'o outro', por participar da esfera pública, concebida como o lugar de convergência das distintas vozes presentes na sociedade. (LÓPEZ, 2007, p. 246)

Tendo como compromisso de promover uma gestão aberta, qualificando canais, meios e recursos que permitam a viabilidade da comunicação de interesse público e o envolvimento de toda a sociedade.

Assim, a comunicação pública é caracterizada, segundo Duarte (2007, p. 07), “a partir de quatro eixos centrais: Transparência, que diz respeito à divulgação de questões de interesse do cidadão; Acesso, correspondendo à garantia de facilidade de adquirir informações importantes; Interação refere-se à estimulação para participação através da criação de mecanismos de interação; Ouvidoria - entendendo-se como a necessidade do governo em conhecer a opinião do cidadão a fim de correspondê-la”.

Além disto, a comunicação pública deve ser consciente, rápida e adaptada às necessidades de cada cidadão. Este precisa ser atendido e orientado por meio do acesso às informações de interesse coletivo, por exemplo: como pagar impostos, onde e quando buscar uma vacina, como discutir as políticas públicas, as mudanças em uma legislação, seus direitos e os canais para expressar sua opinião.

Cabendo pontuar que toda e qualquer informação relativa a instituições, serviços e contas públicas é um direito assegurado ao cidadão.

Aprofundando esta premissa, embasada em Zémor, a autora Graça Monteiro (2007, p. 40), salientando que: “importa que elas (as mensagens) sejam portadoras do interesse coletivo; que elas coloquem o interesse público à frente do interesse particular. (...) Importa que elas sejam fruto do debate público e propiciem o debate público”.

Em complementação a ideia exposta, Matos (2007, p. 53) entende que, “o interesse geral e a utilidade pública das informações que circulam na esfera pública são pressupostos da comunicação pública”. Para enfatizar esta linha de pensamento sobre a comunicação pública, cita-se:

Comunicação pública, então, deve ser compreendida com sentido mais amplo do que dar informação. Deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe, a possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e a perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo. (DUARTE, 2007, p. 64)

Em conformidade com Zémor (*apud* MAINIERI;RIBEIRO, 2011, p.5), “espera-se da comunicação pública que sua prática contribua para alimentar o conhecimento cívico, facilitar a ação pública e garantir o debate público”. Assim, podemos entender que não basta apenas a divulgação das informações das instituições públicas,

fazendo-se necessário propiciar uma troca, um debate em torno de assuntos de interesse e relevância pública, entre governo e sociedade.

Como se observa, a comunicação pública busca estreitar o relacionamento entre as esferas de governo e os cidadãos, de forma a promover os princípios fundamentais que norteiam as organizações públicas.

Salientando-se ainda a transformação sofrida nos significados de “caráter público” e “espaço público”, tendo em vista que o mundo atual se encontra permeado por novas formas de comunicação e de difusão de informações, onde os indivíduos são capazes de interagir com outros e observar as pessoas e eventos sem sequer os encontrar no mesmo ambiente espaço-temporal.

Diante disto, é possível verificar a relevância da comunicação pública, uma vez que este processo comunicacional é fundamental para o estabelecimento das relações entre o Estado e o cidadão e o exercício do direito de acesso a informação.

2.1.2 Mas o que é informação pública e como se classifica?

Antes de ser discutido qualquer dilema acerca do direito de acesso à informação, se faz necessário consolidar o que se entende por informação e informação pública.

De um modo geral, na literatura, o conceito de informação, pode ser analisado de diversos modos. Todavia, para o atendimento aos objetivos deste estudo, será adotado fundamentalmente o conceito legal exposto no inciso I do art. 4º da Lei nº 12.527/2011 (LAI), em que a informação refere-se, “aos dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”. (BRASIL, 2011)

De acordo com Monteiro (2014, p.7), “a informação pública caracteriza-se por englobar não só aquela à qual é dada publicidade, tendo por fonte o universo público ou privado, mas também a informação produzida ou custodiada pelos órgãos e entidades públicas”.

E, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos particulares, adequadamente previstos em lei; dado que a informação em posse do Estado, seja ela por ele produzida, gerenciada e/ou organizada, também é considerada um bem público. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011, p. 9)

Reafirmada esta linha de pensamento pela concepção de Jardim (2012, p. 5), “toda informação produzida ou acumulada pelo Governo no decorrer da administração do Estado é de natureza pública, embora não seja eventualmente de acesso irrestrito, por força de restrições legais”. Ressaltando ainda pelo autor que, “nem toda informação considerada **pública** é produzida pelo Governo”, dado que documentos produzidos no meio privado podem tornar-se públicos, mantendo, apesar disto, sua natureza privada.

Já, segundo Batista (2010, p.40):

[...] informação pública é um bem público, tangível ou intangível, com forma de expressão gráfica, sonora e/ou iconográfica, que consiste num patrimônio cultural de uso comum da sociedade e de propriedade das entidades/instituições públicas da administração centralizada, das autarquias e das fundações públicas. A informação pública pode ser produzida pela administração pública ou, simplesmente, estar em poder dela, sem o status de sigilo para que esteja disponível ao interesse público/coletivo da sociedade. Quando acessível à sociedade, a informação pública tem o poder de afetar elementos do ambiente, reconfigurando a estrutura social.

E, se por um lado, os recursos tecnológicos da atualidade, como a internet, proporcionam maior rapidez e facilidade na busca por informação pública, por outro, observa-se que não são apenas estes recursos que garantem a transparência e a facilidade de acesso. (BATISTA, 2010)

Sobre isto, a Organization for Economic Co-operation and Development (OCDE, 2003) tem destacado que, o fato de prover em modo online informação é pressuposto para a participação. Porém, a quantidade de informações disponibilizadas não denota necessariamente que elas são de qualidade.

Acerca disto Raupp (2016, p. 38-39) destaca que:

a divulgação obrigatória em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet) deve ser objetiva, clara e em linguagem de fácil acesso. Os sítios ainda devem atender aos requisitos de garantia de autenticidade e integridade das informações disponíveis, mantê-las atualizadas, indicar o local e fornecer instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio, além de adotar medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo.

Embora a lei seja condição necessária e importante para conferir legalidade ao ato de acessar os documentos públicos - informações públicas, é também insuficiente para decidir problemas de ordem mais prática. (BATISTA, 2010). Desta forma, tanto transparência quanto acesso envolve problemas para além do direito de acesso, que serão discutidos mais a fundo na próxima seção deste estudo, **O direito de acesso à informação pública**.

Neste processo, destaca-se que se encontram entrelaçadas as dimensões física, intelectual e comunicacional cabendo ao Estado atender de forma eficaz às demandas da sociedade, e provendo a informação pública de modo compreensível e tempestivo.

Neste sentido, a dimensão física poderia ser avaliada em relação à disponibilidade da informação, segundo a dificuldade de acesso ao documento público que a contém; A dimensão intelectual correlacionar-se-ia à compreensão dos dados que podem ser usados para a produção de conhecimento, e a comunicacional, por sua vez, que se referiria ao fluxo e transmissão do conhecimento. (BATISTA, 2010)

Ponderando ainda sobre a dimensão física, soma-se a essa ideia o entendimento exposto por Bairral, Silva e Alves (2015, p. 647) de que,

“podemos associar essa disponibilidade, ou a sua indisponibilidade, aos casos de informação incompleta, identificados também pela expressão **assimetria informacional**, uma vez que, são os gestores públicos que detêm a posse de um grupo privilegiado de informações relativas às atividades desenvolvidas pela administração pública e a elas podem transmitir clareza e tempestividade”.

Neste contexto, segundo a CGU (2011), a indisponibilidade da informação pública está diretamente conexas à cultura do segredo, na qual, “[...] a gestão pública é pautada pelo princípio de que a circulação de informações representa riscos. Isto favorece a criação de obstáculos para que as informações sejam disponibilizadas”. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011, p. 12)

À vista disto, a indisponibilidade, total ou parcial, da informação gera a citada assimetria informacional que delinea um contexto de opacidade, confrontando-se de forma direta com a prática da transparência pública preconizado pela LAI.

Todavia, cabe destacar que, de acordo com a LAI, há casos/situações em que o interesse público ordena que determinadas informações sejam ocultadas do

conhecimento geral - restrição do acesso, por um determinado período de tempo, tratando-se dos chamados documentos classificados como sigilosos, previstos segundo Art 23 da Lei e que serão explanados a seguir.

Isto não diz que o sigilo deva ser empregado de maneira desenfreada. Tanto a LAI, quanto padrões internacionais de direito à informação, como a Lei Modelo de Acesso à Informação da Organização dos Estados Americanos (OEA), determinam o princípio da máxima publicidade da informação pública, o que significa que o sigilo deve ser a exceção.

Posto isto, traz-se à discussão a exemplificação dos casos em que determinadas informações tornam-se restritas, por um período de tempo, ao conhecimento geral. São elas:

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações. (BRASIL, 2012)

Como observado no artigo supracitado, tais hipóteses guardam relação estreita com a ideia de Segurança Nacional, ou seja, sua ocultação diz respeito à própria integridade do Estado Brasileiro.

Levando em consideração os parâmetros supra, a autoridade pública competente poderá classificar as informações públicas sigilosas como sendo reservadas, secretas e ultrassecretas, pelos prazos de 5, 15 e 25 anos, respectivamente, conforme o art. 24, caput e § 1º da LAI.

Contudo, o prazo das classificações referidas pode variar para menos tempo de sigilo, em razão da possibilidade do § 3º do mesmo artigo, que dispõe que, de

forma alternativa, poderá ser posto como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que incida antes do transcurso do prazo máximo da classificação dada.

Ainda, sempre que uma determinada informação seja avaliada sigilosa, esta deverá ser classificada tendo em vista o interesse público tutelado e empregado o critério menos restritivo possível. Ao fim do prazo de sigilo ou da implementação da condição estabelecida pelo ato administrativo que assim classificou certa informação, esta será, imediatamente, revertida em pública.

No que se referem aos agentes competentes para classificar determinada informação sigilosa, conforme o art. 27 da LAI encontra-se divididos em:

a) Ultrassecreta: Presidente da República, Vice-Presidente da República, Ministros de Estado e autoridades com a mesmas prerrogativas, Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica e Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior (no tocante aos agentes públicos militares e diplomáticos citados, a classificação realizada deve ser ratificada pelo Ministério a qual se vinculam os referidos servidores);

b) Secreta: todos os autorizados a classificar informações sigilosas em ultrassecreta, bem como titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista e

c) Reservada: todas as autoridades autorizadas para classificação ultrassecreta e secreta, bem como, ainda, autoridades que exerçam função de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto na LAI.

A classificação de informação, em qualquer grau de sigilo, deverá ser formalizada em decisão que deverá conter, no mínimo, o assunto sobre o qual versa a informação, o fundamento da classificação, a indicação do prazo de sigilo, descrito em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, bem como a identificação da autoridade que a classificou. (BRASIL, 2011)

Esta classificação será reavaliada por autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento (no âmbito do Poder Executivo Federal, trata-se do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012), com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo.

Por fim, incumbe ao Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a proteção dos mesmos.

2.2 O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

Apesar de encontrar-se previsto no Art. 19º da Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), o direito de acesso à informação apenas teve contribuições efetivas para sua ascensão com o processo de transição para o regime político da democracia, em grau variável de sucesso, e aos avanços nas tecnologias da informação e comunicação ocorridas em todo o mundo.

Desde o surgimento da primeira legislação de acesso à informação pública no mundo, a da Suécia (1776), foram 217 anos até que incidisse uma segunda aplicação. Entre 1993 e 2006, 70 países já adotavam leis de acesso, em diferentes continentes. (PRIVACY INTERNATIONAL, 2006)

Atualmente, não menos que 95 países possuem leis nacionais que estabelecem o direito de acesso à informação pública, dentre eles o Brasil, e cerca de 59 o tem previsto em constituição. Sendo que, em alguns outros, a interpretação de suas constituições visa reconhecê-lo como um direito implícito. (OPEN SOCIETY JUSTICE INITIATIVE, 2012)

Isto representa perto de 5, 5 bilhões de cidadãos no mundo com direito, a saber, o que os governos fazem e sabem.

Embora, no início, o processo de ascensão do direito de acesso à informação tenha sido brando, o regime de acesso é considerado um dos mais rápidos processos de dispersão global de uma legislação. (SNELL, 2005)

No que se refere à construção do regime de acesso à informação no mundo, estudos nos diferentes países indicam três direções principais para explicar sua adoção: a primeira delas é expressão do movimento que pondera o acesso à informação como direito humano internacional, e o direito de acesso às informações pessoais como parte do respeito pela dignidade humana básica. (SNELL, 2005; 2006; ROBERTS, 2001)

O **direito à verdade** também foi reconhecido pelos tribunais internacionais no contexto dos direitos humanos. Implícito à liberdade de expressão estaria o direito das pessoas terem acesso à informação e, a saber, o que os governos estão fazendo em seu nome, sem o qual a verdade definharia e a participação do povo no governo permaneceria fragmentada. (PRIVACY INTERNACIONAL, 2006.)

Nestes casos, não basta prover acesso à informação já de posse de órgãos públicos, pode ser necessário recolher e reunir novas informações para aferir a

verdade sobre os abusos do passado. A importância atribuída a isto é evidenciada, entre outras coisas, nas comissões da verdade¹ nomeadas em uma série de países. São exemplos deste movimento, a organização Privacy Internacional e a Artigo 19.

A segunda direção é a expressão do movimento pelos esforços anticorrupção: o direito à informação pública é tratado como instrumento de combate à corrupção e atos ilícitos de governo. Esta é uma disposição sustentada, em geral, por ONGs de monitoramento e jornalistas investigativos, com a finalidade de expor lógicas de política econômica, governança, avaliação de governo e outras questões de interesse público.

Stiglitz (2003), cuja obra sobre as implicações econômicas das assimetrias de informação lhe rendeu um prêmio Nobel, observou que a desigualdade no acesso a informação consente às autoridades elaborar políticas mais voltadas para seus interesses do que aos interesses públicos. Melhorias na informação e na regra que conduz sua divulgação podem vir a reduzir a abrangência destes abusos.

A terceira e última direção aponta como resultado de um movimento menos visível na mídia, ligado à governança e à aplicação de políticas de desenvolvimento, em resposta ao contexto de globalização. Conforme alega Blanton (2002, p. 16-17), “a globalização requer acesso crescente à informação, sendo clara a extraordinária interação entre os dois fenômenos”.

Respeitadas as peculiaridades de cada país, os estudos comparados ainda identificaram atributos comuns ao conteúdo das leis de acesso à informação em diversos países na atualidade, são eles: máxima divulgação, obrigação de publicar, promoção de um Governo Aberto, limitação das exceções, procedimentos que facilitem o acesso, moderação dos custos, reuniões abertas, precedência da divulgação e proteção aos denunciantes. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013, p. 8-9)

Outros atributos ao direito de acesso à informação, de um modo geral, consistem na:

¹ Cabendo aqui destacar o conceito de justiça de transição – Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), trata-se de um conjunto de processos e mecanismos relacionados com os esforços de uma sociedade para superar um legado de graves violações de direitos humanos cometidos em larga escala no passado, a fim de assegurar responsabilização, a administração da justiça e a reconciliação. Tendo como objetivo central, o fortalecimento do Estado democrático de direito, com o desenvolvimento de garantias para que não se repitam violações em massa aos direitos humanos. Em geral, essas medidas se desenvolvem nos campos da promoção da justiça, revelação da verdade, reparação das vítimas, preservação e divulgação da memória e implementação de reformas institucionais. Fonte: <https://justicadetransicao.mpf.mp.br/entenda> .

[...] promoção da transparência, prestação de contas e eficiência no governo; controle da corrupção; fomento à participação pública; aumento da capacidade da população de esquadrihar o exercício do poder público; promoção de uma cultura favorável à democracia e aos direitos humanos e ao estado de direito; aperfeiçoamento da gestão de registros públicos; e o desenvolvimento do esclarecimento público e da cidadania bem informada (MENDEL, 2008, p. 148).

Neste sentido, o acesso à informação pública é um elemento de transparência na relação entre o Estado e a sociedade civil, admitindo a circulação de informações entre ambos e a constatação da representação dos interesses da população pelo Estado.

Todavia, segundo Batista (2010, p.226), “a questão do acesso não pressupõe apenas o acesso físico, mas também a transparência e a compreensão do “homem comum” sobre o que é produzido e publicado pelo Estado”.

E arrisco a cooperar com a ideia do autor, no que se refere ao acesso eletrônico também observado nos dias atuais, com o advento da internet, e acelerado pelo contexto da pandemia de COVID 19.

Nesta perspectiva, há alguns fatores interligados no processo de acesso à informação pública. Se, por um lado, recursos tecnológicos, como a internet, propiciam maior rapidez e facilidade na busca por informação pública, por outro, não são estes recursos apenas que garantem a transparência e a facilidade de acesso.

Neste sentido, vários autores empenharam-se em tratar a questão da transparência e do acesso à informação pública, seja para discutir questões pertinentes à disponibilidade de acesso (BRITTO, 1992; ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, 2001; ISLAM, 2003; BELLVER, 2007; ARTEN, 2008), SEJA PARA TRATAR DA NECESSIDADE DE COMPREENSÃO DA INFORMAÇÃO PUBLICADA (SECLAENDER, 1991; JARDIM, 1999A, 2004, 2008; BOVENS, 2002; VILLANUEVA, 2002; FUNDO MONETÁRIO INTERNACIONAL, 2007; LOPES, 2007; LIMBERGER, 2007; GRISELDA ET AL., 2008; ACCESS INFO EUROPE, 2009). Ponderando que ao abordar transparência e acesso à informação pública, estas são acepções distintas.

A noção de acesso à informação estaria correlacionada não só a um direito, mas também a mecanismos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantiriam o exercício efetivo deste direito. (JARDIM, 1999b).

Ainda, de acordo com o autor, o acesso jurídico à informação poderia garantir ao usuário o acesso físico, mas não se concretizaria sem o acesso intelectual à informação. Para tal, far-se-ia necessário um território para o qual confluam práticas informacionais do Estado e da sociedade, o que se pode denominar, transparência informal; Ao passo que a **opacidade informacional** do Estado sinalizaria, ao contrário, uma lacuna entre ele e a sociedade. (JARDIM, 2008)

Neste sentido, segundo discussões na literatura, os problemas de transparência e acesso à informação pública estariam, em sua maioria, relacionados às dimensões física, intelectual e comunicacional. (BATISTA, 2010)

Com relação à dimensão física, observa-se a dificuldade em acessar fisicamente o documento público, motivada, em parte, porque o sigilo se tornou regra, não exceção. (JARDIM, 1999a, WEICHERT, [200-]; BASTOS, 2007); porque há falta de organização da informação pública, tanto em meio eletrônico como em meio impresso (COSTA; FRAIZ, 1989; FONSECA, 1996; JARDIM, 1999a, 1999b, 2004, 2008); e por excesso e escassez de informação. (KAKABADSE et al., 2003; SILVA, 2005; RAMOS JÚNIOR; ROVER, 2007; COLEMAN et al., 2008; ACCESS INFO EUROPE, 2009; MORGESON III)

No que se refere à dimensão intelectual, a transparência implica apreensão, que permite o acesso intelectual com possibilidade de apropriação simbólica². A linguagem empregada em documentos públicos e o formato de publicação da informação pública, especialmente o conteúdo publicado em diários oficiais, não são compreensíveis à maior parte da sociedade (HABERMAS, 1984; SECLAENDER, 1991; VILLANUEVA, 2002; LIMBERGER, 2007; LOPES, 2007)

Sobre a dimensão comunicacional, analisa-se a dificuldade em se tomar conhecimento da informação pública devido à ineficácia do fluxo comunicacional

² Nesse sentido, a apropriação é um processo no qual o sujeito “torna seu” um objeto do mundo, ajustando-o, moldando-o a si, atuando afirmativamente nos processos de negociação com os signos, com a cultura. Nesse processo, o objeto, material ou não, sofre um deslocamento espaço-temporal promovido pelo sujeito, que pode alterar ou confirmar o sentido dado pelo seu ambiente de origem, ou seja, pode ressignificar o mundo que lhe chega, a partir de suas percepções, suas expectativas e seus interesses das e pelas atividades. Assim, na apropriação está implicada uma relação dialética, segundo a qual o sujeito, face ao objeto, desenvolve habilidades para construir suas representações do mundo, e por meio dessas construções simbólicas, o objeto adquire significados que expressam e produzem a subjetividade do sujeito. Dizendo de outro modo: ocorre um processo de construção de subjetividade na relação com o objeto e também uma produção de objetos a partir da subjetividade do sujeito. Apropriação seria, assim, “produção”, “construção”, negociação entre sujeito e objeto, sujeito e mundo.

Fonte: BATISTA, 2018. Acesso em: [file:///C:/Users/User/Downloads/74317-337247-3-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/74317-337247-3-PB%20(1).pdf).

entre o Estado e a sociedade e, também, pelo fluxo informacional, marcado pelo excesso de informação - organizada ou não. (BASTOS, 2007)

Deste modo, no acesso da informação pública estão compreendidos conceitos que vão além do aspecto jurídico, que a exigência pelo direito à informação pública consegue ao que parece pressupor. Carecem serem debatidas, junto à questão, as condições para que a transparência e o acesso, em todas suas acepções, sejam propícias. Apenas ao avaliar estas condições será possível a apropriação social da informação pública para a constituição de relações concretas entre o Estado e a sociedade.

2.2.1 A lei nº 12.527/2011 - acesso à informação no Brasil

Antes do sancionamento da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), o direito de acesso às informações públicas no Brasil era gerido por diversos dispositivos variados, que tratavam a questão apenas de modo parcial. (PAES, 2011)

Segundo Kramer e Bertotti (2015, p. 373), “O histórico legislativo da LAI aponta a evolução do direito da informação, o qual foi ampliado para o controle e transparência pública e ao acesso aos arquivos e informações das atividades desempenhadas pelo Estado”.

Todavia, verifica-se que o processo de adesão ao regime de direito à informação pública no país foi extenso. Segundo dados da UNESCO (2008), o Brasil foi uma das últimas democracias a regulamentar a abertura de informações públicas, apenas em 2011, embora o seu marco legal estivesse estabelecido desde a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXIII.

Foram quase nove anos de tramitação. A primeira proposta de lei sobre o assunto entrou em 2003 na Câmara dos Deputados, onde ficou por seis anos – até maio de 2009, quando o executivo propôs um substitutivo. Menos de um ano depois - abril de 2010, o projeto foi aprovado e enviado para o Senado, onde ficou por um ano e meio, até sua aprovação final em outubro de 2011. Mas a reta final da redação da lei adveio em pouco tempo, entre a ida da então presidenta Dilma Rousseff, em setembro de 2011, à abertura da 1ª. Conferência de Alto Nível para Governo Aberto, em parceria com o então presidente dos Estados Unidos da América (EUA), Barack

Obama, e ser sancionada, em novembro deste mesmo ano. (INSTITUTO ETHOS, 2017)

A LAI é qualificada como uma lei ordinária nacional e foi editada visando regulamentar o direito constitucional de qualquer pessoa, física ou jurídica, de requerer informações de interesse particular ou coletivo, a órgãos e entidades públicas brasileiras, de todas as esferas e poderes. Desde então, passados mais de dez anos de vigência no Brasil, a LAI - Lei nº 12.527 - tem conferido uma série de mudanças na **cultura da informação**. No lugar da usual confidencialidade das informações produzidas e/ou conservadas pela administração pública, instituiu-se a abertura de informações a todo e qualquer cidadão, independentemente de motivações de sua solicitação: “[...] É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. (BRASIL, 2011, Art. 5)

A LAI se ampara em nove princípios gerais: máxima divulgação das informações públicas, desmotivação do pedido, celeridade e facilidade do acesso, duplo grau de julgamento, universalidade, transparência ativa, promoção de um Governo Aberto e de uma cultura da transparência, excepcionalidade das hipóteses de restrições e proteção aos denunciantes. (CUNHA FILHO; XAVIER *apud* MESQUITA, 2016, p. 02)

O primeiro princípio encontra-se orientado para publicidade como a regra, e o sigilo adotado apenas como exceção. Neste sentido, todas as informações passíveis de divulgação, devem sê-las, ao passo que sua omissão, não se tratando de um caso de exceção, vai de encontro ao que preceitua este princípio. Cabendo destacar que, estas restrições de acesso limitam-se aos dados pessoais e as informações classificadas como sigilosas por autoridades, conforme explanado na **seção 5.1** deste estudo, ou com base em outras leis.

