

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NOS CANAIS DE INFORMAÇÃO ONLINE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

uma análise a partir do Guia de Transparência Ativa da União

Edcleiton Bruno Fernandes Silva¹

Instituto Federal de Alagoas

edcleiton.silva@ifal.edu.br

Claudialyne da Silva Araújo²

Universidade Federal da Paraíba

claudialynearaujo@gmail.com

Gabriella Gouveia da Silva³

Universidade Federal da Paraíba

gabriellagouvei@gmail.com

Resumo

A informação tem influenciado as grandes áreas do conhecimento desde o início dos tempos. A ampliação do seu acesso juntamente com a transparência pública contribui para fortalecer o controle social, permitindo, também, melhorias na gestão pública. Este artigo teve como objetivo analisar práticas de transparência pública nos canais *online* da Universidade Federal da Paraíba sob a ótica das considerações da Lei de Acesso à Informação apresentadas pelo Guia de Transparência Ativa da Controladoria Geral da União para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. O estudo tem abordagem qualitativa e foi desenvolvido a partir de uma pesquisa documental, para identificar elementos que apontam como se apresentam as atuais práticas de transparência nos sítios eletrônicos da UFPB. A análise permitiu a verificação do atendimento aos critérios estabelecidos pelo guia. Foram analisados, também, os relatórios da instituição dos últimos cinco anos de atividades do Sistema de Informação ao Cidadão. Com o resultado, verificou-se que a instituição cumpre total ou parcialmente as determinações da legislação, levando em consideração o Guia de Transparência Ativa.

Palavras-chave: acesso à informação; transparência pública; Lei de Acesso à Informação; Guia de Transparência Ativa.

¹ Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes. Bibliotecário no Instituto Federal de Alagoas - Campus Santana do Ipanema. Doutor em Gestão e Organização do Conhecimento pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão Organização do Conhecimento da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGGOC/UFGM) na área de concentração Ciência da Informação (2022).

² Professora Adjunta no Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba DCI/UFPB. Doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal da Paraíba PPGCI/UFPB (2017-2019).

³ Mestrado profissional em Gestão nas Organizações Aprendentes pela Universidade Federal da Paraíba (2023), UFPB, Brasil.



Esta obra está licenciada sob uma licença

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0).

**LAW ACCESS TO INFORMATION ON ONLINE INFORMATION CHANNELS OF
THE FEDERAL UNIVERSITY OF PARAÍBA**
an analysis based on the Active Transparency Guide

Abstract

Information has influenced major areas of knowledge since the beginning of time. Expanding access together with public transparency contributes to strengthening social control, also allowing improvements in public management. This article aimed to analyze public transparency practices in the online channels of the Federal University of Paraíba from the perspective of the considerations of the Law Access to Information presented by the Active Transparency Guide of the Comptroller General of the Union for entities of the Federal Executive Branch. The study has a qualitative approach and was developed based on documentary research, to identify elements that indicate how current transparency practices appear on UFPB websites. The analysis allowed verification of compliance with the criteria established by the guide. The institution's reports from the last five years of Citizen Information System activities were also analyzed. As a result, it was verified that the institution fully or partially complies with the provisions of the legislation, taking into account the Active Transparency Guide.

Keywords: access to information; public transparency; Law Access to Information; Active Transparency Guide.

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação na sociedade contemporânea consiste em um elemento de grande importância para o seu próprio desenvolvimento e, esta, deve ser levada em consideração por pessoas e organizações que atuam em face à gestão pública. Assim, órgãos governamentais precisam reunir esforços em busca de efetivar a transparência que a sociedade exige para com os investimentos públicos que são utilizados nas organizações públicas por meio da publicidade dos seus atos.

Considerando a publicação das informações em *sites* oficiais, dispensada a necessidade de solicitações, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal podem contar com o Guia de Transparência Ativa (GTA). Ele foi elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), órgão do Governo Federal responsável por realizar atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão.

O GTA ajuda na adequação desta publicação proativa à Lei de Acesso à Informação (LAI). Além dele, como exemplo de instrumento tecnológico, amparado pela LAI, “o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) é um espaço virtual que abrange especificamente a transparência passiva na gestão pública” (Morais; Paiva, 2021, p. 3). Esse canal de comunicação tem como objetivo facilitar o acesso à informação permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Isso implica que, a preocupação não deve se fazer presente apenas com a existência da transparência na gestão pública, é preciso o desenvolvimento e