Indicando o princípio da desmotivação do pedido o não dever ou necessidade de motivação/justificativa para o pedido de acesso à informação. O terceiro princípio está vinculado à obrigação do Estado em atender aos pedidos em tempo hábil. No caso da legislação brasileira, este prazo é imediato, para situações consideradas possíveis de resposta instantânea. Não sendo, este prazo limita-se a 20 dias, prorrogados por mais 10, havendo justificativa fundamentada.

No que se refere ao quarto princípio, coloca-se à disposição do interessado o recurso, caso lhe seja negado o acesso pelo órgão público cuja informação foi requerida. Neste ponto, nenhum órgão público pode recusar o acesso e encerrar a ação, o cidadão sempre poderá recorrer a uma segunda instância.

Em se tratando do quinto princípio, qualquer pessoa pode solicitar acesso à informação, independente de nacionalidade, idade, ou quaisquer outras características, bastando apenas haver o interesse na informação.

No tocante ao princípio da transparência ativa, sexto princípio, delibera-se que o Estado deva ser proativo, tornando pública as informações sem que haja solicitações; E a promover campanhas de abertura do governo, fomentando a transparência e ao cumprimento da LAI, conforme prescreve o sétimo princípio. Está também o Estado obrigado a agir, via de regra, permitindo a informação, adotando apenas o sigilo, em casos fundamentados por uma determinação legal ou constitucional, conforme o princípio da excepcionalidade das hipóteses de restrições, conforme indica o oitavo princípio.

Em relação ao último princípio, nono, deve ser garantida a preservação da identidade do indivíduo que trouxe ao público informações sensíveis.

Estão subordinadas a LAI, as empresas públicas, as sociedades de economia mistas e as prestadoras de serviços públicos, abrangendo as esferas da União, Estados, o Distrito Federal e os Municípios, bem como aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além das Cortes de Contas e Ministérios Públicos. Do mesmo modo, também estão sujeitas à LAI as entidades privadas sem fins lucrativos, que recebam recursos públicos a qualquer título. Estas estão compelidas, pela Lei da Transparência, a apresentar informações sobre a utilização desses recursos, ficando, todavia, desobrigadas a demonstrar publicamente as contas que se referem ao uso de recursos originários da iniciativa privada. (ZANCANER, 2015)

Destacando ainda que, após mais de dez anos de vigência da lei, segundo dados dos relatórios³ do Artigo 19 em parceria com os Institutos Governo Aberto e Centro de Vida, que buscaram analisar a transparência ativa e passiva dos órgãos públicos, a partir da avaliação de aspectos da efetivação do acesso à informação

³ “Os relatórios “Os limites do sigilo e a agenda de transparência no Brasil” e “Panorama dos sistemas eletrônicos de informação ao cidadão” publicados pelo Artigo 19 em parceria com os Institutos Governo Aberto e Centro de Vida, cujos dados foram apontados nesta seção, encontram-se disponíveis: https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2019/05/Sigilo_FINAL.pdf e https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2019/05/A19_ESICS_web_2019.pdf, respectivamente, para mais informações.

pela gestão pública no Brasil em diferentes esferas e poderes, apontam que, apesar do país ter avançado durante estes anos, muito ainda precisa ser feito para que diretrizes fundamentais da LAI se tornem realidade no país.

Observa-se que, em nível Federal, a maior parte dos órgãos cumprem os requisitos analisados, contudo o grande número de informações classificadas como sigilosas coloca em dúvida o respeito ao entendimento do sigilo como exceção, destacando as pastas ministeriais da Justiça, Defesa, Exército e Segurança Institucional (VALDIONES *et al*, 2019).

Em se tratando dos sistemas eletrônicos do serviço de informação ao cidadão (E-SICs), dos 32 órgãos públicos avaliados pelos relatórios, em nível federal e estadual, nenhum conseguiu cumprir 100% dos critérios selecionados para a análise, além da observância, por parte de alguns órgãos, da exigência de vários dados para cadastro do usuário e do pedido de informação, tornando o processo demasiadamente burocrático. Valdiones *et al* (2019), ainda recomenda e destaca boas práticas para que esta agenda progrida no país nos próximos ano.

Tanto a implementação da LAI quanto a transparência governamental são processos que vêm sendo erguidos, mas ainda não se encontram solidificados em todo país. São essenciais para sua consolidação, a circulação de informações, a fiscalização do poder público pela população e a troca de informações, além das boas práticas entre diferentes esferas do Estado e a sociedade civil.

Destaca-se ainda que, em razão do contexto de enfrentamento em saúde pública global devido a pandemia COVID-19, no Brasil, assim como outros países, houve adoção de medidas legais para alteração ou mesmo suspensão das obrigações de direito à informação. (GLOBAL RIGHT TO INFORMATION RATING, 2020)

Em nosso caso, a partir da publicação da medida provisória nº 928, de 23 de março de 2020, promulgada pelo atual presidente Jair Bolsonaro, enquanto durasse o estado de calamidade pública decorrente da pandemia de COVID-19, os prazos de atendimento aos pedidos de direito à informação para os poderes públicos sujeitos a teletrabalho ou quarentena, e cujos agentes devam estar presentes no escritório para responder ao pedido, ou se o agente ou setor público está principalmente envolvido na resposta, ficariam suspensos, assim como os atendimentos presenciais para pedidos de informação, e nos casos de requerimentos via LAI, estes deveriam ser apresentados somente por meio eletrônico – web. (BRASIL, 2020).

Atualmente (2021) a medida encontra-se com vigência encerrada, todavia, na prática, o que se observa são alguns órgãos ainda com acesso limitado ao serviço de informação ao cidadão e conseqüentemente de disponibilização de informação públicas decorrentes, em alguns casos, pela redução de colaboradores por medida de distanciamento social e não adoção de outros meios tecnológicos para suprimento desta demanda.

2.2.1.1 Transparência pública

Junto ao acesso à informação pública, a transparência configura-se com um dos pilares fundamentais de um Estado Democrático. E, de modo recente, em algumas discussões, vem se difundindo de maneira simplificada, o entendimento de que “[...] se relaciona à publicidade das ações do Estado”. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2014, p. 9)

Porém, a transparência considera um espectro mais amplo, segundo Rodrigues (2013, p. 424), “[...] o remete a uma prática e a um conjunto de dispositivos que permitiriam um controle mais efetivo dos atos do governo, bem como a sua compreensão pela sociedade [...]”.

Gruman (2012, p. 8) reforça esta ideia ressaltando que, “[...] a finalidade da transparência só é alcançada por meio da conversão da informação em instrumento de ação do cidadão”.

Em sentido antagônico, “a inexistência ou baixa transparência reduz a credibilidade da instituição, gerando uma maior percepção de que as informações públicas continuam sigilosas e de difícil acesso no país”. (MONTEIRO, 2014, p. 27)

De acordo com Calland (2002, p.15), “empresas fracas e governos ruins dependem do segredo (sigilo) para sobreviver. Os segredos permitem o aumento de ineficiência, desperdício e corrupção”. Conferindo-se, nestes casos, o uso do termo **opacidade**, de modo habitual, em contraposição ao termo **transparência**.

A adoção da publicidade e transparência como regra, além de fortalecer o direito de acesso à informação, a democracia e a participação social, é um dos fatores mais poderosos no combate à fraude e à corrupção, que acham oportunidades favoráveis para difusão em ambientes que tornam ocultas as informações públicas que a todos interessam.

Afinal, “mais do que garantir o atendimento das normas legais, as iniciativas de transparência na administração pública constituem uma política de gestão responsável que favorece o exercício da cidadania pela população”. (NETO *et al.*, 2009, p. 2)

Apoiando esta ideia, de que a transparência pública favorece ao alcance da *accountability* e de uma boa governança, Suk Kim et al (*apud* ANGÉLICO, 2012, p. 25), apontam que:

Transparência é central para a boa governança e pré-requisito essencial para a *accountability* entre estados e cidadão. Basicamente, governança transparente significa uma abertura do sistema de governança através de processos e procedimentos claros e fácil acesso à informação pública por parte dos cidadãos, estimulando a consciência ética, no serviço público através do compartilhamento de informações, o que em última instância assegura *accountability* para o desempenho dos indivíduos e organizações que são responsáveis por recursos públicos ou ocupam cargos públicos.

Por conseguinte, o acesso à informação pública é um instrumento essencial para que os cidadãos possam ter conhecimento acerca dos atos exercidos pelos gestores públicos e se a forma da prestação destes dados obedece a critérios razoáveis de clareza e de utilidade, tendo por consequência, contribuição para o processo de *accountability* e para a boa governança na esfera estatal.

Cabendo aqui explanar os conceitos de *accountability* e governança na administração pública para argumentação contida nesta seção, e conseqüentemente posicionamento deste estudo. Destacando-se que, a motivação aqui exposta não é de se esgotar a discussão sobre as conceituações acerca dos temas, tendo em vista que na literatura ainda há muitas controvérsias e discussões, mas sim de apontar um norte ao leitor sobre que ponto de partida conceitual foi adotado para justificativa da argumentação, e por consequência, da posição da pesquisadora.

Accountability seria, então, um conceito que abarca, de forma genérica, três formas de prevenir e corrigir os abusos de poder, quais sejam: “obrigação de abrir-se ao público, obrigação de se explicar e justificar suas ações e subordinação à possibilidade de sanções”. (SCHEDLER *apud* ANGÉLICO, 2012, p. 12)

Para o autor, de modo resumido, o conceito remete a um processo segundo o qual o sujeito está obrigado a informar ao público sobre suas ações e decisões, sejam futuras ou passadas, a justificá-las e a sofrer a sanção correspondente em caso de má conduta. Citando ainda alguns requisitos essenciais para o

entendimento do termo e suas consequências reais, são eles: Ser de natureza obrigatória, apoiar-se nos três pilares - informação, justificativa e responsabilização, manter uma “modéstia relativa”, ter caráter público, reconhecer-se de natureza multifacetada, atentar à complementaridade dos controles vertical e horizontal e adotar a recursividade intransitiva.

Diante deste posicionamento, o cerne do conceito de *accountability* caminha para a ideia de dupla face **responsividade**, responsabilização com possibilidade de sanção, sendo que a face da **responsividade** abarca informação e justificativa.

Já sobre o conceito sobre governança, em virtude da complexidade de sua estrutura e da diversidade de compreensão de suas abordagens, existem múltiplos caminhos para representar a governança corporativa no setor público. (MARQUES, 2007)

Contudo, em qualquer estrutura que seja adotada, esta requer: clara identificação e definições de responsabilidades; compreensão do relacionamento entre as partes interessadas da organização; sua estrutura de administrar os recursos e entregar os resultados; e suporte à administração de alto nível.

Ainda conforme o autor, para se obter uma efetiva governança corporativa nas entidades públicas, são indispensáveis alguns quesitos, dentre os quais: liderança, integridade e compromisso, que dizem respeito às qualidades pessoais dos recursos humanos na organização. Além de responsabilidade, integridade e transparência, os quais são advindos de estratégias, sistemas, políticas e processos constituídos.

Posto isto, cabe aqui destacar que a transparência não tem relação apenas com fluxo de informação, mas também com a qualidade da informação e com o seu uso.

Em uma tentativa de trabalhar melhor esses aspectos, Michener (2011) defende que um sistema transparente deve ter ao menos duas características, quais sejam: **visibilidade** e **inferibilidade**. A visibilidade das informações, segundo o autor, é condição necessária para que um sistema seja transparente, mas é insuficiente. A transparência não depende, apenas, de **quão visível** é a informação, mas também de **quão bem** a informação disponibilizada conduz a inferências corretas.

Assim, um regime realmente transparente deve preocupar-se não só com a disponibilização de informações, mas em disponibilizá-las de tal modo que elas sejam úteis para a formulação de inferências mais precisas.

Esta seria então uma discussão acerca da **transparência ativa**. Além disso, há o aspecto da chamada **transparência passiva**, para que um sistema (seja empresa, uma ONG ou um órgão governamental) seja transparente, há que se terem mecanismos de respostas. Se a informação almejada não estiver proativamente disponível, o sistema deverá indicar onde e de que modo o solicitante poderá acessar esta informação, ou simplesmente entregá-la ao solicitante.

Na subseção a seguir, será discutido um pouco mais sobre o que seriam estes aspectos/dimensões: transparência ativa e passiva.

2.2.1.1.1 Transparência ativa e passiva

No que se refere à disponibilização de informações, a transparência pode ser instituída em duas dimensões que criam possibilidades de acesso à informação: a transparência ativa e a transparência passiva. (Rodrigues, 2013)

A transparência ativa se efetiva nas ocasiões em que o Estado dispõe as informações públicas por iniciativa própria, sem que haja solicitação por parte da sociedade, proporcionando, assim, uma atitude proativa ao cidadão, que poderá consultar as informações divulgadas sempre que necessário.

Ademais, a CGU⁴ (2013) esclarece que, a transparência ativa oportuniza benefícios tanto para a sociedade quanto para a Administração, uma vez que, ao divulgar as informações ativamente a demanda por informações tende a reduzir, o que, por conseguinte reflete em economia de tempo e de recursos à instituição. Por sua parte, a sociedade se beneficia com o acesso prévio às informações, não necessitando recorrer, deste modo, aos órgãos públicos, bem como, conseqüentemente, a espera por sua resposta.

⁴ No Brasil, a Controladoria Geral da União (CGU), é o órgão de controle interno do Governo Federal responsável por realizar atividades relativas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria. Também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica dos órgãos que constituem o Sistema de Controle Interno e o Sistema de Correição e das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, prestando a orientação normativa necessária.

Diante disto, a CGU (2013) determina que as informações de interesse coletivo devam ser disponibilizadas por meio da transparência ativa, trazendo aos órgãos públicos um empenho em disponibilizar o máximo de informações possíveis na internet.

Já a transparência passiva se aponta quando as informações são transmitidas mediante um pedido específico de um cidadão, ou seja, ao atendimento a pedidos de informações de qualquer pessoa, sem a necessidade de motivação da solicitação.

Deste modo, o Estado apresenta uma atitude passiva, ao esperar que o cidadão solicite a informação almejada, e só após isto, divulgue os dados ao requerente.

Raupp (2016, p. 39) declara que:

Os órgãos públicos têm a responsabilidade de atender às demandas de transparência passiva dos cidadãos e, nesse sentido, estas atividades devem, em alguma medida, ser incorporadas às rotinas administrativas dos servidores. [...] Os governos devem, portanto, mudar suas atitudes, muitas vezes relutantes em fornecer informações aos requerentes, mesmo não existindo base legal para que isso ocorra.

Nota-se, desta forma, que a transparência passiva também é essencial na disponibilização de informações e no atendimento das demandas propostas pelos cidadãos (CGU, 2013). Ambas, transparência ativa e passiva são complementares entre si e fundamentais para a consolidação da transparência pública.

Portanto, os órgãos públicos devem prover o máximo possível de informações ativamente, mas também disponibilizar, de forma rápida e precisa, informações dirigidas ao atendimento de demandas da sociedade.

Neste sentido, a CGU assegura que:

A promoção da transparência e do acesso à informação é considerada medida indispensável ao fortalecimento das democracias modernas, uma vez que possibilita que o poder público seja exercido de forma aberta e às vistas dos cidadãos, os quais podem, dessa forma, acompanhar, avaliar e auxiliar no controle da gestão daquilo que é público (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013b, p. 2).

No Brasil, a transparência e o acesso à informação estão previstos como direito do cidadão e dever do Estado em nossa Constituição Federal, e em diversos normativos, como a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) - Lei Complementar n.º 101/00, a Lei da Transparência - Lei Complementar n.º 131/09, e a já discutida neste estudo, LAI - Lei n.º 12.527/11.

Para auxílio na efetiva implementação da LAI, em especial, nas esferas estadual e municipal, a CGU, editou a Portaria n.º 277, de 07 de fevereiro de 2013, que instituiu o programa Brasil Transparente⁵, cujos objetivos principais abarcavam em seu Art. 2º:

- I - promover uma administração pública mais transparente e aberta à participação social;
- II - apoiar a adoção de medidas para a implementação da Lei de Acesso à Informação e outros diplomas legais sobre transparência;
- III - conscientizar e capacitar servidores públicos para que atuem como agentes de mudança na implementação de uma cultura de acesso à informação;
- IV - contribuir para o aprimoramento da gestão pública por meio da valorização da transparência, acesso à informação e participação cidadã;
- V - promover o uso de novas tecnologias e soluções criativas e inovadoras para abertura de governos e o incremento da transparência e da participação social;
- VI - disseminar a Lei de Acesso à Informação e estimular o seu uso pelos cidadãos;
- VII - incentivar a publicação de dados em formato aberto na internet;
- VIII - promover o intercâmbio de informações e experiências relevantes ao desenvolvimento e à promoção da transparência pública e acesso à informação.

Os quais seriam atingidos por meio das seguintes ações previamente estabelecidas: Realização de seminários, cursos e treinamentos sobre transparência e acesso à informação, presenciais e virtuais, direcionados a agentes públicos; cessão, pela CGU, do código fonte do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e apoio técnico na implantação do sistema; elaboração e distribuição de material técnico e orientativo sobre a Lei de Acesso à Informação e outros diplomas legais sobre transparência; promoção de campanhas e ações de disseminação da Lei de Acesso à Informação junto à sociedade; apoio ao

⁵ Programa Brasil Transparente. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/brasil-transparente/o-programa>.

desenvolvimento de Portais de Transparência na internet; e outras atividades correlatas. (BRASIL, 2021)

Além deste programa, o país ainda dispõe das ferramentas **Escala Brasil Transparente** (EBT)⁶, que monitora a transparência pública em estados e municípios brasileiros adotada pela CGU para o exercício das atividades a ele atribuídas; o **conselho da transparência**⁷, que viabiliza o acesso as atas e pautas de reunião do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, órgão consultivo vinculado à CGU; e a central de painéis⁸, que visa dar transparência à sociedade sobre assuntos relacionados à despesas realizadas pela União, Estados, Distrito Federal e municípios para a aquisição de bens, insumos e contratação de serviços relacionados ao enfrentamento da pandemia do coronavírus (**Painel Contratações relacionadas à Covid-19**)⁹; Gestão de gastos dos recursos destinados à aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação no Executivo Federal (Painel gastos de TI¹⁰); Panorama da abertura de dados no Poder Executivo Federal (Painel monitoramento de dados abertos¹¹); informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv (Painel resolveu?¹²); informações sobre penalidades aplicadas a agentes públicos do Poder Executivo Federal, bem como a empresa e entidades (Painel correição em dados¹³); panorama da ética pública no Poder Executivo Federal (Painel integridade pública¹⁴); informação sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil de solicitantes, transparência ativa, entre

⁶ Escala Brasil Transparente. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente>.

⁷ Conselho de transparência. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/conselho-da-transparencia>.

⁸ Central de painéis CGU. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis>.

⁹ Painel de contratações relacionadas à Covid-19. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/contratacoes-covid19>.

¹⁰ Painel de gastos de TI. No momento de realização da última consulta pública ao painel, o mesmo encontrava-se em manutenção e com link de acesso indisponível. (Data da última consulta pública: 28/07/2021)

¹¹ Painel monitoramento de dados abertos. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>.

¹² Painel resolveu?. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

¹³ Painel correição em dados. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/corregedorias/index.htm>.

¹⁴ Painel integridade pública. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/integridadepublica>.

outros aspectos vinculados a LAI Painel lei de acesso à informação¹⁵); além do acesso a informações sobre benefícios previdenciários¹⁶ e bolsa família.¹⁷

Em 2011, o Brasil, assinou junto à comunidade internacional a **declaração de Governo aberto**, a qual visava, primordialmente, tornar os governos mais transparentes, receptivos, responsáveis e eficientes, objetivando gerar a transparência, lutar contra a corrupção, dar poder aos cidadãos e dominar o poder das novas tecnologias para tornar o governo mais efetivo e responsável.

Além disso, a declaração aspirava alargar a disponibilidade de informações pertinentes às atividades governamentais, firmando o compromisso de intensificar os esforços de coletar e publicar sistematicamente dados sobre os gastos e o desempenho governamentais relativos a serviços e atividades essenciais, bem como de fornecer informações valiosas de modo proativa, entre as quais dados básicos, de forma oportuna, em formatos fáceis de localizar, compreender e utilizar, e que facilitem a reutilização .

Há menção também à busca pelo acesso da sociedade às informações e na simplificação da interoperabilidade dos sistemas de informação, tendo em vista que, as novas tecnologias facilitam a troca de informações, participação pública e colaboração.

O reconhecimento da necessidade de adoção destas práticas na desenvoltura do governo aberto e da cultura de acesso, por meio dessa parceria internacional, aliada à promulgação da Lei de Acesso à Informação, demonstrava a preocupação, de certo modo, do Estado Brasileiro em implementar a transparência ativa.

Todavia, apesar destas iniciativas existentes e da perspectiva de cumprimento das exigências legais, segundo discussões na literatura, apreende-se que ainda existem desafios à concretização da transparência no Brasil, o que exige, sobretudo, o desenvolvimento da cultura de acesso, a disponibilização da informação que atenda aos requisitos e elementos constantes na Lei nº 12.527/11, com a adoção de mecanismos e ferramentas apropriadas e eficazes, superando as deficiências existentes; Bem como, a ponderação do modo de institucionalização da

¹⁵ Painel Lei de acesso à informação pública. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

¹⁶ Painel Benefícios Previdenciários. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/beneficiosprevidenciarios>.

¹⁷ Painel Bolsa família. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/bolsafamilia>.

transparência no país, como visto em outros países, que passaram a entrar na agenda da sociedade, ao invés de manterem-se apenas como agenda do governo.

Do exposto, infere-se que a questão da transparência da informação pública é um tema extremamente relevante para a gestão pública, e sua efetivação deve ocorrer em todas as instâncias do poder público e mesmo em instituições sem fins lucrativos que recebem recursos públicos. No âmbito das instituições de ensino superior trata-se não apenas de efetivar uma política pública, mas de promover uma cultura de acesso, mormente através efetivamente das ferramentas de transparência ativa, conforme se discute a seguir.

3 GESTÃO PÚBLICA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Historicamente marcante nas organizações públicas, a cultura do sigilo, segundo Alves (2012, p. 124) caracteriza-se como:

“[...] uma forma de manutenção das estruturas sociais pautada no binômio informação-poder por meio de uma relação diretamente proporcional. Assim, compartilhar informações representa renunciar a uma parcela de poder; [...] e o sigilo representa uma estratégia para manter a influência”.

Segundo Martins (1997, p.171), estes valores ainda subsistem na atual administração pública brasileira, apontada de forma simples e sucinta, “como a confusão entre o que é público e o que é privado” ou ainda “a cultura de apropriação daquilo que é público pelo privado”. Atingindo, segundo pesquisas, os próprios servidores das instituições públicas, os quais repetidas vezes encontram barreiras para ter acesso a informações organizacionais e/ou funcionais. O próprio setor governamental reconhece este fato, adicionando que o acesso da população às informações públicas até 2011 era muito restrito e contava com canais ineficientes e insuficientes para busca.

Segundo a Controladoria Geral da União (CGU, 2014), “os agentes públicos, muitas vezes, entendiam que a informação era de sua propriedade, ou de seu órgão ou setor”. Esta conduta, que foi intensificada pela ditadura militar - 1964 a 1985 pode ser denominada de **não informação** ou de **não acesso à informação pública**.

Atualmente, a relevância do tema tem recebido destaque devido às mudanças sociais e políticas no cenário mundial, ocorridas a partir do acesso às informações públicas e sua disseminação promovida pelas TICs, e também devido à entrada em vigor da LAI no Brasil. Emergindo, assim, a possibilidade de contraposição da cultura do sigilo a cultura do acesso.

Observadas, assim, o surgir de uma nova proposta de configuração da gestão pública pautada na transparência, que tem causado grandes impactos na forma de gerir os órgãos públicos e, por consequência, demandado a adoção de uma série de novas medidas.

Esta cultura preconiza a necessidade dos agentes públicos se conscientizarem de que toda informação pública é de propriedade do cidadão, cabendo ao Estado disponibilizá-la, exceto nos casos previstos em lei.

Neste pensamento, uma gestão pública com transparência adquire responsabilidade para com os bens e recursos públicos, e está subordinada a prestação de justificativas e sujeita a penalidades. Ao mesmo tempo, esta gestão deve estabelecer mecanismos que admitam uma ativa “participação social” no planejamento do Estado, desde o debate sobre questões sociais relevantes até a (re) definição e (re) implementação de políticas públicas. Esta relação bilateral está conexas à prática de *accountability*, que reúne a divulgação transparente das informações públicas, a prestação de contas e a responsabilização dos agentes públicos (AKUTSU; PINHO, 2002; CLÈVE; FRANZONI, 2013).

De acordo com Junior *et al* (2021, p. 7):

“A credibilidade das instituições públicas é pautada na transparência da gestão, aliada a outros instrumentos que reforcem o direito e a possibilidade real de fiscalização da máquina pública, tendo em vista que governos fechados excluem a sociedade do cenário político”.

A transparência é uma das ferramentas mais eficazes dos cidadãos no combate à corrupção, possibilitando que ele seja mais atuante no meio da administração pública, a partir do acesso à informação e acompanhamento, em tempo real (internet), dos gastos e receitas das entidades que compõem a gestão pública, fazendo com que o cidadão adquira uma maior consciência acerca dos atos do Estado com relação aos bens e recursos públicos.

Considerando o Estado como uma instituição ou organização pública, entende-se que as informações por ele produzidas também constituem um insumo básico a ser gerido, haja vista, facilitar as decisões a serem tomadas e a efetiva elaboração de políticas, programas e gestão governamental (FERREIRA, 2003).

Porém, a informação produzida e gerenciada pelo Estado, diferentemente das organizações privadas, deve servir como prova das decisões estatais em benefício de melhorias à sociedade. O Estado deve tornar públicas suas informações no sentido de garantir que os direitos e deveres dos cidadãos sejam efetivados (FÍGARO, 2000). A autora acima ainda afirma que a informação, especialmente a informação produzida nos órgãos públicos, deve ser estimada como um bem público, necessitando estar disponibilizada e sendo acessada pelos cidadãos, uma vez que representa as bases fundamentais para constituição da cidadania.

Neste ponto, com a implementação da LAI, em específico, o país garantiu ao cidadão o direito amplo a todo e qualquer documento ou informação produzido ou custodiado pelo Estado, sem necessidade de justificativa, com a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação e comunicação (TIC) com o intuito de ampliar o controle social da administração pública, desde que não tenham caráter pessoal e não estejam protegidos por sigilo.

E, com divulgação da lei da transparência, por sua vez, outro avanço foi percebido na gestão pública sobre o aspecto da transparência: o controle dos atos da administração pública, por meio da divulgação das informações específicas relativas as despesas e receitas atinentes aos governos. Estas informações foram reunidas, em 2004 no site “Portal da transparência”, especializado na divulgação destas informações públicas, remodelado em 2018, e mantido pela CGU.

Em suma, ao destacar a LAI e a Lei de transparência, não se pode deixar de observar tantos outros normativos relacionados ao acesso, como a Lei nº 8.159/1991 – relativa a Política Nacional de arquivos públicos e privados, a Lei Complementar nº 101/2000 - que trata da Responsabilidade Fiscal (LRF), o Decreto nº 5.482/2005 – que versa sobre o Portal da Transparência e Páginas da Transparência Pública, a Portaria Interministerial nº 140/ 2006 – que disciplina que cada órgão e entidade deva ter sua própria Página de Transparência com informações detalhadas, o Decreto nº 6.932/2009 - referente a Carta de Serviços ao Cidadão, a Portaria conjunta MPOG/CGU/MF/MD nº 233/2012 - que aponta para a divulgação de informações relativas a remuneração de servidores e agentes públicos, dentre outros.

Entretanto, apesar da obrigatoriedade legal da transparência pública e do acesso à informação, ainda se percebe, nos dias atuais, que uma relativa parcela dos órgãos públicos brasileiros apresenta uma forte tendência à não divulgação das informações públicas.

Segundo Pires e Macêdo (2006), a administração pública brasileira se posiciona na dicotomia, sendo que, de um lado, rege a burocracia, reguladora, centralizadora e avessa às mudanças sobre as formas de atuar do aparelho do Estado; em contrapartida, há um outro lado, que defende as forças inovadoras, mas que encontra muita dificuldade para implementar, de maneira efetiva, projetos de reforma. Neste sentido, apontando a um processo ainda em desenvolvimento do ponto de vista de inovação em suas práticas administrativas.

Além disto, constata-se também, apesar da vasta legislação que garante ao cidadão brasileiro controlar e fiscalizar a gestão pública, constata-se também que apenas tornar dados disponíveis não condiz com a essência e intuito da transparência. Na realidade, para se atingir os objetivos estabelecidos na legislação, a informação deve ser amplamente divulgada, compreendida, utilizando-se dos critérios de acessibilidade e clareza, assimilada e útil para a tomada de decisões. (PLATT NETO, 2007)

No entanto, este contexto não é observado apenas no Brasil. Há achados em instituições públicas na França que apontam aspectos também vistos em nosso contexto, como exemplo, a dificuldade que os órgãos públicos têm em organizar a informação de maneira simples para que o cidadão a compreenda e a utilize. Para ele, devido à complexidade dos textos e dos procedimentos, e também devido às condições em que, muitas vezes, os cidadãos se encontram o direito à informação estabelece, para as instâncias administrativas, um dever de comunicação. Assim, o diálogo e mesmo a assistência induz ao estabelecimento de uma relação entre o Estado e o usuário do serviço público. (ZÉMOR *apud* MESQUITA, 2016, p.6)

A relação com a gestão pública é capaz de, e precisa, ser mais transparente. As ações adotadas pelos agentes públicos devem/deveriam apontar tão-somente ao bem de toda a sociedade. Portanto, não há razões para que suas ações não sejam de conhecimento geral.

3.1 A IMPLEMENTAÇÃO DA LAI NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS

De acordo com Jardim (1999), as universidades vinculadas ao Poder Executivo, na esfera Federal, possuem uma relação direta com a administração pública e a sociedade, são “um produtor de saberes”, o que as tornam um precioso campo de investigação científica. Ligado a isto, segundo Rodrigues (2013, p 425), “as universidades se inscrevem na mesma lógica de transparência exigida do Estado, por conterem uma interação social direta”.

Por conseguinte, são um dos pilares relevantes da transparência pública, sobretudo as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), que são organizações diversas e complexas em sua forma de estruturação e de inúmeras contribuições que geram para a sociedade, que extrapola a “simples” tarefa de formar jovens para o mercado de trabalho, incluindo em seus planos de ensino e suas metodologias o

papel de atribuir a eles o senso crítico e prepará-los para a sociedade da transformação, do fakenews e também da desinformação; ela produz novos conhecimentos, técnicas e tecnologias por meio da pesquisa, e além disto, chega ainda mais próximo a sociedade por meio da extensão, na forma de programas, projetos e ações que melhoram a vida da sociedade. Neste sentido, inúmeros são os papéis que elas desempenham na sociedade, cabendo para esta discussão um estudo a parte, no qual o objetivo da presente pesquisa não pretende abarcar.

Entendendo que as autarquias, assim como demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios devem seguir as diretrizes da lei de acesso à informação, alguns questionamentos foram surgindo ao longo deste estudo, em especial, acentuados pelos dados consultados no „5º Relatório Anual sobre a implementação da Lei nº 12.527/11“, da CGU (BRASIL, 2018), com estatísticas relacionadas aos pedidos de informação ao Poder Executivo Federal efetivadas no ano de 2017, o Ministério da Educação apareceu em 8º lugar na lista dos dez órgãos mais demandados, representando um número de 2.712 pedidos, cerca de 2,23% de todas as solicitações daquele ano.

Entretanto apesar desta expressiva relevância apontada nos dados, segundo Lima (2018a): “Os pesquisadores brasileiros vêm preferindo estudar municípios, ou grupos de municípios de um estado ou de uma região, e não autarquias, fundações ou empresas públicas de outro ente, por exemplo”. Deste modo, ponderando os dados apresentados e a lacuna existente na literatura acerca das pesquisas no Brasil, as universidades públicas federais constituem um bom objeto de análise, além do mais são autarquias mantidas pela União, vinculadas ao Ministério da Educação (MEC), devendo, deste modo, por força constitucional, “[...] prestar contas do uso de seus recursos e dar transparências aos atos públicos” (GAMA, 2015, p. 15).

Ainda de acordo com Rodrigues (2013, p. 432) “enquanto instituição de natureza pública, as universidades públicas federais produzem **informações/documentos/dados** de natureza pública”. Assim, ratifica-se a relevância de estudos sobre as IFES no país e de como estas vêm disponibilizando a sociedade informações, documentos e dados públicos. Neste ponto, cabe destacar que o presente estudo se debruça apenas na análise do contexto de uma instituição de ensino superior, a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), por motivos de tempo e recursos humanos para execução do estudo.

No Brasil, segundo Portal do Ministério da Educação (2022), existem atualmente 107 IFES - 69 universidades e 38 institutos - espalhadas por todos os Estados brasileiros, além do Distrito Federal. Estando a área da Educação com um orçamento em torno de R\$ 109 bilhões, segundo dados relativos ao ano de 2018, distribuídos entre o MEC e suas mais de cem instituições públicas vinculadas, compostas pelos hospitais universitários, pelos institutos federais e, em sua maioria, pelas universidades federais (BRASIL, 2016a, 2018f).

Estas últimas representam o centro de produção e compartilhamento contínuos de conhecimento, essenciais à formação e ao amadurecimento social. Assim, são instituições públicas estratégicas que atendem, por meio de 69 unidades distribuídas por todos os estados brasileiros, a mais de 2 milhões de discentes, demandando um alto número de servidores públicos ativos - cerca de 246 mil. (BRASIL, 2016a, 2018b, 2018e).

Além do ensino, conforme supracitado em papéis das IFES, as universidades federais também exercem atividades de pesquisa (comitês de ética; centros e núcleos de pesquisa; laboratórios; inovação; iniciações científica e tecnológica; e outros) e extensão (palestras, seminários, congressos, eventos culturais e outros com estímulo à inclusão e participação sociais). Todas essas atividades são amparadas por uma grande estrutura física, e como consequência, por uma complexa estrutura organizacional, envolvendo diversos colaboradores, o que evidencia, ainda mais, a importância destas instituições (BRASIL, 2014c).

Logo, este contexto, aliado à utilização de diferentes sistemas tecnológico comunicacionais de gestão, induz a uma contínua e volumosa produção de informações públicas, que devem ser bem-gerenciadas para promover o pleno funcionamento das universidades federais e uma efetiva transparência de suas ações (BITENCOURT; RECK, 2016).

Neste ponto, a gestão de recursos informacionais (GRI), segundo Bergeron (1996), surge como uma estratégia aperfeiçoada para o gerenciamento eficaz das informações e como resposta aos problemas informacionais das organizações - obter a informação correta, na hora certa, na forma/meio correto e endereçá-la a pessoa certa.

Embora antes de sua promulgação outros dispositivos legais tenham sido adotados para transparência nas universidades federais, bem como as demais instituições públicas no Brasil, foi somente com a LAI que estas vieram efetivamente

a aplicar e concretizar ações para promoção da transparência administrativa em todas as esferas da administração pública, a partir do preceito “qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informações aos órgãos e entidades [...], por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida”. (BRASIL, 2011).

Deste modo, passou a ser admissível solicitar informações sobre os bens patrimoniais documentais das instituições públicas, por qualquer meio **legítimo**, a saber: telefone, portais eletrônicos, carta, e-mail, ou mesmo pessoalmente, e não mais apenas nos órgãos responsáveis e nos arquivos, como acontecia antes da LAI ser promulgada.

Neste sentido, analisando o contexto da UFPE, a partir dos achados preliminares, apreende-se que ao longo dos anos, após vigência da LAI, algumas medidas foram adotadas para seu cumprimento, como estabelecimento de responsável pela verificação do cumprimento da LAI no ente público a que pertence, conforme previsto no art. 40º da lei, conhecido como a autoridade de monitoramento de implementação da LAI.

A criação e manutenção do serviço de informações ao cidadão (SIC) da UFPE, iniciou os atendimentos físicos na Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação (SeGIC) da instituição, e esta, em 2014 foi transformada na Pró-Reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação (PROCIT). Todavia, em virtude da necessidade de adequações da estrutura institucional, em 2020 o SIC passou a compor a Diretoria de Controladoria e, em 2021, incidiu a compor a Ouvidoria-Geral da UFPE.

Outra providência institucional para o atendimento à LAI foi o fomento da participação popular com a realização de consultas públicas, bem como a divulgação ativa de dados informações relativas a LAI, no sítio eletrônico, em menu **Acesso à informação** e disponibilizada no menu principal da página, composto por 12 itens contendo respectivamente informações mínimas exigidos pela lei e cada um aberto em página própria.

Observou-se também a disponibilização do link de direcionamento ao Portal da Transparência Pública, bem como para a plataforma fala BR, que integra a ouvidoria e o acesso à informação aos órgãos públicos no país, no sítio eletrônico da instituição.

Todavia, apesar da instituição seguir, em sua maioria, as determinações legais da LAI, observam-se, a partir dos achados iniciais deste estudo, algumas problemáticas no cumprimento efetivo da legislação, também notadas em pesquisa realizada por Calvacanti, Damasceno e Neto (2013).

Os referidos autores apontam que a inexistência de padronização na disponibilização de informações e acesso nos sites e portais de transparências é apontada como um dos entraves no processo de implementação da LAI nas autarquias; o que conduz a confusão, dificuldades de visualização e de localização dos dados essenciais para se garantir a transparência das informações e, por consequência, o controle social; apesar de 66%, em média, das autarquias federais já seguirem as determinações legais da LAI (CAVALCANTI, DAMASCENO e NETO, 2013).

Outro ponto levantado pelos autores refere-se ao cumprimento de itens mais específicos da Lei, tais como estruturação da informação, cópias de contratos, disponibilização de relatórios em formatos de planilha ou texto, classificação das informações sigilosas, com descumprimento acima de 90%. Havendo a possibilidade de ser compreendido, tal fato, como uma dificuldade que as autarquias federais podem estar se deparando em produzir informações mais específicas, que dependem um maior esforço na produção, tendo em vista que não se trata apenas de cumprir uma Lei, mais do que isto, a LAI desafia uma mudança de paradigma nas organizações públicas e na forma de geri-la.

Ainda, segundo pesquisa realizada por Oliveira e Lopes (2019), entre os meses de agosto a outubro de 2018 no site do MEC (www.mec.gov.br), haviam 63 (sessenta e três) universidades federais, as quais dispunham de página institucional na internet, e outras 05 criadas no primeiro semestre de 2018, por desmembramento de outras universidades, que não possuíam portais oficiais na web ainda.

Uma IEs abarca uma série de demandas do ponto de vista acadêmico, científico e administrativo de acesso à informação, e que por este volume, torna-se, muitas vezes, complexa a sua gestão da informação, tendo em vista que, nem todos os seus processos encontram-se mapeados, bem como procedimentos padronizados de suas atividades.

No âmbito da UFPE, autarquia vinculada ao Ministério da Educação, que é objeto do presente estudo, atualmente observa-se em sua estrutura três campi universitários, situados na capital do Estado (campus Recife), em Caruaru (Centro

Acadêmico do Agreste) e na Zona da Mata Norte (Centro Acadêmico de Vitória de Santo Antão). Além destes, compõem a instituição, o Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), o Núcleo de Televisão e Rádios Universitárias (NTVRU), o Centro Cultural Benfica, o Memorial de Medicina e o Núcleo de Educação Continuada. (UFPE, 2021)

Fazem parte do seu quadro funcional 1.570 professores efetivos e em atividade e 2.049 servidores técnico-administrativos. Correspondendo os discentes a 19.199 estudantes matriculados em 102 cursos de graduação presencial; 1.284 em 9 cursos na modalidade a distância; 886 estudantes matriculados em 26 cursos de doutorado; e 2.294 vinculados aos 48 cursos de mestrado acadêmico, 7 de mestrado profissional, e 1 mestrado profissional na modalidade à distância. Destaca-se ainda a oferta de 2.060.427 atendimentos à comunidade por meio de 682 programas e projetos desenvolvidos via extensão universitária. (UFPE, 2021)

Diante disto, são grandes os desafios da instituição quanto à gestão estratégica de suas informações e documentos públicos, aprofundadas na seção 4 - apresentação e discussões dos resultados deste estudo.

3.2. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

No âmbito da gestão pública, Figueiredo e Gazoni (2016, p. 131) assinalam que: “O conhecimento dos atos, por si só, não atende às expectativas do cidadão, que, também, exige qualidade informacional, em espaço temporal”. Desta forma, cumprir tão-somente o que dispõe a Lei de acesso à informação não implicará implica, necessariamente, em informação disponível e acessível à sociedade. Isto garante apenas parte do processo de transparência pública e acesso à informação, mas não a plena efetivação da lei.

Neste ponto é que apresentamos a discussão da transparência pública e acesso à informação sob a luz da qualidade da informação disponibilizada pelos órgãos públicos à sociedade.

3.2.1 O que é qualidade da informação e como avaliá-la?

No âmbito deste estudo, este debate foi de fundamental importância para orientação sobre o que e de que modo às informações disponibilizadas no sítio eletrônico da UFPE seriam estudadas e apresentadas ao leitor.

Posto isto, em levantamentos realizados durante este estudo, pode-se apreender que, ao longo dos anos, a quantidade de informações disponíveis à sociedade tem aumentado consideravelmente, por meio de uma vasta escala de ambientes. Mas ainda que abundante de acordo com Naumann e Rolker (2000), esta informação possui vários níveis de qualidade e variadas propostas para sua avaliação, sendo esta discussão obstruída por razões de natureza subjetiva da necessidade do usuário, as origens da informação, a abundância de dados, dentre outras, que também são apontadas nos estudos de Strong, Lee e Wang (1997).

Segundo Calazans (2008, p. 31), “A falta de qualidade da informação em uma organização pode proporcionar impactos sociais e no negócio, devendo ser diagnosticada, e esforços devem ser implementados para sua solução”. Neste sentido, a autora ainda aponta que: “a preocupação com a qualidade da informação disponibilizada tem aumentado consideravelmente e recebido maior atenção na última década, principalmente após a pesquisa desenvolvida por Wang e Strong (1996) ”.

Mas, antes de aprofundarmos as discussões acerca da avaliação da qualidade da informação disponibilizada ao cidadão, cabe entendermos sobre a qualidade da informação.

Um marco das primeiras discussões sobre o conceito de qualidade da informação foi o Seminário do Nordic Council for Scientific Information and Research Libraries (NORDINFO), em 1989, em Copenhagem, Dinamarca. Sendo, os primeiros autores a debaterem e proporem dimensões para este conceito, Donald Marchand, Miriam Ginman e Johan Olaisen (NEHMY; PAIM, 1998).

Desde então, o termo “qualidade” tem sido associado à identificação de atributos (ou valores). No entanto, sua conceituação ainda é considerada abstrata e ambígua, em razão da multidimensionalidade destes (NEHMY; PAIM, 1998). Esta afirmação também é apoiada pelas ideias de Dutra (2014) que sinaliza mesmo após realização de uma ampla pesquisa sobre o conceito de qualidade da informação, ainda não se encontra uma definição consistente acerca do mesmo.

Todavia, como nem sempre partimos ou é possível apresentar uma definição clara de um conceito, seja por imaturidade ainda nas discussões sobre o assunto - novo tema - ou dilemas quanto a abordagem, o que se apreende em nosso caso, nestes eventos é mais fácil, tangível, começar por definir um objeto por aquilo que este não representa.

Exemplificando esta teoria, quando queremos nos referir a um produto como sendo/tendo qualidade, em geral, o associamos àquele que cumpre a sua função, do modo como almejamos. Em se tratando de um serviço, se este vai de encontro ou se supera as nossas expectativas. E quando nos deparamos com situações em que, como usuários de um bem ou serviço, as nossas necessidades não são satisfeitas ou as nossas expectativas são frustradas, sabemos que de uma forma ou de outra a qualidade foi negligenciada (GOMES, 2004). Neste sentido, a conceituação da qualidade encontra-se associada a ideia de que determinado serviço ou bem representa ou não para aquele que o usufrui.

Conforme Marchand (1989), no processo de acepção do conceito de qualidade da informação foram identificados cinco tipos de abordagens, a saber:

I - A transcendente, que é uma abordagem que tende a perceber o valor da informação como absoluta e universalmente reconhecida (sinônimo de excelência), ou seja, de uma qualidade intrínseca (como por exemplo: um poema, uma fórmula matemática);

II - A baseada no usuário, com o julgamento da excelência com relação às particularidades individuais, em outras palavras, os tipos e fontes de informação que mais satisfazem ao usuário seriam considerados os de melhor qualidade. Esta abordagem, em específico, carrega um ponto de vista bem subjetivo que tende a levar dificuldades na operacionalização;

III - A baseada no produto, em que considera a qualidade da informação em termos precisos e identificáveis, sendo seus atributos passíveis de serem mensurados e quantificados;

IV - A baseada na produção, em que observa a qualidade como adequação aos padrões estabelecidos da necessidade de informação do consumidor, desvios em relação a estes padrões significariam redução da qualidade da informação; e,

V - A baseada na qualidade como um dos aspectos de valor, em que o valor da informação é considerado como a categoria mais abrangente e a qualidade como um dos seus atributos.

Marchand (1989) ainda identificou oito dimensões da qualidade da informação: o valor atual que tem para o usuário, características que suplementam a informação (ex. accuracy ou compreensividade), confiabilidade, significado, relevância, validade, estética e percepção de valor, que poderiam ou não estar inter-relacionadas e cujo entendimento permitiria a gestão estratégica da informação.

Além deste ponto de vista, a literatura ainda nos traz outras abordagens acerca da conceituação de qualidade da informação, estando uma delas relacionada a teoria de que o conceito de qualidade da informação se encontra relacionado com outros conceitos, como é o caso do atributo de qualidade.

Reforçando esta teoria, Arouck (2011) nos assinala que, para que se possa discutir sobre qualidade da informação, se faz necessário antes discorrer sobre o conceito de atributos da qualidade. Sendo este considerado como uma peculiaridade ou característica que afeta a qualidade de um item (bem ou serviço).

Ponderando as abordagens levantadas em literatura, neste trabalho optou-se pela adoção da linha de pensamento do autor Arouck (2011), entendendo que, para se discutir sobre qualidade da informação, antes, se faz necessário que se apreenda quais elementos ou características uma informação necessitaria apresentar para sinalizar que possui/tem qualidade, e conseqüentemente, não as possuindo, comprometeria sua qualidade.

Na literatura, em termos gerais, o que se analisa é que os principais teóricos da área têm centrado os indicadores ou atributos da qualidade da informação sob as duas mais usuais linhas de pensamento: uma, com foco no **usuário**, e outra, no **produto**, conforme descrito no quadro 1 a seguir.

Quadro 1 - Resumo ilustrativo da teoria geral da "Qualidade da informação"

LINHAS MAIS USUAIS DE PENSAMENTO	
Foco no "usuário"	Foco no "produto"
Abordagem	
Empírica (ou teórica*)	Intuitiva (ou teórica*)
Natureza	
Subjetiva (intangível)	Objetiva (tangível)
Dimensões dos atributos	
Acurácia; e pertinência/agregação de valor.	Abrangência/escopo; atualidade/temporalidade**; audiência; confiabilidade; confidencialidade; contextualização; disponibilidade**; existência; identidade (autenticidade**); ineditismo/raridade; integridade**; originalidade (primariedade**); e precisão.

*Possui atributos específicos a depender da teoria utilizada.

**Dimensões exigidas pela LAI.

Fonte: Melo (2019, p.46)

A primeira abordagem enaltece atributos de subjetividade, conexos à acurácia e pertinência/agregação de valor. Este ponto de vista é considerado, segundo discussões na literatura, limitante e intangível, dado que as preferências do usuário são variadas e nem sempre bem-definidas, logo, com pouca possibilidade de operacionalização (CALAZANS, 2008).

Por outro lado, o segundo foco refere-se às características físicas intrínsecas à própria informação (de dados, documentos e textos, por exemplo), destacando uma natureza objetiva de atributos relacionados a abrangência/escopo, atualidade/temporalidade, audiência, confiabilidade, confidencialidade, contextualização, disponibilidade, existência, identidade (autenticidade), ineditismo/raridade, integridade, originalidade (primariedade) e precisão (PAIM; NEHMY; GUIMARÃES, 1996).

Nesta última abordagem, a qualidade da informação é marcada por sua tangibilidade, configurando-se a possibilidade de medida da compreensão de uma mensagem entre emissor e receptor, isto é, a possibilidade de efetiva mensuração dos atributos da informação (OLETO, 2006).

Todavia, para que os atributos de qualidade da informação possam ser considerados como indicadores da qualidade da informação na gestão de sistemas, serviços e produtos de informação, tanto no âmbito do planejamento quanto no desenvolvimento, manutenção, reformulação e avaliação destes sistemas, serviços e produtos de informação, é necessário que se realizem pesquisas sobre as

relações e mútua influência que existem entre os atributos encontrados nos variados contextos informacionais (AROUCK, 2011)

Cabendo destacar que o presente estudo adotará a conceituação da qualidade da informação proposta por Arouck, na qual para se discutir sobre qualidade da informação, há de se falar previamente sobre o conceito de atributos da qualidade. E assumindo como linha de pensamento ao conceito de atributos da qualidade da informação, o foco no “produto”, tendo em vista sua natureza objetiva, configurando a possibilidade de efetivação do objetivo do presente estudo.

Posto isto, apresentamos a forma de entendimento dos atributos e sua categorização segundo autor Arouck, ilustrada no quadro 2 abaixo.

Quadro 2 - Categorias e atributos da qualidade da informação segundo modelo proposto por Arouck

Categorias e atributos			
Categorias	Meio	Conteúdo	Uso
Atributos	Acessibilidade, aparência, clareza, concisão, formato, legibilidade, localizabilidade, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade, tempestividade, tempo de resposta, volume.	Abrangência, atualidade, coerência, completude, confiabilidade, correção, credibilidade, imparcialidade, inequivocidade, logicidade, precisão, validade, veracidade.	Compatibilidade, compreensibilidade, conveniência, importância, interpretabilidade, pertinência, relevância, significância, suficiência, utilidade, valor informativo.

Fonte: Arouck (2011, p. 91)

De acordo com Arouck (2011) a primeira categoria é pertinente às características voltadas à apresentação, acesso e formato da informação; A segunda, aos atributos relacionados ao conteúdo informacional, como resposta à demanda intencional da informação; E a terceira, refere-se ao impacto da informação no ator social envolvido no processo de transferência de informação, seja ele individual ou coletivo.

Cabendo salientar que, de acordo o autor, há probabilidade de rearranjo da categorização dos atributos apresentado no quadro 2, tendo em vista que outros diferentes atributos podem vir a ser identificados em diferentes contextos informacionais avaliados, podendo ainda ter entre si relações e influências com outras diferentes categorias que poderão ser propostas. (AROUCK, 2011).

Posto isto, a seguir, serão apresentadas as definições propostas para os atributos de qualidade da informação segundo modelo proposto por Arouck (2011), visando o estabelecimento de uma nomenclatura estável para os estudos comparativos na área. Os atributos serão apresentados por ordem de categoria: meio, conteúdo e uso.

3.2.1.1 Definição dos atributos de qualidade da informação constituintes da categoria meio do modelo proposto por Arouck (2011)

Segundo Arouck (2011), como um dos atributos constituintes da categoria meio do modelo de qualidade da informação por ele proposto, a acessibilidade, relaciona-se a capacidade de permitir a aproximação ou aquisição de uma informação, qualificando-a como acessível ou inacessível.

Neste sentido, a não observância de tal atributo em uma informação ou conjunto de informações avaliadas em um determinado contexto informacional, comprometeria assim em sua qualidade.

No que se refere ao atributo Aparência, segundo autor, está vinculado à apresentação física e visual da informação em si, influenciando a estética da informação, tais como cores, letras, imagens, dentre outras.

Já o atributo Clareza, refere-se a aptidão de representar dados, coisas, fatos, de modo claro e inteligível, qualificando a informação como obscura, quando não identificado e, em seu adverso, clara.

Sobre a concisão, o referido atributo qualifica a informação como concisa ou profusa, à medida que traz à característica a informação de apresentar um conteúdo de modo sintetizado, atendendo ao que de fato é essencial.

Em relação ao atributo formato, o autor aponta como concernente à apresentação visual da informação. Enquanto que a legibilidade qualifica a informação como legível ou ilegível, segundo sua capacidade de trazer a informação nitidez da representação caligráfica ou tipográfica do registo da informação, de modo a possibilitar sua fácil leitura.

No que tange ao atributo localizabilidade, em especial, termo apontado como em desenvolvimento pelo autor, encontra-se presente em aplicações que apresentam mecanismos de rastreabilidade e posicionamento, qualificando a informação como localizável ou ilocalizável.

Quanto aos atributos mensurabilidade, quantidade e volume, o autor os apresenta, segundo seus estudos, com conotações similares, e referindo-se, em termos gerais, a capacidade da informação ser quantificada a partir de determinada grandeza.

Acerca do atributo ordem, segundo Arouck (2011), qualifica a informação como ordenada ou desordenada, a medida em que sua capacidade traz a informação disposição ordenada e metódica, de modo a permitir a compressão clara entre o todo e suas partes.

No que se refere a segurança, tal atributo relaciona-se a proteção da informação contra o acesso não autorizado, a modificação desautorizada de dados ou informações armazenadas, em processamento, trânsito ou sob consulta. O autor ainda traz a discussão que, o conceito do referido atributo perpassa a ideia apenas do conteúdo. Para qualificar uma informação como sendo segura ou não, outras nuances são envolvidas para garantia da proteção da informação como as pessoas, os sistemas, equipamentos e instalações.

Com respeito aos atributos simplicidade e singularidade, observa-se, segundo o autor, ao primeiro, a capacidade de qualificar a informação como simples ou complicada, a partir da apresentação por meio de elementos básicos, sem complexidade; enquanto o segundo, diz respeito a existência única de uma informação, qualificando-a como singular.

Relativamente sobre a tempestividade, é a propriedade daquilo que ocorre no momento certo. Neste sentido, vindo a qualificar a informação como tempestiva ou intempestiva. Ao passo que, o atributo tempo de resposta refere-se ao período decorrido entre a demanda da informação e o conseguimento da mesma.

A seguir, apresentam-se as definições dos atributos constituintes da categoria conteúdo do modelo proposto por Arouck (2011).

3.2.1.2 Definição dos atributos de qualidade da informação constituintes da categoria conteúdo do modelo proposto por Arouck (2011)

Constituindo a categoria conteúdo do modelo de qualidade da informação proposto por Arouck, a abrangência enquanto atributo indica a capacidade de compreender uma vasta gama de tópicos, qualificando a informação como restrita ou abrangente.

Sobre os atributos atualidade e coerência, ao autor aponta que, o primeiro qualifica a informação como atualizada ou desatualizada, à medida que identifica quão recente é o seu, ao passo que o segundo, mostra a consistência lógica e conformidade dos fatos, qualificando a informação como coerente ou incoerente.

No tocante à completude, tal atributo qualifica a informação como completa ou incompleta, a medida que caracteriza com o que não falta partes ou elementos dos que deve ter.

Com relação aos atributos confiabilidade e correção, respectivamente qualificam a informação como confiável ou inconfiável, e correta ou incorreta, compreendidas a partir das capacidades de entregar a aquilo que se propôs, de modo seguro e preciso, e sem falha ou erro.

A respeito da credibilidade, o referido atributo identifica a capacidade de ser digno de confiança, qualificando a informação como credível ou incredível.

Quanto aos atributos imparcialidade e inequívocidade, observa-se, segundo autor, que o primeiro se refere a capacidade de não favorecer ou prejudicar outrem, atendendo a critérios objetivos, qualificando a informação como parcial ou imparcial. Enquanto que o segundo apresenta-se como a capacidades de apresentar os fatos com clareza e compreensibilidade, sem oferecimento de condições para o engano ou interpretação errônea, qualificando a informação como ambígua ou inequívoca.

Acerca da logicidade e precisão, tais atributos qualificam a informação como lógica ou ilógica, e imprecisa ou precisa, de modo a identificar, o primeiro atributo a apresentação de argumentos a partir do raciocínio correto e válido, já ao ponto que o segundo refere-se à informação livre de erro ou engano, aproximando da definição ora posta do atributo correção, no sentido de identificar a precisão do registro da informação, conforme a um valor verdadeiro ou a um padrão.

No que se refere a validade, o autor aponta que o referido atributo qualifica a informação como válida ou inválida a partir da capacidade de indicar a existência de embasamento bem fundado e correto. Ao passo que o atributo veracidade, qualifica a informação como verossímil ou inverossímil, apontando o que está de acordo com a verdade, findando a exposição de definições dos atributos constituintes da categoria conteúdo do modelo proposto por Arouck.

3.2.1.3 Definição dos atributos de qualidade da informação constituintes da categoria uso do modelo proposto por Arouck (2011)

Segundo o autor, sobre os atributos Compatibilidade e Compreensibilidade, observa-se que o primeiro qualifica a informação como compatível ou incompatível, ao indicar a adequação ou congruência da informação aos propósitos pretendidos. Ao passo que, o segundo atributo qualifica a informação como compreensível ou incompreensível, ao ter a capacidade de a informação ser compreendida ou apreendida.

No tocante ao atributo conveniência, é possível apreender, segundo definição apresentada pelo autor, que se trata da propriedade da informação de ser adequada e oportuna aos fins almejados. Enquanto a importância, refere-se à propriedade da informação de ser indispensável para uma ação ou tomada de decisão, qualificando-a como importante ou desimportante.

Quanto ao atributo interpretabilidade, traz o grau de dificuldade que o usuário pode apresentar para compreender ou usar corretamente a informação. Todavia o autor salienta que, o grau de interpretabilidade está atrelado a conhecimentos prévios do usuário e pela compreensão de variáveis como conceitos e terminologias subjacentes à informação.

Em relação aos atributos pertinência e relevância, pode-se notar ao primeiro atributo a capacidade de qualificar a informação como pertinente ou impertinente, ao indicar que a mesma possui significativa e demonstrável influência sobre o assunto em questão. Enquanto o segundo, qualifica a informação como relevante ou irrelevante, sendo a propriedade que identifica o valor, o interesse ou a implicação para o fim que se propõe.

Acerca da significância e suficiência, compreende-se, segundo Arouck (2011), que ao atributo inicial da informação a qualifica como significativa ou insignificativa, ao indicar seu valor ou sentido para um fim tencionado. Ao passo que, o outro atributo qualifica a informação como suficiente ou insuficiente, referindo a propriedade da informação de satisfazer ao fim que se propôs.

Relativamente sobre o atributo utilidade, observa-se a propriedade da informação de possuir algum uso, qualificando-a como útil ou inútil. Enquanto o valor informativo é a capacidade de fornecer dados e informação significativos ao fim almejado.

Nesta sequência, após apresentação das definições dos atributos de qualidade da informação constituintes do modelo proposto por Arouck, cabe salientar que, dentro do sistema de produção da informação, em específico, há diferentes papéis existentes, conforme sinaliza a obra dos autores Strong, Lee e Wang (1997), há três papéis dentro do sistema de produção da informação - “os produtores da informação, que geram e fornecem informação, o material cru para a informação; os curadores da informação, que fornecem e controlam os recursos para armazenar, mantendo e fixando a informação; e os consumidores da informação, que utilizam a informação para executar suas funções.

De acordo com os autores, ressalta-se que, a perspectiva de cada papel levada em consideração em estudos, de modo isolado, pode resultar em caminhos e metodologias diferentes sobre a abordagem do que seria qualidade da informação.

Para o presente estudo, admite-se a perspectiva do produtor da informação para avaliação da qualidade da informação, tendo em vista que, de acordo os indicativos deste estudo, o olhar do consumidor da informação já vem sendo considerado em pesquisas efetivadas, mas sem observância de achados significativos na literatura sobre o ponto de vista de quem gera e fornece informação.

No que se refere a avaliação da qualidade da informação, na literatura, observa-se inúmeras discussões entre os autores acerca da possibilidade ou não de sua concretização.

Alguns autores, como Nehmy (1996) e Oleto (2006), indagam a possibilidade de se avaliar a qualidade da informação. Oleto (2006, p. 5) questiona se “é possível selecionar ou trabalhar uma informação, escolhendo-a a partir de atributos/conceitos da qualidade da informação? É possível definir quantos e quais atributos /conceitos são suficientes para garantir a qualidade da informação?”.

Frade et al (2003) pondera, por sua vez, que a mensuração do **recurso** informação não é algo simples e fácil: “mesmo que a informação seja considerada como um recurso, algumas de suas características a tornam complexas e difícil de medir, custear e avaliar nas mesmas bases de outros recursos organizacionais”.

Considera-se que tais indagações não são tão simples e fáceis de responder, visto que, em termos práticos, ainda são muitas propostas de avaliação existentes, mas poucas aplicadas e, em especial, nas organizações. Todavia, entende-se e pondera-se que, por ser um tema recente e multidimensional, ainda há um vasto

campo para experimentação e estudos como estes visam dar suporte neste processo de amadurecimento do conhecimento.

Em se tratando, em particular, do debate acerca da avaliação da qualidade da informação disponível em ambientes virtuais:

“ainda que não seja possível estabelecer regras rigorosas de confiabilidade para os conteúdos da internet, o profissional da informação, e por extensão, qualquer internauta, deve dispor de uma série de diretrizes que lhes permitam avaliar a informação para determinar sua qualidade”. (CARRASCO *apud* DUTRA; BARBOSA, 2017, p.3).

Apontada em algumas literaturas como uma necessidade organizacional, a avaliação de sistemas e serviços de informação pode contribuir no estabelecimento de metas de qualidade destes sistemas e serviços, ou justificar os investimentos efetivados neste setor. (DICKSON et al., 1984, JARVENPAA et al., 1985, DELONE; MCLEAN, 1992, SAUNDERS; JONES, 1992, MYERS et al., 1997)

De um modo geral, a sociedade necessita ter acesso à informação com qualidade, que esteja atualizada e em sua completude e integridade no momento que for ser utilizada, para que lhe permita a apropriação do conhecimento e sua efetiva utilização como instrumento de ação.

Neste ponto, levando em consideração o risco da ausência de qualidade nas informações públicas disponibilizadas em ambiente virtual à sociedade, pode-se observar, como exemplos de causas: a dificuldade na distinção se aquela informação está correta, se está atualizada, se encontra em sua completude, se está autêntica, dentre outras.

Problemas de qualidade da informação também podem incluir erros de produção, problemas técnicos com armazenamento e acesso a dados, e aqueles causados pelas mudanças das necessidades informacionais dos consumidores de informação (STRONG; LEE; WANG, 1997).

Ainda, de acordo com Fogg *et al* (2002), alguns indicadores expandem enquanto outros diminuem a qualidade da informação, em específico no ambiente web. Um deles está conexo ao domínio do site: se ele for governamental (.gov), educacional (.edu) ou institucional (.org) terá melhor autoridade em comparação ao pessoal, bem como se contiver o endereço que admita que o usuário entre em contato com o gestor da página e tenha suas dúvidas acolhidas, tenderá a ter uma boa aceitação.

Para Melo (2011), na revisão de estudos que atrelam o nível de transparência pública à qualidade da informação disponível em sítios públicos eletrônicos com enfoque na qualidade da informação como **produto**, é possível notar três considerações recorrentes dentre eles: o impacto da qualidade da informação pública na transparência e no desenvolvimento socioeconômico, a necessidade de melhoria na linguagem verbal e a dificuldade de se localizar a informação pública.

Nesta perspectiva, já se observa o movimento de especialistas em informação desenvolvendo checklists, contendo critérios e indicadores na tentativa de constituir padrões mínimos de qualidade.

Todavia, apesar da observância de ações para avaliação da qualidade das informações em ambiente web, estas ainda são mínimas diante do volume de informações produzidas e disponibilizadas.

Diante do exposto apresenta-se, a seguir, a metodologia da presente pesquisa, que visa avaliar a qualidade da informação disponível ao cidadão, no menu “Acesso à informação”, do sítio eletrônico da UFPE, sob a perspectiva da LAI, a partir dos atributos autenticidade, atualidade e integridade da categoria conteúdo, constitutiva do modelo proposto por Arouck (2011).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento deste estudo, foi adotada a metodologia de uma pesquisa aplicada, quanto a sua natureza, uma vez que buscou fundamentalmente, “gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.51).

Tomando uma abordagem qualitativa, o que distingue Godoy (1995, p.21):

“Segundo esta perspectiva, um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e do qual é parte, devendo ser analisado numa perspectiva integrada. Para tanto, o pesquisador vai a campo buscando captar” o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes. Vários tipos de dados são coletados e analisados para que se entenda a dinâmica do fenômeno”.

O estudo ainda se caracteriza como descritivo quanto aos seus objetivos, segundo assinala Gil (2008), por se tratar de pesquisa que descreve características de determinadas populações ou fenômenos, tendo como um de suas peculiaridades voltada a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Quanto aos procedimentos técnicos de coleta de dados, foram empregadas a observação sistemática e análise documental (GIL, 2008). Adotando-se para a primeira técnica, em específico, um plano de observação consolidado através do roteiro de observação estruturado aplicado a seção de atendimento ao cidadão, conforme disposto em Apêndice E deste estudo.

Cabendo destacar que a pesquisa documental se ancora no conceito de transparência ativa, e adota, para avaliação e interpretação dos dados a análise do conteúdo e o método analítico da qualidade da informação de Arouck (2011).

Para sua efetivação, o estudo foi estruturado em três fases: Estando a inicial dedicada ao levantamento bibliográfico e documental, que permitiu a exploração e recorte do universo a ser pesquisado; A posterior, em sua segunda fase, foi efetivado o diagnóstico ao sítio eletrônico da UFPE, a partir da análise da conformidade das informações disponíveis nos 12 (doze) itens constituintes do menu “acesso à informação”, com as exigências mínimas previstas na LAI, e cujo detalhamento dos resultados encontram-se dispostos em **Apêndice B**. Nesta

mesma fase também foram concretizados o levantamento de indicadores relativos ao acesso à informação da instituição, a partir da consulta à ferramenta “Painel – Lei de acesso à informação” da CGU, conforme pode ser observado em **Apêndice D** e, a análise dos relatórios de Gestão da UFPE compreendidos entre os anos de 2018 e 2019, consultados em sítio eletrônico da UFPE, de acordo com o **Apêndice C**, tornando possível assim do comparativo de dados levantados nesta fase do estudo, a construção da problemática e objetivos.

Por fim, apresenta-se a terceira fase, na qual foram realizadas a observação sistemática junto ao setor responsável pela produção, disponibilização e monitoramento de informações no menu “acesso à informação” do sítio eletrônico da UFPE, e consultas ao sítio eletrônico, com ênfase na análise do conteúdo (documentos e informações públicas) disponibilizado no referido menu, adotando como indicadores de qualidade da informação, os atributos autenticidade, integridade e atualidade da categoria conteúdo do modelo proposto por Arouck (2011), selecionados por tratar-se também de dimensões de qualidade estabelecidos pela LAI. Esta fase permitiu, em termos práticos, ao alcance aos objetivos inicialmente propostos ao estudo.

Cabendo salientar que, para realização do levantamento bibliográfico e documental, primeira fase deste estudo, foram adotadas as bases de dados BRAPCI, GOOGLE ACADÊMICO e SCIELO, por se tratar de indexadores de acesso aberto, e a primeira, em específico, por abordar publicações voltadas à área de ciência da informação. Outras fontes de material bibliográfico também foram consultadas, como as revistas científicas: Informação e Sociedade, Perspectivas em gestão e conhecimento, Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia e Informação e Tecnologia agrupadas no portal de periódicos da Universidade Federal da Paraíba (UFPB); A revista Gestão Pública - Práticas e Desafios, mantida no portal de periódicos da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); A revista Transinformação, mantida em portal de Periódicos da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC – Campinas); A Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação (RICI), mantida pela Universidade de Brasília (UnB); A revista Ciência da Informação, mantida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT); e a Revista de Administração Contemporânea (RAC), de publicação da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD).

Além destas, foram consultadas páginas da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), mantida pelo IBICT e dos eventos ENACIB 2021, 2020 e 2019 - anais, bem como os portais governamentais da CGU, Portal da Transparência, OCDE, CENTRE FOR LAW AND DEMOCRACY e UNESCO.

No tocante às bases de dados citadas, em um primeiro momento, foram adotados a busca por artigos a partir dos descritores: **informações públicas, comunicação pública, lei de acesso a informação, transparência pública, qualidade da informação, transparência em sítios eletrônicos de universidades federais e suas variações**, em recuperação exaustiva. E, em um segundo momento, adotadas restrições nas bases para precisão na busca, com a aplicação dos filtros de temporalidade 2018-2022, de tipo de literatura: artigo e artigo de revisão, citável e nas áreas temáticas de ciências humanas e ciências sociais aplicadas.

Destacando-se que, as referidas restrições apenas foram aplicadas as bases de dados que possuíam disponível estas operacionalidades, e, nas bases em que havia opção para logar, optou-se em sua adoção para o eventual retorno máximo da busca, segundo recomendações das diretrizes para pesquisa de artigos de Trzesniak (2019).

Em relação a efetivação do diagnóstico ao menu **acesso a informação**, em segunda fase deste estudo, foram analisadas as informações disponíveis no sítio eletrônico, em menu **acesso à informação**, disposto em página inicial da instituição, aplicando uma lista de verificação com 22 perguntas, de resposta dicotômica, elaborada pela pesquisadora, conforme disposto no **Apêndice A**, e com base nas exigências mínimas relativas a divulgação de informações e garantias de direito ao acesso exigidos pela LAI.

Ressalta-se que, devido ao intervalo de tempo pré-definido para verificação das informações constantes no menu **acesso à informação** do sítio eletrônico, o período de 05 a 09 de abril de 2021, alguns itens apontados como não cumpridos por este diagnóstico poderão vir a ser notados em levantamentos futuros com esta abordagem.

Ao levantamento de dados dos indicadores de acesso à informação relativos a UFPE, optou-se pela consulta ao Painel Lei de Informação, por tratar-se de uma ferramenta de método consolidado no monitoramento ao cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal desenvolvida pela CGU.

No que refere a extração de dados a partir desta ferramenta, as consultas foram realizadas no período de 12 a 16 de março de 2021, adotado o filtro temporal por ano, no intervalo de tempo de maio/2012 a maio/2021, justificado por refere-se ao período de vigência da LAI.

A partir das citadas consultas, foram possíveis observar o panorama do órgão UFPE em relação à média do Governo Federal sobre os indicadores: número de pedidos e status, tempo médio de respostas, temáticas em que houve maiores pedidos de acesso à informação e rankings. Apreendendo, a partir da apreciação dos dados, o relativo acréscimo ao direito de acesso à informação (transparência passiva), com o aumento do número de pedidos, com algumas oscilações ao longo do intervalo de tempo observado.

Além disto, foram levantados dados relativos à transparência ativa da instituição, que apontam o atual cumprimento de 36 itens de um total de 49 avaliados pela CGU. Estando assim, a UFPE situada no 101º lugar no ranking de órgãos, de acordo com o cumprimento de itens dispostos pela CGU (2021).

Em se tratando da análise dos relatórios de gestão UFPE, foram consultados os dados concernentes aos anos de 2018 e 2019, coletados entre o período de 19 a 23 de Abril de 2021, com ênfase a seção **Lei de acesso à informação** dos respectivos relatórios, tendo em vista o escopo deste estudo. E que apontaram achados similares aos encontrados na análise dos dados extraídos a partir da ferramenta **painel de acesso à informação** da CGU: a insuficiência de informações em seu sítio eletrônico ou outros canais de acesso à informação.

Destaca-se que no momento de levantamento dos dados vinculados aos relatórios de gestão UFPE, o ano base 2020 ainda não encontrava seu acesso disponível, bem como o relatório total relativo a 2019. Desta forma, foram considerados apenas os dados compreendidos entre jan/2018 a set/2019 para fins de análise deste estudo.

Em relação à observação sistemática junto a gestão do setor responsável pela produção, disponibilização e monitoramento de informações, salienta-se que, foi realizada no mês de agosto/2022, com o registro da observação feito no momento em que esta ocorria, e realizada a tomada de notas por escrito.

Destaca-se ainda que, optou-se pelo não anonimato enquanto pesquisadora, ponderando por juízo sobre os princípios da ética do saber e livre arbítrio, desta forma, sendo informada a observadora antes do início da observação acerca dos

motivos da pesquisa e forma de registro de sua observação, tendo seu consentimento em participação na pesquisa. Em contraponto, avaliando possíveis impactos na coleta de dados com a ciência da observação e decorrentes da interação observador-observado, foram adotadas durante esta etapa, a consulta há outras fontes de dados como modo de ponderação aos resultados.

Em tempo, justifica-se a adoção da observação sistemática como técnica de coleta de dados, tendo em vista o objetivo que se propôs o estudo. O que segundo Gil sinaliza (2008, p. 123):

A observação sistemática é frequentemente utilizada em pesquisas que tem como objetivo a descrição precisa de fenômenos ou o teste de hipóteses. Nas pesquisas deste tipo, o pesquisador sabe quais os aspectos da comunidade ou grupo que são significativos para alcançar os objetivos pretendidos. Por esta razão, elabora previamente um plano de observação.

Neste ponto, ressalta-se que foi adotado plano de observação consolidado por meio do roteiro de observação estruturado, conforme **Apêndice E**, previamente testado antes de sua aplicação.

Sobressalta-se ainda que, embora não previstas originalmente consultas à gestão da Superintendência de Comunicação da instituição (SUPERCOM), à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) e à Autoridade responsável pelo monitoramento da LAI na UFPE, ao longo do cumprimento da terceira fase, algumas reflexões e apontamentos foram levantados, e considerados que seriam relevantes suas escutas destes atores (setores) para o melhor entendimento do fenômeno estudado.

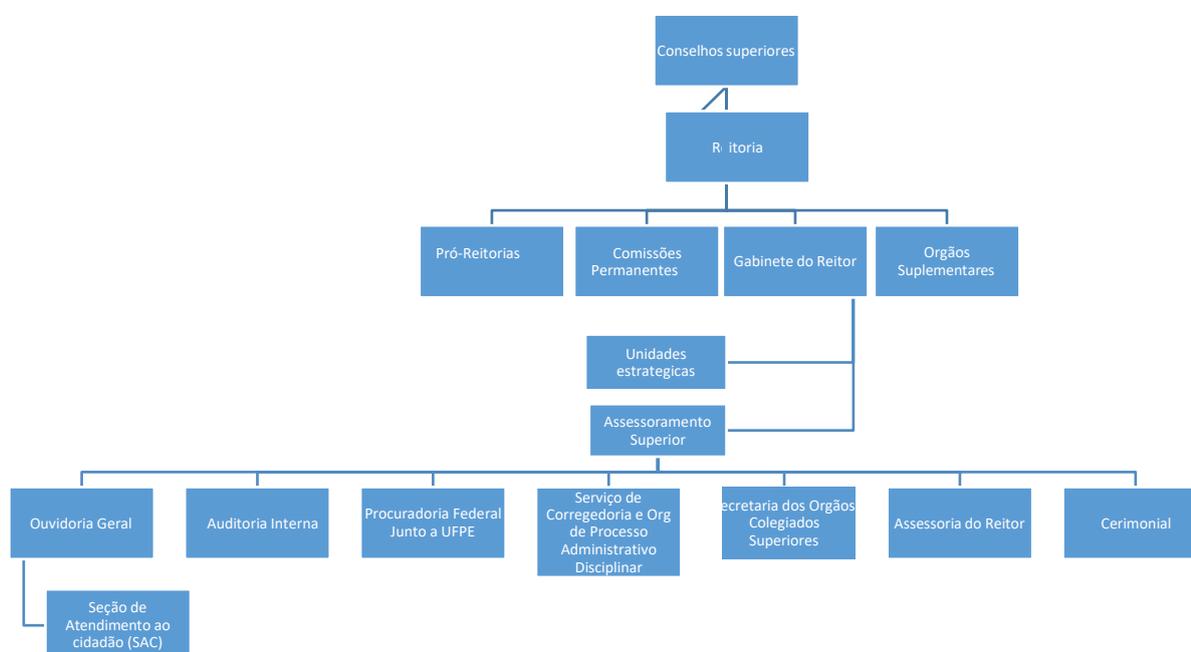
E em resposta, em termos práticos, foi obtido êxito apenas no levantamento de informações junto a SUPERCOM, dentro do prazo de pesquisa estipulado, uma vez que o diálogo junto autoridade de monitoramento da LAI na instituição tornou-se impossibilitado pela atual vacância da função na UFPE, bem como ausência de retorno do contato junto ao STI.

5 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DISPONÍVEL NO MENU “ACESSO À INFORMAÇÃO” DO SÍTIO ELETRÔNICO DA UFPE

5.1 PERFIL DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E SUAS ATRIBUIÇÕES NA UFPE

Como achados iniciais, observou-se que o setor responsável pela manutenção dos aspectos relativos à parte formal da LAI no menu acesso à informação do sítio eletrônico da UFPE se intitula Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC), e encontra-se estruturalmente vinculado a Ouvidoria da UFPE, que se apresenta como uma das unidades de assessoramento superior do Gabinete do Reitor, conforme organograma institucional representado na figura 1, extraído em consulta ao sítio eletrônico institucional no mês de janeiro/2022.

Figura 1 - Organograma institucional com ênfase a seção de atendimento ao cidadão



Fonte: A autora (2022).

De acordo com o site institucional da UFPE¹⁸, a Seção tem as seguintes atribuições, condizentes com as determinações e orientações apresentadas na LAI:

A Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC) desenvolve atividades relativas à transparência ativa e transparência passiva. Realiza o monitoramento das informações publicadas em transparência ativa, através da página Acesso à Informação e a atualização (sempre que necessária), conforme orientação do Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal (GTA) da Controladoria-Geral da União (CGU), além de realizar o atendimento às demandas da sociedade, recebidas através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que desde agosto de 2020 está integrado à Plataforma Fala.BR.

O mesmo site¹⁹ ainda informa a trajetória institucional da SAC na UFPE: criada em 2012 e lotada na Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação (SEGIC), que foi alçada ao posto de Pró-reitoria Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação (PROCIT), em 2014. Em 2020, com a extinção da PROCIT, a SAC passou ao âmbito da Diretoria de Controladoria da UFPE, e, muito recentemente, em 2021, passou a fazer parte da Ouvidoria-Geral da UFPE.

A partir da observação de que, o setor se encontra atualmente vinculado à Ouvidoria depreende-se ser esta responsável pelo monitoramento da LAI na UFPE e, conseqüentemente, ser também o responsável por fiscalizar as atividades da SAC. Em consulta ao site da UFPE, nota-se que a “Autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação” encontra-se como ouvidora geral da UFPE.

No entanto, em contato por e-mail²⁰, a servidora nos informou que foi exonerada de ambas funções, e desde maio/2022, a função de “Autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação” encontra-se disponível e sem previsão de atuação de um novo servidor, apreendendo-se, deste modo, que a seção de atendimento ao cidadão encontra-se sem autoridade fiscalizadora imediata.

Atualmente, a referida unidade encontra-se situada no térreo da Reitoria, no campus Recife²¹, apresentando em seu quadro efetivo três servidores com cargo de

¹⁸ Disponível em: <https://www.ufpe.br/ouvidoriageral> . Acesso em: 28 de agosto de 2022.

¹⁹ Idem.

²⁰ Vasconcelos, Karol. Diálogo sobre a Ouvidoria da UFPE. Mensagem recebida por: <carla.ribeiro@ufpe.br> em 2 de ago. de 2022 09:07.

²¹ Disponível em: <https://www.ufpe.br/acesso-a-informacao>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2022.

técnicos administrativos em educação (TAEs), atuando no planejamento e execução da rotina administrativa do setor, segundo dados extraídos da observação sistemática realizada a seção, no mês de agosto/2022. As atribuições vinculadas aos servidores da unidade são:

- Servidora 1 - Chefe da Seção, Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e responsável pela atualização das informações no Sistema de Transparência Ativa (STA).
- Servidora 2 - Respondente e substituta eventual da gestora do SIC.
- Servidor 3 - Atendente do SIC e colaborador nas ações voltadas para a atualização do menu Acesso à Informação.

Dentre o quadro de servidores lotados na unidade, pode-se observar que, 2 (dois) dentre os 3 (três) servidores estão atuantes no setor desde o início do processo de implementação da LAI na instituição, refletindo desta forma em cerca de 10 anos de experiência na área, encontrando-se apenas 1 (um) servidor com o período de vivência menor na unidade, aproximadamente 2 anos, lotado ao final de 2019, advindo de outro órgão público.

Apreendendo-se a partir da observação sistemática que, esta experiência na área da seção associada ao trabalho contínuo ao longo destes anos, certamente tem contribuído para diminuição dos impactos causados pela descontinuidade administrativa da SAC, que vem, ao longo de sua criação, oscilando entre a Comunicação (SEGIC E PROCIT), a Controladoria e a Ouvidoria da UFPE. Inferindo-se a parte disto, uma certa fragilidade da governança institucional no que se refere a imprecisão sobre a melhor alocação da unidade a nível institucional, e que torna ainda mais relevante a percepção do produtor da informação e suas atividades cotidianas na manutenção do funcionamento dos serviços.

No que se refere ao dia-a-dia do funcionamento da SAC, foi observado o maior contato junto a gestão central e as unidades institucionais da UFPE. Estando a primeira interação caracterizada por tratativas de demandas vinculadas a seção de atendimento ao cidadão e transparência ativa e passiva da instituição, como ratificação de informações para o preenchimento anual do sistema de transparência

ativa (STA), ²²que é de preenchimento e atualização obrigatório, sempre que necessário, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com informe sobre o atendimento das obrigações de transparência ativa previstas na legislação; Observa-se também, dentre outras tratativas, os pedidos de informações ou esclarecimentos específicos ao setor do Gabinete do Reitor. Quanto à segunda interação, a seção relaciona-se com as unidades institucionais, efetuando ações voltadas para a publicação das informações obrigatórias em transparência ativa observadas a partir da ação monitoramento das informações no menu acesso à informação, fornecendo orientações sobre quais e de forma as informações necessitam ser ajustadas em seus subsites.

Neste ponto, segundo observações realizadas, pode-se constatar que o setor adota dois meios de comunicação oficial para o informe e orientações específicas às unidades institucionais sobre as necessidades de conformidade das informações (produção e disponibilização) no menu “acesso à informação”, de acordo com a legislação: o e-mail institucional e, em maior frequência, ofícios emitidos pelo Sistema de Patrimônio, Administração e Contratos da UFPE (SIPAC/UFPE), conforme exemplificado em anexo I deste estudo, direcionada a todas as Pró-Reitorias, Órgãos Suplementares, Diretoriais de Centros e Dirigentes de Unidades sobre a necessidade da atualização das informações nos sites institucionais e publicação dos currículos dos principais cargos.

Além desta função, o setor também atua em transparência passiva junto a instituição, uma vez que recepciona o público externo da instituição, por meio do atendimento às demandas recebidas via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que desde agosto de 2020 passou a integrar à Plataforma Fala.BR. ²³

²² No âmbito da competência estabelecida pelo art. 68, inciso VI, do Decreto nº 7.724/2012, a CGU monitora e avalia o cumprimento das obrigações de Transparência Ativa, conforme as orientações do GTA, no Poder Executivo Federal. Essa ação é realizada a partir de informações obtidas pelo Sistema de Transparência Ativa (STA), disponível aos órgãos e entidades por meio da Plataforma Fala.BR – Módulo Acesso à Informação. Fonte: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/politica-monitoramento/monitoramento-e-avaliacao-de-transparencia-ativa>. Acesso em: 29 de ago 2022.

²³ O Fala.BR é uma plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à informação que permiti que os cidadãos possam fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro, direcionados a órgãos do Poder Executivo Federal. Além disso, atende a cerca de dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.

5.1.1 Sobre o processo de produção e disponibilização de informações no menu acesso à informação do sítio eletrônico institucional

No que se refere à produção e disponibilização de informações no menu **acesso à informação** do sítio eletrônico institucional, como achados, na prática apreende-se que estas ações no menu não são realizadas unicamente pela SAC. Tendo em vista que, segundo observação sistemática junto a gestão da seção, foi apontado que, dos 12 (doze) itens constituintes do **menu acesso a informação** do sítio eletrônico, que refletem os 12 itens obrigatórios padronizados pela CGU, e contemplam o rol mínimo de informações previstas no art. 8º da LAI e no art. 7º do Decreto nº 7.724/2012, apenas 3 (três) dentre os 12 (doze) itens efetivamente possuem informações produzidas e disponibilizadas pela SAC, quais sejam, os itens relativos a participação social, informações classificadas e o serviço de informação ao cidadão; Notando, aos demais itens constituintes do menu, a existência de links de redirecionamento aos subsites das unidades institucionais vinculadas àquela informação, neste caso, que são efetivamente quem produzem e tornam públicas suas informações, sendo apenas monitorados pela SAC, e/ou ao portal de transparência do governo federal.

Abaixo, buscou-se demonstrar por meio do quadro ilustrativo os 12 (doze) itens que compõem o menu de acesso à informação e as unidades institucionais na UFPE ou outra instituição vinculadas à produção e disponibilização de informações, para um melhor entendimento da complexidade entrelaçada a este processo à nível institucional.

Quadro 3 - Demonstrativo dos itens constituintes do menu acesso à informação do sítio eletrônico institucional em relação as unidades institucionais que efetivamente produzem e disponibilizam sua informação

Itens constituintes do Menu acesso à informação do sítio eletrônico institucional	Unidade(s) institucional(is) que efetivamente produz(em) e disponibiliza(m) sua informação
Institucional	Gabinete do Reitor PROGRAD - Pró-Reitoria de Graduação PROPG - Pró-Reitoria de Pós-Graduação PROPESQI - Pró-Reitoria de Pesquisa e

	<p>Inovação</p> <p>PROEXC - Pró-Reitoria de Extensão e Cultura</p> <p>PROGEST - Pró-Reitoria de Gestão Administrativa</p> <p>PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida</p> <p>PROPLAN - Pró-Reitoria de Planejamento Orçamentário e Finanças</p> <p>PROAES - Pró-Reitoria para assuntos estudantis</p> <p>STI - Superintendência de Tecnologia da Informação</p> <p>SINFRA - Superintendência de Infraestrutura</p> <p>SSI - Superintendência de Segurança Institucional</p> <p>SUPERCOM - Superintendência de Comunicação</p> <p>LIKA - Laboratório de Imunopatologia Keizo Asami</p> <p>NUSP - Núcleo de Saúde Pública</p> <p>Editora Universitária</p> <p>HC - Hospital das Clínicas</p> <p>SIB - Sistema Integrado de Bibliotecas</p> <p>NTVRU - Núcleo de TV e Rádio Universitárias</p> <p>NEFD - Núcleo de Educação Física e Desporto</p> <p>CAC - Centro de Artes e Comunicação</p> <p>CB - Centro de Biociências</p> <p>CCEN - Centro de Ciências Exatas e da Natureza</p> <p>CCJ - Centro de Ciências Jurídicas</p> <p>CCS - Centro de Ciências da Saúde</p>
--	---

	<p>CCM - Centro de Ciências Médicas</p> <p>CCSA - Centro de Ciências Sociais Aplicadas</p> <p>CE - Centro de Educação</p> <p>CFCH - Centro de Filosofia e Ciências Humanas</p> <p>CIN - Centro de Informática</p> <p>CTG - Centro de Tecnologia e Geociências</p> <p>CAA - Centro de Acadêmico do Agreste</p> <p>CAV - Centro Acadêmico de Vitória</p> <p>DRI - Diretoria de Relações Internacionais</p> <p>Diretoria de Controladoria</p> <p>Ouvidoria Geral</p>
Ações e programas	<p>Gabinete do Reitor (Auditoria Interna e Diretoria Estratégica de Planejamento, Avaliação e Gestão)</p> <p>PROPLAN - Pró-Reitoria de Planejamento Orçamentário e Finanças</p> <p>STI - Superintendência de Tecnologia da Informação</p>
Participação social	SAC - Seção de atendimento ao cidadão
Auditoria	<p>Gabinete do Reitor (Auditoria Interna)</p> <p>PROPLAN - Pró-Reitoria de Planejamento Orçamentário e Finanças</p>
Convênios e transferências	Link de direcionamento ao portal de transparência
Receitas e Despesas	Link de direcionamento ao portal de transparência
Licitações e Contratos	<p>Diretoria de Licitações e Contratos/PROGEST</p> <p>Link de direcionamento ao portal da transparência</p>
Servidores	PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas

	e Qualidade de Vida Link de direcionamento ao portal da transparência
Informações Classificadas	SAC - Seção de atendimento ao cidadão
Serviço de Inf. Ao Cidadão	SAC - Seção de atendimento ao cidadão
Perguntas Frequentes	PROGRAD - Pró-Reitoria de Graduação PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida PROPG - Pró-Reitoria de Pós-Graduação Ouvidoria Geral CAA - Centro de Acadêmico do Agreste CAV - Centro Acadêmico de Vitória CE - Centro de Educação CCS - Centro de Ciências da Saúde CCM - Centro de Ciências Médicas
Dados abertos	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação

Fonte: A autora (2022).

Neste sentido, apreende-se que há um grande desafio no processo de gestão da informação institucional, visto que a origem destas informações, que constituem o menu acesso a informação, partem de diversas unidades institucionais ou extra institucional, como os casos de alguns itens com redirecionamento ao portal da transparência do Governo Federal, refletindo assim em um processo de produção e disponibilização descentralizado.

Em âmbito institucional, na prática, observa-se a existência de uma responsabilidade/gestão partilhada da produção e disponibilização de informações públicas no respectivo menu institucional, e que converge ao que é observando na resolução nº 05/2017 – do Conselho de Administração da UFPE, que apresenta a proposta de política de publicação na internet da instituição, em específico, ao seu

capítulo IV - Das competências e responsabilidades, seção V - Das unidades institucionais:

“ Art. 18 - São atribuições das unidades da UFPE: I. Produzir, inserir e atualizar os conteúdos sob sua responsabilidade; II. Designar responsável(is) pela publicação e manutenção do(s) conteúdo(s) hospedado(s) em seu(s) respectivo(s) subdomínio(s); III. Zelar pela qualidade das informações disponíveis no(s) subdomínio(s), atentando ao ciclo de atualização e integridade dos dados e à correta utilização da linguagem; IV. Participar dos treinamentos coordenados pela PROCIT; V. Supervisionar e coordenar as atividades do(s) responsável(is) pela publicação e manutenção do(s) conteúdo(s) hospedados em seu(s) respectivo(s) subdomínio(s)”.

Todavia, a partir dos achados da observação sistemática, pode-se compreender a existência de alguns entraves em âmbito institucional, que impactam no processo de produção e disponibilização de informações, como: a morosidade ou não retorno específico de algumas unidades institucionais com relação às necessidades apontadas aos subsites pela seção de atendimento, a não regulamentação da figura do conteadista ou editor/publicador de conteúdo, a ausência de subsídio legal a nível institucional, como uma política interna que ampare o processo de afirmação e exigência de responsabilidade conjunta vinculada a produção e disponibilização de informações públicas no sítio eletrônico. Tecendo esclarecimentos sobre estes pontos, ajuízo que se tratam de diferentes problemas, de diversas naturezas, que convergem para dificultar o funcionamento tempestivo do SAC.

A morosidade no atendimento às solicitações do SAC nos foi relatada durante a observação sistemática, contudo, pode-se perceber que, a este problema encontram-se vinculado outros dois aspectos, que envolvem a frágil institucionalização das tarefas relativas à manutenção da qualidade da informação no site institucional, e que tem impactos na governança e no *accountability* que devem envolver a informação pública.

Do ponto de vista da governança pode-se abordar os impactos da falta de amparo legal para o funcionamento da SAC. Entendo o conceito de governança no setor público, de acordo como apontado pelo Tribunal de Contas da União (TCU, 2014): “[...] compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade”.

Neste sentido, observa-se que apesar da existência da Resolução nº 05/2017 – do Conselho de Administração da UFPE, que apresenta à proposta de política de publicação na internet da instituição, em termos práticos a mesma não traz subsídio legal ao processo de gestão da informação no ambiente web, tendo em vista que a mesma não veio a se tornar efetivamente política interna da instituição, trazendo assim às diretrizes básicas e competências concernentes as unidades institucionais e outras providências.

A partir disto, apreende-se ainda a partir da observação do fenômeno, o descomprometimento das unidades institucionais no que se refere a resposta tempestiva e de modo específico as demandas requeridas pela seção de atendimento ao cidadão.

Outro aspecto levantado que, considera-se de relevante importância é a própria dificuldade administrativa enfrentada pela UFPE em definir quem seria a figura do conteudista, que seria a função vinculada ao servidor da instituição, cuja atividade fim é publicar e manter os conteúdos atualizações nos subsites institucionais. Este servidor teria não apenas a função de disponibilizar a informação, mas seria responsável pela sua correção e higidez em cada um dos setores que alimentam os menus de acesso à informação. O *accountability* de 9 dos 12 menus encontra-se desacompanhados.

A função, e principalmente, a responsabilidade do conteudista não se encontra clara, e como supracitado, ainda foi não normatizada dentro da instituição. A quem caberia exercer a função? Ao Técnico Administrativo em Educação (TAE)? Por um docente? Por um coordenador de curso? Um bolsista do setor? Estas últimas indagações foram nutridas a partir do diálogo realizado junto a SUPERCOM/UFPE, no mês de maio/2022.

Além disto, pondero ainda sobre a atuação da figura do conteudista na instituição que, atualmente, é exercida, na maior parte das unidades institucionais, segundo consulta informal realizada²⁴, em paralelo as outras funções desempenhadas pelo servidor responsável, e sem vinculação a gratificação ou normatização via portaria. De certo modo, levando a um cenário de certa desmotivação ou descomprometida com a função, ao longo do tempo, pelo não

²⁴ Trata-se da minha experiência tanto na parte acadêmica da UFPE como na parte administrativa. E que essa experiência é compartilhada com outros servidores de unidades institucionais que fazem parte de uma comunidade de prática que usa o e-mail institucional para compartilhar.

reconhecimento da importância da função dentro da gestão estratégica da instituição.

Complementando que, caberia aos publicadores de conteúdo a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, hoje intensamente abordada segundo Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso, segundo previsão em art. 13, parágrafo único da resolução nº 05/2017 – do Conselho de Administração da UFPE. Entretanto, na prática, enquanto publicadora/conteudista, assim como em consultas informais realizadas a outros conteudistas, há entraves no possível cumprimento destas atribuições, uma vez que, a nível institucional, se carece de maiores capacitações sobre a LGPD (o que é do entendido como informação sigilosa e pessoal, como realizar o tratamento das informações e anonimiza-las de modo efetivo), além da disposição de softwares as unidades institucionais e outros atores envolvidos no processo de gestão da informação no ambiente web institucional, de modo a assegurar efetivo o desempenho destas atribuições aos publicadores.

Assim como o diálogo junto a SUPERCOM nos trouxe ações afirmativas na instituição, neste caso, vinculada a coordenação e realização periódica de treinamentos junto as unidades institucionais respectivo ao sítio eletrônico, cujas ofertas são direcionadas via ofício no sistema SIPAC as gestões das unidades, mas que, apreendido tratar-se de uma abordagem genérica e não ancorado ainda na LAI ou com foco específico na qualidade da informação.

5.1.2 No que se refere à ação de monitoramento de informações ao menu acesso à informação do sítio eletrônico institucional

Em relação à ação de monitoramento das informações a nível institucional, em específico do menu **acesso à informação**, a partir da consulta ao sítio eletrônico e observação sistemática ao setor de atendimento ao cidadão, pode-se perceber que, existe uma dinâmica centralizada de realização desta ação, que ocorre em fluxo contínuo, e realizada pela gestora da unidade adotando como ferramenta o Guia de transparência ativa para órgãos e entidade do poder executivo federal, em Anexo II deste estudo, e partir disto, no(s) item(ns) em que são constatadas as necessidades de atualização ou não existência de determinada informação, a seção

direciona comunicados formais via SIPAC às unidades institucionais vinculadas as informações a serem ajustadas, apontando o que e como devem ser realizadas.

Todavia, quando levantado o questionamento sobre como ou de que forma no processo de monitoramento de informações no menu, o setor consegue assegurar que as informações estão de fato atualizadas, completas/integras e autênticas, nos foi assinalado que, com relação a atualidade, não há um controle total deste atributo de qualidade, tendo em vista que algumas informações disponibilizadas pelas unidades institucionais não apresentam dados como dia e horário da última atualização. O que nos foi sinalizado é que parcialmente o setor consegue assegurar a atualidade, tendo em vista que como o monitoramento das informações é realizado em fluxo contínuo, e à medida que é apercebida alguma informação desatualizada, o setor de atendimento entra em contato com a(s) unidade(s) institucional (is) cuja informação está sob seu domínio no menu, apontado a necessidade em passar pelo ciclo de atualização, e não havendo outro mecanismo ou procedimento apontado pelo setor como adotado para assegurar a atualidade no menu.

Sobre a completude/integridade das informações, a observação sistemática nos apontou que a verificação pelo setor acontece também do ponto de vista do Guia de transparência ativa (GTA), observando se as informações mínimas exigidas estão disponibilizadas na íntegra ou não, e nos casos de não observância do atendimento em alguns dos itens do menu, durante o processo de monitoramento das informações pelo setor, assim como apontado para atualização, as unidades institucionais cujo item encontra-se sob seu domínio são acionados para o processo de ajustes de conteúdo no sítio eletrônico.

E em se tratando da autenticidade das informações disponibilizadas no menu de acesso a informação, nos foi assinalado durante a observação sistemática que não seria de competência do setor de atendimento a observância da segurança da informação, ficando a responsabilidade da STI tal atesto.

Neste sentido, não foi possível abalizar neste estudo, uma reposta conclusiva sobre o procedimento seguido junto a instituição para garantia da autenticidade das informações, em específico no menu “acesso a informação” do sítio eletrônico da instituição, a partir da observação sistemática ao setor de atendimento ao cidadão e também pelo não êxito, em tempo, de diálogo junto ao STI para maior detalhamento deste aspecto, mas que poderá vir a ser abarcado por outros estudos posteriores.

Ainda sobre a discussão do monitoramento de informações publicadas nos sítios da UFPE que, estava previsto na resolução nº 05/2017 – do Conselho de Administração da UFPE, segundo capítulo IV – Das competências e responsabilidades, seção IV, a competência também é do comitê de conteúdo sobre a fiscalização dos conteúdos publicados nos sítios e nas mídias sociais da UFPE, assim como outras atribuições, conforme citação abaixo.

Art 17. São atribuições dos Comitês de Conteúdo: I - Fiscalizar conteúdos publicados nos sítios e nas mídias sociais da UFPE; II - Avaliar não conformidade com a Política de Publicação na internet, da UFPE, do seu capítulo “Das Diretrizes Gerais”; III - Produzir relatórios de monitoramento; IV - Sugerir ferramentas específicas de monitoramento de conteúdo; V - Propor sugestões e alterações na Política de Publicação na internet; VI - Propor normas relativas à Política de Publicação na internet; VII - Propor alteração no regimento interno dos referidos comitês quando necessário.

Na prática, não foi apercebido atuação do referido comitê no âmbito da UFPE, assim como não foi identificado o repasse formal de suas atribuições para desempenho por outra unidade. Todavia, ajuíza-se que, a partir da apreciação de suas atribuições em resolução, seria de grande importância sua ação na instituição, uma vez que haveria possíveis ganhos a nível institucional vinculados a gestão de informações públicas no ambiente web.

Outro ponto relevante para a discussão, no âmbito da instituição, vinculada ao processo de gestão da informação disponibilizada no ambiente web da UFPE, encontra-se no desafio da gestão dupla do sítio eletrônico, aqui me referindo não mais apenas ao menu **acesso a informação**, mas ao site como um todo. Tendo em vista que, segundo diálogo com a SUPERCOM/UFPE sobre a dinâmica interna do órgão, afirmou-se que a esfera de conteúdo do sítio eletrônico encontra-se sob a competência da SUPERCOM, enquanto que questões vinculadas a formatação, estruturação/designer, estão sob a responsabilidade da STI. E para além disto, ainda dispomos da seção de atendimento ao cidadão atuando em meio a esta gestão dupla, desempenhando o papel de monitoramento das informações disponibilizadas pelas unidades institucionais, assim como na produção e disponibilização dos próprios conteúdo.

Neste sentido, apontando uma inviabilidade de governança neste contexto.

5.2 ANÁLISE DO CONTEÚDO DISPONIBILIZADO EM MENU ACESSO À INFORMAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL: AUTENTICIDADE, INTEGRIDADE E ATUALIDADE

Para obtenção deste escopo foram realizadas consultas aos 12 (doze) itens constituintes do menu **acesso à informação** do sítio eletrônico da instituição, que representam os 12 itens obrigatórios padronizados pela CGU e que contemplam o rol mínimo de informações previstas no art. 8º da LAI e no art. 7º do Decreto nº 7.724/2012, no período de 25 a 29 de julho de 2022, analisando o conteúdo disponibilizado com base nos atributos de autenticidade/veracidade, integridade/completude e atualidade da categoria conteúdo constitutiva do modelo de qualidade da informação proposto por Arouck, lembrando que o modelo aqui proposto para mensuração da qualidade da informação encontra-se ancorado na teoria de Arouck (2011, p.18): “Entretanto, para analisar ou avaliar a qualidade da informação, percebe-se que é preciso identificar os atributos dessa qualidade, ou seja, as características e as propriedades que lhe são inerentes e lhe conferem qualidade”.

Neste sentido, a discussão dos resultados para este objetivo foi realizada descrevendo o que a teoria aponta que a informação deveria apresentar enquanto cada atributo, e deste modo, conferiria qualidade, e o que de fato foi observado na prática, a partir das consultas aos 12 itens constituintes do menu acesso à informação.

5.2.1 Análise do conteúdo a partir do atributo autenticidade

Antes de discutirmos sobre quaisquer resultados, cabe apresentar o conceito do atributo de autenticidade segundo proposto por Arouck e Amaral (2013, p.8), entendendo tratar-se: “da qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema. A autenticidade qualifica a informação como autêntica ou inautêntica”.

A autenticidade da informação depende de controles de integridade da informação para sua garantia e impacta na confiança do usuário em relação ao

provedor da informação. Encontra-se pertencente à categoria conteúdo e relaciona-se com outros atributos como precisão, confiabilidade, validade e veracidade.

Posto isto, ao ser analisado o menu **acesso à informação**, pode-se observar que, do ponto de vista do produtor da informação, é possível garantir a autenticidade das informações disponibilizadas, tendo em vista que, as informações produzidas e disponibilizadas no menu se mantêm conforme sua origem, sem alteração, exceto apenas por pessoas autorizadas, que neste caso são os editores e publicadores de conteúdo, que são os servidores da instituição com permissão de acesso ao sistema, por meio de login e senha, com competência para publicar, alterar ou excluir informações constantes no sítio eletrônico. Valendo salientar: menos os casos de acesso autorizado à terceiros ou **hackeamento** do acesso.

Neste sentido, em tese, as informações em seus 12 itens podem ser consideradas autênticas, do ponto de vista do produtor da informação e de acordo com o conceito de autenticidade proposto por Arouck.

Todavia, como sugestões, recomenda-se ser relevante a identificação dos produtores e publicadores da informação ao longo dos textos (fonte), de modo a facilitar identificação da autoria, bem como data de última modificação das informações nos subsites, que contemplam os 12 itens, passíveis tais propostas de diálogo e suporte junto do setor competente na instituição para configuração do sítio eletrônico, de modo a reforçar a transparência e confiabilidade do conteúdo disponibilizado.

5.2.2 Análise do conteúdo a partir do atributo atualidade

Segundo Arouck e Amaral (2013, p.10), o conceito do atributo atualidade refere-se “à qualidade da informação que reúne os dados mais recentes, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam”.

O atributo atualidade identifica o quão recente é o conteúdo da informação obtida, qualificando a informação em atualizada ou desatualizada.

Portanto, ao analisar os conteúdos dispostos dos 12 itens constituintes do menu acesso à informação, não há garantia sobre as informações estarem atualizadas, tendo em vista que não há indicativos de data explícita de produção,

disponibilização ou última modificação na maior parte dos conteúdos analisados, seja abaixo do título das publicações ou ao final do texto das publicações.

Neste sentido indica-se como sugestão, a identificação de data de produção e disponibilização das informações ou última modificação ao longo do texto dos subsites, que contemplam os 12 itens, passível tal proposta de diálogo e suporte junto do setor competente na instituição, assim como sugerido no **item 4.3.2**, para configuração do sítio eletrônico, de modo a reforçar a transparência.

Reforçando ainda a necessidade de ações afirmativas e/ou de sensibilização juntos aos editores/publicadores de conteúdos sobre a importância da sinalização destes dados no processo de disponibilização de informações.

5.2.3 Análise do conteúdo a partir do atributo integridade

No que refere ao conceito do atributo integridade, conforme Arouck e Amaral (2013, p.9), “a qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino”.

A integridade qualifica a informação como íntegra ou adulterada, modificada.

Assim posto, em análise aos conteúdos dispostos nos 12 itens constituintes do menu acesso à informação, não há garantia de que informações se encontram íntegras, tendo em vista a ausência de indicativos claros de publicação ou modificações das informações no ambiente web.

Outro aspecto importante a considerar, diz respeito ao pouco monitoramento dos servidores, que possuem acesso ao sistema e suas atividades: em tese, há treinamentos relativos a publicação de conteúdos no sítio eletrônico, todavia, na prática, devido a diversidade de servidores e pouca supervisão de suas atividades junto as unidades conjuntamente a não existência de uma padronização interna para publicação de conteúdo na web, resulta em um processo de caráter subjetivo, e por consequência pouco controle e lógica.

Neste sentido indica-se, a configuração do sistema para que toda e quaisquer alteração realizada na informação fique visível nos itens do menu, como exemplo, as datas das últimas modificações nos subsites, de modo a facilitar a percepção de que se trata de uma informação integrada ou não. Assim como ações paralelas institucionais voltadas para a sensibilização dos editores, como a promoção de

capacitações ancoradas na lei de acesso à informação, gestão da informação e sua qualidade. Aponta-se ainda a necessidade de normatização, à nível institucional, sobre como produzir e de que modo disponibilizar as informações no sítio eletrônico, de modo a trazer maior objetividade e transparência ao processo a todos os envolvidos, bem como melhoria da gestão do grupo de editores de conteúdo da instituição e monitoramento das atividades por estes desenvolvidas.

Ainda se destaca, na esfera do setor responsável pela segurança da informação na instituição, o desafio de repensar formas alternativas ou otimizadas de interação dos publicadores no ambiente de produção e disponibilização de conteúdo do sítio eletrônico.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na conclusão deste estudo, apresentam-se as considerações a respeito do alcance dos objetivos inicialmente propostos, as possíveis contribuições e as sugestões para a realização de novos estudos relacionados ao tema.

Quanto ao objetivo geral, apresentado no Capítulo 1, esta pesquisa procurou avaliar a qualidade da informação disponível ao cidadão, no menu **Acesso à informação**, do sítio eletrônico da UFPE, sob a perspectiva da LAI, a partir dos atributos autenticidade, atualidade e integridade da categoria conteúdo, constitutiva do modelo proposto por Arouck (2011), na perspectiva. De uma maneira geral, a qualidade da informação disponível ao cidadão no menu institucional, não apresenta um indicador plenamente satisfatório, segundo dados levantados neste estudo, tendo em vista a ausência de alguns dados ou indicativos no menu de acesso à informação, bem como a fragilidade da governança institucional no processo de gestão sistemática da informação (produção e monitoramento).

Os conhecimentos obtidos a partir do referencial teórico, os dados advindos da pesquisa aplicada à instituição UFPE e a análise dos resultados admitiram a formulação de um conjunto de recomendações que podem vir a facilitar a gestão da informação no ambiente web na instituição, tornando esse processo mais efetivo, com maior transparência nas informações públicas disponibilizadas pelas unidades institucionais no sítio eletrônico.

Apesar de esta pesquisa ter como universo a instituição federal de ensino UFPE, esta delimitação geográfica pode ser considerada um limitador, pois resultados mais consistentes poderão ser encontrados se o universo for estendido para todas as IFEs do Brasil.

Quanto à metodologia empregada, algumas limitações foram notadas. Como a não extensão da consulta ou entrevista junto aos outros atores envolvidos ao processo, como os conteudistas do sítio eletrônico e gestor da STI, seja motivada pelo não êxito de contato e/ou tempo hábil do estudo para escuta, resultando deste modo em uma análise mais restrita sobre a qualidade das informações disponibilizadas no menu.

De modo geral, a pesquisa contribuiu para aumentar o entendimento sobre as lacunas existentes no processo de efetivo acesso à informação na administração pública, caracterizando os aspectos sobre a qualidade da informação, verificando a

partir da percepção do produtor da informação e aperfeiçoando os mecanismos de gestão pública eficiente, em específico de gestão da informação.

Como contribuição para a instituição, os resultados do estudo apontam para a necessidade de maior aperfeiçoamento na qualidade da informação disponibilizada aos cidadãos no sítio eletrônico, tendo como sugestões de ações, a promoção de capacitação junto aos editores/publicadores de conteúdos, bem como as outros atores envolvidos na instituição com o processo de produção, disponibilização e monitoramento de informações, voltados a qualidade da informação, tratamento de dados e gestão informacional, bem como a disponibilização de ferramentas como softwares para suporte a esta função, e a própria institucionalização da figura do conteudista.

No que se refere em específico ao sítio eletrônico, entendendo como ferramenta de governo eletrônico, aponta-se uma necessidade de padronização institucional, recomendado por meio de subsídio legal, como normativa e/ou política interna, que aponte os parâmetros a serem seguidos no processo de produção e disponibilização de conteúdos no sítio, de modo a facilitar o efetivo acesso à informação, maior engajamento das unidades institucionais no processo e promoção do controle social.

Como contribuição ao produtor de informação, a presente pesquisa proporcionou a discussão do seu papel dentro da instituição, ainda pouco difundido, e cuja atuação é de fundamental importância no efetivo acesso à informação junto a instituição. Além do maior contato com o assunto qualidade da informação, permitindo ao mesmo refletir sobre a aplicação de seus elementos em suas ações cotidianas e sobre a presença desse princípio na cultura institucional.

Outra contribuição que pode ser assinalada é a contribuição social, pois os resultados encontrados apontam para o não cumprimento integral da Lei de Acesso à Informação. Ressalte-se que quando não há cumprimento de obrigação legal por órgãos do governo a sociedade é por consequência prejudicada, assim como fica prejudicado o princípio da transparência pública. Em termos de avanço no conhecimento sobre o tema, esta pesquisa trouxe em seu referencial bibliográfico um conjunto atualizado de ideias e estudos, apresentando as recentes normativas e leis sobre transparência e refletindo sobre a necessidade não apenas legal, mas também a importância da qualidade informacional no ato de produção e divulgação

das informações públicas. Contribuiu também para evidenciar os princípios de governança no setor público, realçando entre eles o princípio da transparência.

Como contribuição aplicada, ficam os apontamentos deste estudo como ferramenta que pode ser utilizada para que a instituição aprimore o seu compromisso com a efetiva transparência Pública e o acesso à informação.

Como contribuição científica, este estudo buscou evidenciar a qualidade da informação como fator importante a ser considerado no efetivo acesso à informação, entendendo que, no âmbito da gestão pública, segundo aponta Figueiredo e Gazoni (2016, p. 2), “o conhecimento pleno daqueles atos, por si só, não atende às expectativas do cidadão, que, também, exige qualidade informacional, em espaço temporal”. Desta forma, reafirmando tão somente que cumprir o que dispõe a Lei de acesso à informação não implicará em uma qualidade informacional disponível à sociedade.

Este estudo abordou aspectos da qualidade da informação sob indicadores de mensuração e sob a percepção do produtor de informação, que é o responsável pela produção e divulgação das informações no sítio eletrônico. Assim, sugere-se a realização de pesquisas futuras a fim de averiguar a percepção dos usuários do sítio eletrônico da instituição, analisando sua visão como receptor das informações apresentadas, abordando assim como neste estudo, não apenas o aspecto legal, mas, principalmente, a qualidade com que essas informações são disponibilizadas pela administração pública e a efetividade do acesso à informação pela sociedade.

Sugere-se, para pesquisas futuras, ampliar o universo e amostra, a fim de se obter maior amplitude de resultados, pois os achados do presente estudo tornam restrito por tratar apenas a instituição UFPE, não podendo ser conclusivo o parecer se para todas as IFEs no Brasil, o quadro relativo a qualidade da informação disponível a sociedade no menu acesso à informação são semelhantes.

Sugerem-se, ainda, estudos futuros para aprofundar as discussões sobre qualidade da informação e formas de sua efetiva avaliação, propondo, como efeito melhorias nas ferramentas de gestão da informação junto a gestão pública.

Com esta pesquisa, espera-se ter contribuído para evidenciar a importância do tema Qualidade da informação na relação entre a administração pública, os produtores de informação e os cidadãos, proporcionando maior efetividade no acesso à informação e conseqüentemente maior transparência pública.

REFERÊNCIAS

ACCESS INFO EUROPE. Not available! Not accessible!: aid transparency monitoring report. Madrid: Access Info Europe, 2009. Disponível em: <https://www.access-info.org/2009-10-20/not-available-not-accessible/>. Acesso em 14 abr 2021.

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. de. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, RJ, v. 36, n. 5, p. 723-745, set/out. 2002. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6461/5045>. Acesso em: 21 abr 2021.

ALBUQUERQUE, E. F.; HERMIDA, J. F. Portais da transparência como instrumentos de controle social na Paraíba (2009-2013). *Gestão & Aprendizagem*, João Pessoa, PB, v. 5, n. 2, p. 180-201, 2016. Disponível em: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nU7sijb1u0J:https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/mpgoa/article/download/32310/1945/+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 14 mar. 2021.

ALVES, M. S. D. Do sigilo ao acesso: análise tópica da mudança de cultura. *Revista do TCE*, Belo Horizonte, n. esp., p. 120-134. 2012. Disponível em: <http://revista.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/1683.pdf>. Acesso em: 23 maio 2022.

AMORIM, P. K.; ALMADA, M. P. E-transparência: proposta de modelo metodológico para avaliação de portais de Executivos nacionais. *Logos – Comunicação e Universidade*, Rio de Janeiro, RJ, v. 23, n. 2, p. 54-67, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/logos/article/view/19601/0>. Acesso em 14 mar 2021.

ANDRADE, R. G. de; RAUPP, F. M. Transparência do Legislativo local à luz da Lei de Acesso à Informação: evidências empíricas a partir dos maiores municípios brasileiros. *Desenvolvimento em Questão*, Ijuí, RS, v. 15, n. 41, p. 85-130, out. 2017. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/4213>. Acesso em 19 mar. 2021.

_____;_____; PINHO, J. A. G. de. Em busca da transparência ativa em câmaras: uma investigação nos maiores municípios brasileiros. *Advances in Scientific and Applied Accounting*, São Paulo, SP, v. 10, n. 1, p. 3-20, jan./abr. 2017. Disponível em: <https://asaa.anpcont.org.br/index.php/asaa/article/view/253>. Acesso em: 19 mar. 2021.

ANGÉLICO, F. Lei de acesso à informação pública e seus possíveis desdobramentos à accountability democrática no Brasil. 2012. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/9905/disserta%C3%A7>

%C3%A3o_Fabiano_vF.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Acesso em: 31 maio de 2021.

AROUCK, O. Atributos de qualidade da informação. (2011). 117 f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: Amaral, Sueli Angélica do (orient.) Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9501/1/2011_OsmarCarmoArouckFerreira.pdf. Acesso em: 29 ago. 2021.

ARTEN, F.A.C. Portais de comunicação pública online como propulsora de alternativas democráticas. Pensamento Plural: Revista Científica da UNIFAE, São João da Boa Vista, v.2, n.2, p.63-69, 2008. Disponível em: https://www.fae.br/2009/PensamentoPlural/Todas/artigo22_portaisdecomunicacaopublicaonline.pdf. Acesso em: 14 abr 2021.

BAIRRAL, M. A. da C.; SILVA, A. H.C.; ALVES, F. J. dos S. Transparência no setor público: uma análise dos relatórios de gestão anuais de entidades públicas federais no ano de 2010. Rev. Adm. Pública v. 49, n. 3, p. 643-675, 2015. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/49087>. Acesso: 11 abr 2021.

BASTOS, A.W. O habeas data e a proteção da privacidade individual: recuperação histórica da evolução conceitual e constitucional no Brasil. 2007. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:revista:1999;000765691>. Acesso em: 10 maio. 2021.

BATISTA, C. L. As dimensões da informação pública: transparência, acesso e comunicação. Transinformação, Campinas, v. 22, n. 3, p. 225-231, Dez. 2010. Acesso em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862010000300003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 Abr. 2021.

_____. Informação pública: entre o acesso e a apropriação social. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010 (202f). Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-05112010-110124/publico/2349823.pdf>. Acesso em: 10 maio 2021.

_____. Os conceitos de apropriação: contribuições à ciência da informação. Em Questão, Porto Alegre, v. 24, n. 2, p. 210-234, maio/ago. 2018. doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245242.210-234>. Disponível em: [file:///C:/Users/User/Downloads/74317-337247-3-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/74317-337247-3-PB%20(1).pdf). Acesso em: 31 maio 2021.

BELLVER, A. Reforma en materia de transparencia: segunda generación de cambio institucional. Revista del CLAD: Reforma e Democracia, Caracas, n. 38, p.1-27, jun. 2007. Disponível em: <http://biblioteca.oj.gob.gt/digitales/35132.pdf>. Acesso em 14 abr 2021.

BOTTREL, R. do M. A Contribuição do Acesso à Informação Pública para a Comunicação Pública no Brasil. *Comunicação Pública* [Online], Vol.13 nº 24 | 2018. Disponível em: <http://journals.openedition.org/cp/2234>. Acesso em: 25 abr. 2021.

BOVENS, M. Information rights: citizenship in the Information Society. *Journal of Political Philosophy*, v.10, n.3, p.317-341, 2002. Disponível em: <https://oci.juridicas.unam.mx/detalle-evidencias/69/information-rights%3A-citizenship-in-the-information-society>. Acesso em: 14 abr 2021.

BRANDÃO, E. P. Conceito de Comunicação Pública. In: DUARTE, Jorge. *Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 01-33. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/373459860/DUARTE-Jorge-Comunicacao-Publica-Estado-Mercado-Sociedade-e-Interesse-Publico>. Acesso em: 14 abr 2021.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 26 fev. 2021.

_____. Acesso à informação. Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal. 5. versão. 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>. Acesso em: 7 mar. 2021.

_____. Controladoria-Geral da União. Acesso à informação pública: uma introdução à Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: Imprensa Nacional, 2011. 24 p. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoainformacao-1.pdf>. Acesso em: 10 abril 2021.

_____. Controladoria-Geral da União. Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios. Brasília: 2013. Disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf. Acesso em: 11 abr. 2021.

_____. Rumo a uma cultura de acesso à informação: a Lei 12.527/2011. Escola Virtual da CGU. Agosto 2014. Disponível em: <https://ead.cgu.gov.br/>. Acesso em: 1 jun 2022.

_____. Controladoria-Geral da União. Transparência Pública. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/brasil-transparente/o-programa>. Acesso em: 07 maio 2021.

_____. Controladoria-Geral da União. Disponível: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/controladoria-geral-da-uniao>. Acesso em: 21 abr 2021.

_____. Fala.BR – Módulo Acesso à informação. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/falabr>. Acesso em: 03 abril 2022.

_____. E-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Relatórios Estatísticos. 2018. Disponível em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

_____. eMAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico/ Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, SLTI, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital/eMAGv31.pdf>. Acesso em: 03 abril de 2022.

_____. Medida provisória n.º 928, de 23 de março de 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv928.htm. Acesso em: 09 abr. 2021.

_____. Ministério da Educação. Instituições da Rede Federal. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/rede-federal-inicial/instituicoes>. Acesso em: 24 jan 2022.

_____. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. E-MAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico. Brasília, DF: MP; SLTI, 2014. 92 p. color. Disponível em: <http://emag.governoeletronico.gov.br/>. Acesso em: 07 mar. 2021.

_____. Tribunal de Contas da União. Referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública / Tribunal de Contas da União. Versão 2 - Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014. 80 p. Disponível: https://portal.tcu.gov.br/data/files/FA/B6/EA/85/1CD4671023455957E18818A8/Referencial_basico_governanca_2_edicao.PDF. Acesso em 28 ago 2022.

BRITTO, C.A. Distinção entre “controle social do poder” e “participação popular”. Revista de Direito Administrativo, n.189, p.114-122, 1992. Disponível em: http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/9/docs/doutrinaparcel_06.pdf. Acesso em 09 abr de 2021.

CALAZANS, A.T.S. Qualidade da informação: conceitos e aplicações. Transinformação. 2008, v. 20, n. 1, p. 29-45. Disponível em. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/hfvRLR68SKzJrtDQ3DqGKLw/abstract/?lang=pt#:~:text=Information%20quality%3A%20concepts%20and%20applications&text=A%20qualidade%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9,e%20pesquisas%20sobre%20esse%20assunto>. Acesso em: 12 maio de 2021.

CALLAND, R. Access to information: how it is useful and how it is used? In: NEUMAN, Laura. Access to information: a key to democracy. Atlanta: The Carter Center, 2002. Disponível em: <https://www.cartercenter.org/documents/1272.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2021.

CAVALCANTI, J. M. M.; DAMASCENO, L. M. da S.; SOUZA NETO, M. V. de. Observância da lei de acesso à informação pelas autarquias federais do Brasil. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte , v. 18, n. 4, p. 112-126, Dec. 2013.

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362013000400008&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09 abr 2021.

CLÈVE, C. M.; FRANZONI, J. A. Administração Pública e a nova Lei de Acesso à Informação. **Interesse Público**, Belo Horizonte, MG, v. 15, n. 79, p. 15-40, mai./jun. 2013. Disponível em: <http://www.editoraforum.com.br/wp-content/uploads/2013/10/Direito-Publico-Administracao-Publica-e-a-nova-Lei-de-Acesso-a-Informacao.pdf>. Acesso em: 27 maio. 2021.

COLEMAN, R. et al. Public life and the internet: if you build a better website, will citizens become engaged? *New Media & Society*, v.10, n.2, p.179-201, 2008doi:10.1177/1461444807086474. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1461444807086474>. Acesso em 09 abr 2021.

COSTA, C.M.L.; FRAIZ, P.M.V. Acesso à informação nos arquivos brasileiros. *Estudos Históricos*, v.2, n.3, p.63-76, 1989. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2275/1414>. Acesso em 14 abr 2021.

DUARTE, J. Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/373459860/DUARTE-Jorge-Comunicacao-Publica-Estado-Mercado-Sociedade-e-Interesse-Publico>. Acesso em: 18 abr. 2021.

DUTRA, F.G; BARBOSA, R.R. Modelos e critérios para avaliação da qualidade de fontes de informação: uma revisão sistemática de literatura. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.27, n.2, p. 19-33, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/95450>. Acesso em 25 maio de 2021.

FERREIRA, R. da S. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 32, n. 1, jan./ ago. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/8r9jCwkhpFqQPWvgfdHcGgG/>. Acesso em: 4 jun. 2021.

FÍGARO, R. Informação, um bem público, direito do cidadão! *Comunicação e educação*, ano 6, n. 3, set./dez. 2000. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/37602/40316>. Acesso em: 4 jun. 2021.

FIGUEIREDO, V. S.; GAZONI, R. L. Transparência nos sites dos municípios do estado do Rio de Janeiro. *Revista de Contabilidade e Controladoria*, Curitiba, v. 8, n. 2, p.130-143, maio/ago 2016. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/42996>. Acesso em: 12 mar. 2021.

FRADE et al. Gestão estratégica da informação: a distribuição da informação e do conhecimento. *Inf e Soc.: Est.*, Joao Pessoa, v.13, n.2, p.37-64. Jul./dez. 2003. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/91988>. Acesso em: 20 fev. 2022.

FREIRE, F. R. Desafios para a transparência pública: um estudo com os usuários do portal da transparência do Governo Federal. Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

Disponível em:

https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17107/1/2014_FelipeRibeiroFreire.pdf .
Acesso em: 10 abr. 2021.

FOGG, B.J et al. Stanford-Makovsky web credibility study 2002: investigating what makes web sites credible today – a research report by the Stanford Persuasive Technology Lab & Makovsky & Company. [S.l.]: Stanford University [Internet]. 2002. Disponível em: <http://credibility.stanford.edu/pdf/Stanford-MakovskyWebCredStudy2002-prelim.pdf>. Acesso em 15 abril de 2021.

FONSECA, M.O.K. Direito à informação: acesso aos arquivos públicos municipais. 1996. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996. Disponível em: <http://www.referenciasarquivisticas.fci.unb.br:8080/jspui/handle/123456789/12307>. Acesso em: 10 abr 2021.

FUNDO MONETÁRIO INTERNACIONAL (FMI). Manual de transparência fiscal. FMI, 2007. Disponível em: <https://www.imf.org/external/np/fad/trans/por/manualp.pdf>. Acesso em: 25 maio. 2021.

GAMA, J. R. Instrumentos de transparência e acesso às informações públicas: um estudo das demandas por informações contábeis nas universidades federais. Universidade de Brasília, p. 190, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/19201>. Acesso em: 05 abr 2021.

GLOBAL Right to Information Rating. 2018. Disponível em: < <https://www.rtirating.org/country-data>>. Acesso em: 26 fev. 2021.

_____. COVID-19 tracker. (2020). Disponível em: <https://www.rti-rating.org/covid-19-tracker/>. Acesso em: 10 abr 2021.

GRISELDA, A.; MARÍA, O.L.; FLORENCIA, S.M. Políticas estatales de acceso a la información y su incidencia de cultura política. Revista Documentación, v.2, n.8, p.40-48, nov/dez, 2008. Disponível em: <http://documents.scribd.com/docs/1vj5of5y8sq7c6760t9c.pdf>. Acesso: 10 abr. 2021.

INSTITUTO ETHOS. Avanços e desafios da Lei de acesso à informação nos 5 anos de sua vigência. São Paulo, 16 de Maio/2017. Notícias. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/cedoc/avancos-e-desafios-da-lei-de-acesso-informacao-nos-5-anos-de-sua-vigencia/>. Acesso em 23 abr. 2021.

ISLAM, R. Do more transparent governments govern better? Washington: World Bank, 2003. (Policy Reserch Working Paper, n. 3077). Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=636439. Acesso em: 10 maio 2021.

JAHNS, F. T.; RAUPP, F. M. Transparência de informações do Executivo estadual: proposta de ações de melhoria para o portal de Santa Catarina. FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão, Franca, SP, v. 19, n. 1, p. 18-34, jan./abr. 2016. Disponível em:

<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/view/1119>. Acesso em: 07 Mar. 2021.

JARDIM, J.M. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-institucionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2004, Salvador. Anais eletrônicos... Salvador: UFBA, 2004. Disponível em: http://www.cinform-antiores.ufba.br/v_anais/artigos/josemariajardim.html. Acesso em: 15 mar. 2021

_____. A face oculta do Leviatã: gestão da informação e transparência administrativa. Revista do Serviço Público, v.59, n.1, p.81-92, jan/mar 2008. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/141/146>. Acesso em 15 mar. 2021.

_____. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. 1999. Mesa Redonda Nacional de Arquivos. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.29, n.4, p. 251-272, out./dez. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/45088/29303>. Acesso em: 24 jan, 2022.

_____. A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político-informacionais. 2012, Rio de Janeiro: XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB 2012. Comunicação Oral, 2012. p.20. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/1736?show=full>. Acesso em: 9 abr. 2021.

_____. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: MESA REDONDA NACIONAL DE ARQUIVOS, Rio de Janeiro, 1999b. Disponível em: <https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2021.

_____. Transparência e opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental. Niterói: Editora UFF, 1999a. Disponível em: <https://www.skoob.com.br/livro/pdf/transparencia-e-opacidade-do-estado-no-b/livro:137095/edicao:152428>. Acesso em: 15 mar 2021.

JUNIOR, P. de T. de S. *et al.* Aplicabilidade da lei de acesso à informação em municípios. Id on Line. Rev. Mult. Psic. V.15, N. 54 p. 774-792, Fevereiro/2021. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/2906-11984-1-PB.pdf>. Acesso em: 19 mar 2021.

KAKABADSE, A.; KAKABADSE, N.K.; KOUZMIN, A. Reinventing the democratic governance project through information technology? A growing agenda for debate. Public Administration Review, v.63, n.1, p.44-60, 2003. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/44129921_Reinventing_the_Democratic_Governance_Project_Through_Information_Technology_A_Growing_Agenda_for_Debate. Acesso em: 10 mar 2021.

KRAMER, G.P.; BERTOTTI, V.R. O Acesso à informação como fonte de conhecimento e transparência pública a luz da lei nº 112.527/2011: O caso da justiça

federal da cidade do Rio Grande. *ÁGORA*, Florianópolis, v. 25, n. 51, p. 354-376, jul./dez., 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/517-Texto%20do%20Artigo-2631-1-10-20151020.pdf>. Acesso em: 14 mar 2021.

LIMBERGER, T. Transparência administrativa e novas tecnologias: o dever de publicidade, o direito de ser informado e o princípio democrático. *Revista de Direito Administrativo*, n.245, p.248-263, 2007. <https://doi.org/10.12660/rda.v244.2007.42471>. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/42471/41191>. Acesso em: 12 mar 2021.

LOPES, C.A. Acesso à informação pública para melhoria da qualidade dos gastos públicos: literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. *Cadernos de Finanças Públicas*, n.8, p.5-40, 2007. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3857/1/caderno%20numero%208.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2021.

LÓPEZ, J.C. J. Proposta geral de comunicação pública. In: Duarte, J. (Org.). *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público* (3ª ed.). São Paulo: Atlas: 246-267, 2007. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/373459860/DUARTE-Jorge-Comunicacao-Publica-Estado-Mercado-Sociedade-e-Interesse-Publico>. Acesso em: 18 abr 2021.

MAINIERI, T.; RIBEIRO, E. M. A. O. A comunicação pública como processo para o exercício da cidadania: o papel das mídias sociais na sociedade democrática. *Organicom*, São Paulo, v. 8, n. 14, p. 49-61, 2011.

MALIN, A. M. B. Reflexões sobre a adesão brasileira ao regime global de acesso à informação pública. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012. Disponível em: <http://200.20.0.78/repositorios/handle/123456789/1806?show=full>. Acesso em: 26 fev. 2021.

MARQUES, M. C. C. Aplicação dos princípios da governança corporativa ao setor público. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba. v.11 n.2, abr./jun. 2007

MARTIN, D.; FRANKLIN, L.; DE ARAÚJO, J.; DE CASTRO, S. Lei de acesso à informação brasileira a partir de uma revisão de sistemática da literatura. *Nucleus*, 15(2), 2018. p163-176. Disponível em: <http://www.nucleus.feituverava.com.br/index.php/nucleus/article/view/2975>. Acesso em: 26 fev. 2021.

MARTINS, H. F. M. A Ética do Patrimonialismo e a Modernização da Administração Pública Brasileira. In: Motta, F. C. P.; Caldas, M. P. (Org.). *Cultura organizacional e cultura brasileira*. São Paulo: Atlas, 1997. p. 171-183.

MATOS, H. Comunicação pública, democracia e cidadania: o caso do legislativo. *Líbero*, Faculdade Cásper Líbero, a. II, n. 3-4, p. 32-37, 1999. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/783e6552ae7775c83c58acadcbd0563e.PDF>. Acesso em: 03 abr 2021.

_____. Comunicação pública, esfera pública e capital social. In: DUARTE, Jorge (Org.). *Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/373459860/DUARTE-Jorge-Comunicacao-Publica-Estado-Mercado-Sociedade-e-Interesse-Publico>. Acesso em: 18 abr 2021.

MENDEL, T. *Freedom of Information: A Comparative Legal Survey*. Second Edition. UNESCO: Paris, 2008. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000158450_por. Acesso em: 14 mar. 2021.
Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/373459860/DUARTE-Jorge-Comunicacao-Publica-Estado-Mercado-Sociedade-e-Interesse-Publico>. Acesso em: 18 abr 2021.

MESQUITA, W. Comunicação Pública e Lei de Acesso à Informação. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, XXXIX, 2016, São Paulo. Anais eletrônicos da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (INTERCOM), São Paulo: 2016. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2016/resumos/R11-1435-1.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2021.

MICHENER, G. “Conceptualizing the Quality of Transparency”, paper apresentado na 1ª Conferência Global sobre Transparência, ocorrida na Rutgers University, Newark, em maio de 2011.

MONTEIRO, A. Aferição do grau de cumprimento às obrigações de transparência ativa constantes da Lei de Acesso à Informação por universidades federais do Brasil. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, p. 68, 2014. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/12440>. Acesso em 08 abril 2021.

MONTEIRO, G. A singularidade da comunicação pública In: Duarte, J. (Org.). *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas: 34-46, 2007. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/373459860/DUARTE-Jorge-Comunicacao-Publica-Estado-Mercado-Sociedade-e-Interesse-Publico>. Acesso em: 18 abr 2021.

MORAES JUNIOR, D. N.; CARNEIRO, A. de F.; SILVA NETO, J. M. da. Nível e ranking da transparência e acesso à informação dos municípios de Rondônia. *Amazônia, Organizações e Sustentabilidade*, Belém, PA, v. 4, n. 2, p. 47-64, ago./dez. 2015. Disponível em: <http://revistas.unama.br/index.php/aos/article/view/325>. Acesso em: 21 mar. 2021.

MORGESON III, F.V.; MITHAS, S. Does e-government measure up to e-business?: comparing end user perceptions of U.S. Federal government and e-business websites. *Public Administration Review*, v.69, n.4, p.740-752, jul/ago 2009. Disponível em: <http://www.terpconnect.umd.edu/~smithas/papers/morgesonmithas2009par.pdf>. Acesso em 25 mar. 2021.

NETO, O. A. P.; DA CRUZ, F.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Publicidade e Transparência das Contas Públicas: Obrigatoriedade e Abrangência desses Princípios na Administração Pública Brasileira. **Contabilidade Vista & Revista**, [S. l.], v. 18, n. 1, p. 75-94, 2009. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/320>. Acesso em: 9 fev. 2022.

OLETO, R.R. Percepção da qualidade da informação. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/pDnBv4ywKw5Sp7Dqy9tnFxz/?lang=pt&format=pdf>. Acesso: 25 maio 2021.

OLIVEIRA, I. M. de; LOPES, D. de O. Desafios da efetivação da lei de acesso à informação: transparência ativa nas universidades federais brasileiras. In: Fórum da Gestão do Ensino Superior nos Países e Regiões de Língua Portuguesa, 2019, Portugal. Disponível em: <https://www.aforges.org/wp-content/uploads/2019/06/17-DESAFIOS-A-EFETIVA%c3%87%c3%83O-DA-LEI-DE-ACESSO-A-INFORMA%c3%87%c3%83O.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2021.

OLIVEIRA, M. J. C. (Org.). *Comunicação pública*. V. 4, n. 8. Campinas: Editora Alínea, 2004. Disponível em https://www.academia.edu/34891736/Comunica%C3%A7%C3%A3o_p%C3%ABlica_a_v_4_n_8_2004_. Acesso em 29 mar. 2021.

OPEN SOCIETY JUSTICE INITIATIVE. *Leis de Acesso à Informação: Visão Geral e Metas Estatutárias*. 2011. Disponível em: <https://www.right2info.org/access-to-information-laws>. Acesso em: 09 abr. 2021

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). *Cidadãos como parceiros: informação, consulta e participação pública na formulação de políticas*. Paris: OCDE, 2001. Disponível em: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264195561-sum-pt.pdf?expires=1623008546&id=id&accname=guest&checksum=D04B5D0FB527D838277080802AAC2D69>. Acesso em : 18 abr 2021.

_____. *Promise and problems of e-democracy: challenges of online citizen engagement*. Paris: OCDE, 2003. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/35176328.pdf>. Acesso em: 29 abr 2021.

PAES, E.B. A construção da Lei de acesso à informação pública no Brasil: desafios na implementação de seus princípios. *Revista do Serviço Público*, 62, p. 407-423. Out/Dez 2011. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/80/77>. Acesso em 23 abr. 2021.

_____. *Os desafios da implementação da nova lei de acesso à informação - Lei 12.527/2011*. Brasília a. 49 n. 193 jan./mar. 2012. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496570/000940661.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2021.

PIRES, J. C. S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, p. 81-104, jan./fev. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/8tWmWPZd8jYbQvDMkzkdcGx/>. Acesso em: 23 abr. 2021.

PLATT NETO, O. A. et. al. Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na Administração Pública Brasileira. *Contabilidade Vista & Revista*, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, 2007. p. 75-94. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/320>. Acesso em: 07 jun. 2021.

PRIVACY INTERNACIONAL. O Relatório sobre Desenvolvimento Humano, aprofundar a democracia em um mundo fragmentado. 2006. Disponível em: portal.unesco.org/ci/en/files/26159/.../freedom_information_pt.pdf. Acesso em: 10 abr. 2021.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. Metodologia do trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. edição. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2021.

RAMOS JÚNIOR, H.S.; ROVER, A.J. Democracia eletrônica na sociedade da informação. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO, 16., Belo Horizonte, 2007. Anais eletrônicos... 2007. Disponível em: http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/aires_jose_rover.pdf. Acesso em: 04 mar. 2021.

RAUPP, F. M. Realidade da transparência passiva em prefeituras dos maiores municípios Brasileiros. *Revista Contemporânea de Contabilidade*. UFSC, Florianópolis, v.13, n. 30, p. 34-52, set./dez. 2016. Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/contabilidade/article/view/2175-8069.2016v13n30p34/33718>. Acesso em: 09 abr 2021.

RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. de. Prestação de contas no Legislativo local antes e depois da Lei de Acesso à Informação. *ConTexto*, Porto Alegre, RS, v. 15, n. 29, p. 30-46, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/21968>. Acesso em: 07 mar. 2021.

_____; _____. Prestação de contas nos portais eletrônicos de assembleias legislativas: um estudo após a Lei de Acesso à Informação. *Revista Gestão e Planejamento*, Salvador, BA, v. 15, n. 1, p. 144-161, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br › rgb › article › download>. Acesso em: 25 mar 2021.

ROBERTS, A. S., The Informational Commons at Risk. In: DRACHE, Daniel; HIGGOTT, Richard (Ed.). *Recovering the public domain: moving the boundary*

between the market and the state. London: Routledge Publishers, 2001. p. 175-201. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1309015. Acesso em: 9 abr. 2021.

RODRIGUES, G. M. Indicadores de “ transparência ativa ” em instituições públicas: análise dos portais de universidades públicas federais. Liinc em Revista v. 9, n. 2, p. 423-438, 2013. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3474>. Acesso em: 05 abr. 2021.

SECLAENDER, A.C.L. O direito de ser informado: base do paradigma moderno do direito de informação. Revista de Direito Público, v.25, n.99, p.147-159, jul/set 1991. Disponível em: http://biblioteca2.senado.gov.br:8991/F/?func=item-global&doc_library=SEN01&doc_number=000464238. Acesso em: 05 abr. 2021.

SILVA, S. P. Graus de participação democrática no uso da internet pelos governos das capitais brasileiras. Opinião Pública, Campinas, v.11, n.2, p.450-468, out/2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/op/a/xR5BtWZfQmg9Y8WbxPWCmhf/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 05 maio. 2021.

SILVA, T. E. da; EIRÃO, T. G.; CAVALCANTE, R. S. Acesso à informação: notas de pesquisa. Informação & Informação, Londrina, PR, v. 18, n. 2, p. 1-19, mai./jul. 2013. DOI: Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/307698985_Acesso_a_Informacao_notas_de_pesquisa . Acesso em: 15 mar 2021.

SNELL, R. Freedom of Information Practices. Agenda, v. 13, n. 4, p. 291-307, 2006. Disponível em: http://ricksnell.com.au/Articles/Agenda_2006.pdf. Acesso em: 9 abr. 2021.

_____. Using Comparative studies to improve freedom of information analysis. [2005]. Disponível em: http://www.ricksnell.com.au/Articles/Snell_Mexico_2005.pdf. Acesso em: 9 abr. 2021.

STIGLITZ, J. Breakthrough for Reforming the Shape of a Nation. Transparency in Government, parte 1, 2003. Disponível em: <https://www.rieti.go.jp/en/special/economics-review/013.html>. Acesso em: 10 abr. 2021.

TRZESNIAK, P. Diretrizes para pesquisa de artigos. Mestrado Profissional em Gestão Pública, Out/2019.

UFPE. Disponível em: <https://www.ufpe.br/institucional/a-instituicao>. Acesso em: 05 abr 2021.

_____. Relatório de gestão 2019. Disponível em: <https://www.ufpe.br/documents/38954/0/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+Parcial+2019+Reduzida.pdf/d0728f29-77c7-4619-8e69-addc3b23185e>. Acesso em: 26 fev. 2021.

_____. Relatório de gestão 2018. Disponível em:
<https://www.ufpe.br/documents/38954/2272453/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+2018.pdf/40917c5c-5214-45c4-b47e-41e44844ffad>. Acesso em: 26 fev. 2021.

VILLANUEVA, E. Derecho comparado de la información. 2. ed. Ciudad del México: Universidad Iberoamericana, 2002. Disponível em:
https://books.google.com.br/books/about/Derecho_comparado_de_la_informaci%C3%B3n.html?id=2VkilTDpUokC&redir_esc=y. Acesso em: 16 mar. 2021.

WEICHERT, M.A. O direito à verdade e os arquivos sigilosos. [200-]. Disponível em:
<http://sejarealistapecaoimpossivel.blogspot.com/2008/11/arquivos-secretos-e-direito-verdade.html>. Acesso em: 14 mar. 2021.

ZANCANER, W. Lineamentos sobre a lei de acesso à informação. In: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACAROÇA, Josephina (in memoriam) (Orgs.). Acesso à informação pública. Belo Horizonte: Fórum, p. 25-34, 2015. Disponível em:
<https://pt.scribd.com/document/338263626/Acesso-a-Informacao-Publica-pdf>. Acesso em: 04 mar 2021.

ZÉMOR, P. La communication publique. Paris: PUF, 1995. Trad. livre e res. de Elizabeth Brandão. Disponível em: . Acesso em: 17 dez. 2021.

APÊNDICE A - LISTA DE VERIFICAÇÃO ADOTADA PARA DIAGNÓSTICO AO MENU ACESSO À INFORMAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO DA UFPE EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS ESTABELECIDAS PELA LAI (Segunda fase do estudo)

* PERGUNTAS: SIM (S) ou NÃO (N)

LISTA DE VERIFICAÇÃO		
Aspectos gerais	S ou N	Previsão Legal
1. Foi realizada a criação de serviço de informações ao cidadão na instituição?		Art 9º, Inciso I
2. São realizadas audiências ou consultas públicas, incentivando à participação popular ou a outras formas de divulgação?		Art 9º, Inciso II
Aspectos específicos relacionados a divulgação de informações		
3. Encontra-se disponível o registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público?		Art. 8º, §1º, inciso I da LAI
4. Foram disponibilizados registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros?		Art. 8º, §1º, inciso II da LAI
5. Estão disponíveis os registros das despesas?		Art. 8º, §1º, inciso III da LAI
6. Existem informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados?		Art. 8º, §1º, inciso IV da LAI
7. Estão disponíveis dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras do órgão? Bem como metas e indicadores propostos?		Art. 8º, §1º, inciso V da LAI e Art 7º, inciso VII, Alínea a
8. Existe alguma informação relativa as respostas as perguntas mais frequentes da sociedade direcionadas ao órgão?		Art. 8º, §1º, inciso VI da LAI
9. Estão disponíveis os resultados de inspeções, auditorias, prestação e tomada de contas?		Art. 7º, Inciso VII da alínea b da LAI
Aspectos específicos aos sítios eletrônicos		
10. O site contém o ícone de "acesso à		

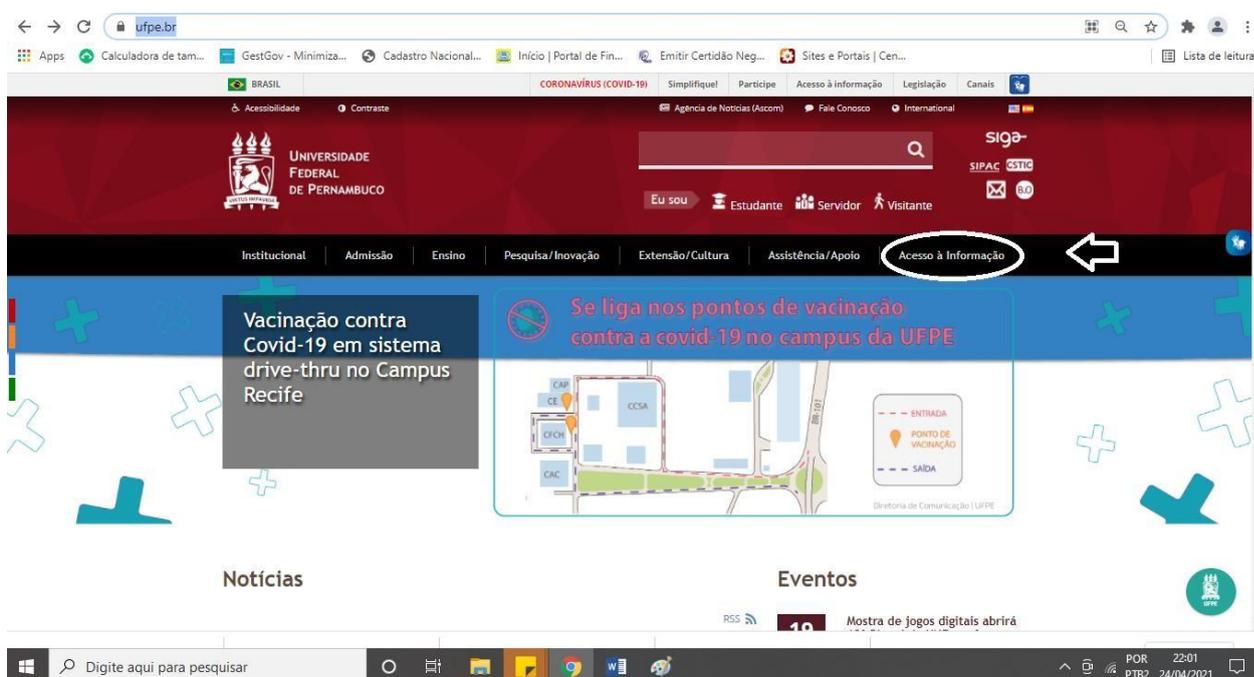
informação” em fácil visualização?		
11. Dispõe de ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão?		Art. 8º, §3º, inciso I da LAI
12. O sítio eletrônico possibilita a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações?		Art. 8º, §3º, inciso II da LAI
13. O site possibilita o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina?		Art. 8º, §3º, inciso III da LAI
14. São divulgados em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação?		Art. 8º, §3º, inciso IV da LAI
15. São garantidas a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso?		Art. 8º, §3º, inciso V da LAI
16. São mantidas atualizadas as informações disponíveis para acesso?		Art. 8º, §3º, inciso VI da LAI
17. Há indicação de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão detentor do sítio (UFPE)?		Art. 8º, §3º, inciso VII da LAI
18. São adotadas medidas para garantia da acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008 ?		Art. 8º, §3º, inciso VIII da LAI
19. Foi viabilizada alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seu sítio eletrônico?		At. 10º, § 2º da LAI
20. Foram expostas rol de informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses?		Art. 30º, Inciso I da LAI
21. Foram apresentados rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura?		Art. 30º, Inciso II da LAI
22. Foram disponibilizados relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como		Art. 30º, Inciso III da LAI

informações genéricas sobre os solicitantes?		
---	--	--

APÊNDICE B – RESULTADOS DO DIAGNÓSTICO REALIZADO AO MENU ACESSO À INFORMAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO DA UFPE EM RELAÇÃO AO CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS ESTABELECIDAS PELA LAI (SEGUNDA FASE DO ESTUDO)

Sobre os resultados encontrados a partir do diagnóstico da instituição UFPE, em especial, a seção “Acesso à informação” do sítio eletrônico institucional, ver figura 2, aponta-se que sobre os aspectos gerais, questionados segundo itens 01 e 02 da lista de verificação, a UFPE vem cumprindo as exigências previstas na LAI.

Figura 2 - Printscreen da página inicial do sítio eletrônico da UFPE, com destaque ao acesso a seção "Acesso à informação"



Fonte: <https://www.ufpe.br/> (2021)

No que se refere aos aspectos específicos relativos a divulgação de informações pelo órgão, conforme questionamentos 3 a 9, a UFPE vem cumprindo de modo parcial, tendo em vista que há a disponibilização mas de modo incompleto ou desatualizados de algumas informações, como: estrutura organizacional desatualizada (extinção da PROCIT, e mudanças de nomenclaturas e estruturação das Pró-Reitorias acadêmica, extensão e cultura, pesquisa e assuntos de pós-graduação), impactando consequentemente no organograma, e atualizações de

links relativos aos contatos das PROACAD e PROEXc, na seção institucional do menu “acesso à informação”.

Outros pontos levantados dizem respeito a indisponibilidade de informações relativas aos resultados das licitações realizadas, no item licitações e contratos, bem como relatórios de gestão completo 2019 (disponibilizado apenas a versão parcial – até set/2019) e 2020, essenciais para prestação de contas e comprovação pela sociedade se o que foi previsto, de fato, foi executado pela instituição; Além dos planos atuais de ação institucional (PAI) 2020 e 2021 (indisponíveis), e plano diretor de tecnologia da informação (PDTI), triênio 2020 – 2022 (indisponível).

Com relação as metas e indicadores, apesar da instituição tê-los divulgados, o link de acesso ao documento encontram-se com erro, e a carta de serviços, encontra-se com informações incompletas, do ponto de vista de todos os serviços atualmente ofertados por este órgão.

Todavia, como boas práticas destes aspectos analisados, foi observado o encaminhamento ao Portal da Transparência Pública via sítio eletrônico da autarquia (disponibilizado no item licitações e contratos, na seção “acesso à informação”), e orientações de busca de dados pelo usuário neste outro sistema (portal de transparência).

Analisando os questionamentos mais específicos ao sítio, itens 10 a 22 da lista, houve descumprimento de alguns itens, em especial, relativos ao fornecimento aos usuários relatórios em diversos formatos eletrônicos, tais como planilhas e texto (A maioria encontra-se em apenas no formato pdf ou excel), como modo de facilitar a análise das informações; Não observância da divulgação em detalhes dos formatos utilizados para estruturação da informação; Indisponibilidade de alguns informações atualizadas e encaminhamento de pedidos de acesso por meio do sítio eletrônico (apenas de modo físico na UFPE ou via plataforma fala.br) .

Apenas para ciência, observou-se a disponibilização de informações relativas aos servidores (lotados, em exercício, cedidos e requisitados), bolsistas e terceirizados vinculados a autarquia, bem como o plano (09/2019-09/2021) e portal de dados abertos da UFPE.

Diante o exposto, verificou-se que a autarquia UFPE segue, em termos gerais, as determinações da Lei de Acesso a Informação que estavam presentes nesta Listagem de Verificação e atenderam à metodologia proposta. Merecendo

maior destaque aos pontos mais específicos da Lei, onde se verificou o cumprimento parcial ou descumprimento.

Pressupõe-se que essas determinações mais específicas requerem um empenho maior da autarquia em produzir estas informações, pois, além de uma questão legal, ela implica em mudanças paradigmáticas nas Organizações Públicas e na forma de geri-la.

APÊNDICE C - ANÁLISE DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA UFPE (2018-2019) – SEÇÃO “LEI ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) (SEGUNDA FASE DO ESTUDO)

Em análise aos relatórios de gestão 2018-2019 da UFPE, foram apontados, segundo relatório 2019 que, o quantitativo de 291 pedidos de acesso à informação à UFPE só no primeiro semestre, considerando que os dados apresentados se referem até o mês de setembro de 2019 (relatório parcial). O que corresponde a uma média mensal de 32,33 pedidos de acesso.

Em comparativo ao relatório de gestão do ano anterior (2018), onde o número de pedidos de acesso a informação era 406, representando uma média mensal de pedidos 33,83.

Aparentemente, não podemos afirmar que, a partir desta correlação houve redução dos números de pedidos, tendo em vista que a periodicidade relativa aos dados de cada relatório é diferente (2019, encontra-se o relatório parcial de gestão, enquanto 2018, o relatório apresenta-se de modo completo).

Todavia, pode-se inferir o contrário em termos de número de pedidos, uma vez que só no primeiro semestre de 2019, o número de pedido de acesso já ultrapassava mais da metade do número de pedidos do ano anterior (2018). O que pode apontar para uma insuficiência de informações em seu sítio eletrônico ou outros canais de acesso à informação.

APÊNDICE D – LEVANTAMENTO DE INDICADORES DE IMPLEMENTAÇÃO DA LAI RELATIVOS A UFPE EXTRAÍDOS DA FERRAMENTA PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO DA CGU (2012-2021) (SEGUNDA FASE DO ESTUDO)

Tabela 1 - Indicadores de acesso à informação da UFPE, extraídos a partir da ferramenta "Painel Lei de acesso à informação" da CGU (por ano)

Período *	Número de pedidos recebidos	Status dos pedidos	Ranking dos órgãos de acordo com a quantidade de pedidos recebidos (ordem decrescente)	Tempo médio de resposta	Ranking dos órgãos de acordo com o tempo médio de resposta aos pedidos (ordem crescente)	Principais temas em que foram solicitados o pedido de acesso
2012-2013	273	Todos respondidos	58º/305	92,33 dias	223º/305	Telecomunicações, empregabilidade, direitos Humanos, serviços urbanos, conduta docente, acesso à informação , ENEM, outros em: economia e finanças; pesquisa e desenvolvimento; educação; comércio e serviços; saúde, benefícios e proteção ao trabalhador
2013-2014	151	Todos respondidos	84º/305	44 dias	212º/305	Educação Superior, benefícios e proteção ao trabalhador, Outros em: proteção social; saúde; cultura; economia e finanças; educação, serviços públicos, ENEM, telecomunicações, transporte rodoviário acesso à informação , conduta docente FIES, bolsas, empregabilidade.
2014-2015	151	Todos respondidos	80º/305	19,93 dias	187º/305	Educação Superior, direitos humanos, conduta docente, serviços públicos, ENEM, outros em: pesquisa e desenvolvimento; habitação; previdência; meio ambiente; urbanismo; comércio e

						serviços, acesso à informação , emprego, bolsas, serviços urbanos, combate a desigualdade social
2015-2016	149	Todos respondidos	95º/305	15,40 dias	141º/305	Educação Superior, direitos humanos, conduta docente, serviços públicos, ENEM, outros em: pesquisa e desenvolvimento; proteção social; meio ambiente; comércio e serviços; trabalho; economia e finanças; saúde; cultura; educação; acesso à informação , empregabilidade, bolsas, telecomunicações, transporte aéreo
2016-2017	299	Todos respondidos	71º/305	13,94 dias	127º/305	Educação Superior, direitos humanos, benefícios e proteção ao trabalhador, conduta docente, serviços públicos, ENEM, outros em: pesquisa e desenvolvimento; proteção social; meio ambiente; comércio e serviços; trabalho; economia e finanças; educação; acesso à informação , empregabilidade, bolsas, telecomunicações, preservação e conservação ambiental.
2017-2018	474	Todos respondidos	47º/305	22,07 dias	242º/305	Educação Superior, previdência social, outros em: proteção social; meio ambiente; saúde; pesquisa e desenvolvimento; economia e finanças; educação; comércio e serviço, serviços públicos, ENEM, telecomunicações, acesso à informação , FIES, bolsas, empregabilidade, relações diplomáticas, água, bancos, direitos humanos.
2018-2019	412	Todos respondidos	53º/305	19 dias	219º/305	Educação Superior, previdência social, outros em: meio ambiente; cultura; trabalho Segurança e ordem pública; saúde; pesquisa e desenvolvimento; economia e finanças; educação; comércio e serviços, serviços públicos Serviços urbanos, ENEM, fiscalização do Estado, telecomunicações, acesso à

						informação , site do órgão, bolsas, empregabilidade, direitos humanos, conduta docente.
2019-2020	351	Todos respondidos	68º/305	14,86 dias	192º/305	Infraestrutura urbana, educação superior, previdência social, outros em: meio ambiente; relações internacionais; trabalho, segurança e ordem pública; saúde; pesquisa e desenvolvimento; economia e finanças; comércio e serviços, serviços públicos, bolsas, fiscalização do Estado, telecomunicações, acesso à informação, site do órgão , emprego, direitos humanos, conduta docente, bancos e Água.
2020-2021*	267	(253 respondidos; 9 em tramitação e 5 omissões)	79º/305	15,10 dias	216º/305	Preservação e conservação ambiental, educação superior, outros em: comunicação; trabalho; segurança e ordem pública; saúde; proteção social; administração economia e finanças; educação; comércio e serviços, serviços públicos, orçamento, telecomunicações, acesso à informação , recursos humanos, emprego, SISU, cidadania, serviços e sistemas, assédio moral, compras governamentais, assistência ao portador de deficiência certificado ou diploma, cotas, concurso, aposentadoria, planejamento e gestão, auditoria, transparência , ouvidoria interna, previdência básica, Coronavírus (COVID-19), assistência hospitalar e ambulatorial, processo seletivo / Matrículas

**APÊNDICE E – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO ESTRUTURADO APLICADO
JUNTO À SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA INSTITUIÇÃO UFPE
(TERCEIRA FASE DO ESTUDO)**

1. Quantos servidores atuam nesta unidade? E quais suas atribuições?
2. Quanto tempo de atuação estes possuem na unidade?
3. Como a gestão da unidade reconhece que uma informação se encontra atualizada?
4. Quais são efetivamente os itens do menu “Acesso à informação” do sítio eletrônico da instituição que o setor efetivamente produz e disponibiliza informações?
5. A quem a seção se reporta ou qual unidade fiscaliza suas atividades?
6. No caso de unidades que não possuem servidores que atuam como função de conteudistas, quais orientações são repassadas para continuidade do processo de transparência ativa?
7. Como o setor realiza o monitoramento das informações constantes na seção “Acesso à informação” do sítio eletrônico da instituição, de modo, a saber, que elas se encontram atuais, completas e autênticas? E quem na prática na unidade o realiza?
8. Há uma periodicidade para a realização do monitoramento da seção?
9. Como ocorrem as comunicações entre a seção de atendimento e as unidades institucionais no que se refere a necessidade de atualizações de informações na seção ? E se há orientações sobre o que e como procedê-las?
10. Há alguma prática adotada pela unidade/instituição que promova a troca de experiências entre outras IFEs no que se refere a monitoramento das informações, bem como tratativa sobre
11. Quais entraves ou desafios a gestão da unidade atualmente observa no processo de monitoramento de informações na seção “Acesso à informação” do sítio eletrônico da instituição?

**ANEXO A – OFÍCIO CIRCULAR DIRECIONADO AS UNIDADES INSTITUCIONAIS
DA UFPE SOBRE A ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NOS SITES
INSTITUCIONAIS E PUBLICAÇÃO DOS CURRÍCULOS DOS PRINCIPAIS
CARGOS**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - GR**

**OFICIO CIRCULAR Nº 3/2021 - SAC (11.01.73)
(Código: 202139664)**

Nº do Protocolo: 23076.043994/2021-88

Recife-PE, 27 de Maio de 2021.

Ao grupo: **BIBLIOTECAS, CHEFES DE DEPARTAMENTO, COORDENADORES DE CURSO, COORDENADORES DE POS-GRADUAÇÃO, DIRETORIAS DOS CENTROS, DIRIGENTES DE UNIDADES, GERENTES, ORGÃOS SUPLEMENTARES, PRO-REITORIAS.**

Título: Ofício Circular nº 001/2021 Ouvidoria Geral/Seção de Atendimento ao Cidadão

Assunto: 995 - PEDIDOS. OFERECIMENTOS E INFORMACOES DIVERSAS

Ao grupo: Pró-Reitorias, Órgãos Suplementares, Diretorias dos Centros, Dirigentes de Unidades.

Assunto: Atualização das informações nos sites institucionais e publicação dos currículos dos principais cargos

Prezado (a) Gestor (a),

A **Lei de Acesso à Informação** determina a divulgação de um rol mínimo de informações de interesse coletivo ou geral no site institucional, independentemente de solicitações (art. 8º da Lei nº 12.527/2011). Essas informações são disponibilizadas no menu "Acesso à Informação", com o objetivo de facilitar a localização dos dados para a sociedade e promover o controle social.

O monitoramento das informações obrigatórias em transparência ativa (art. 7º do **Decreto nº 7.724/2012**) é realizado pela CGU de forma intempestiva e, anualmente, a UFPE é avaliada através do Sistema de Transparência Ativa (STA) na **Plataforma Fala.BR**.

A Seção de Atendimento ao Cidadão, sob a orientação do **Guia de Transparência Ativa** (GTA), realiza a verificação e atualização das informações divulgadas através dos 12 itens existentes no menu "**Acesso à Informação**", cujo conteúdo origina-se das unidades institucionais. Após algumas mudanças estruturais e adequações na equipe, estamos retomando os procedimentos para que essas informações sejam atualizadas.

Diante do exposto, contamos com a colaboração das unidades institucionais para a atualização contínua das informações divulgadas nas páginas do Portal UFPE (nome da equipe, ramais, e-mail institucional, etc) e publicação dos currículos dos principais cargos até o 5º nível hierárquico (coordenações-gerais ou equivalentes).

Sugestão: disponibilizar o link para o currículo Lattes de cada servidor (até o nível de coordenação) na página de apresentação da equipe.

Estamos à disposição para esclarecimentos através do e-mail sic@ufpe.br.

Atenciosamente,

(Autenticado em 27/05/2021 17:29)

MONICA AUGUSTA DOS SANTOS

CHEFE - TITULAR

SAC (11.01.73)

Matrícula: 1542354

https://sipac.ufpe.br/sipac/protocolo/memorando_eletronico/memorando_eletronico.jsf?idMemorandoEletronico=1048871
12:14 Ofício Eletrônico - SIPAC

1/2 16/08/2022

Para verificar a autenticidade deste documento entre em
<http://sipac.ufpe.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **3**, ano: **2021**, tipo: **OFICIO CIRCULAR**, data de emissão: **27/05/2021** e o código de verificação: **a986813494**

Copyright 2007 - Superintendência de Tecnologia da Informação (STI-UFPE) - UFPE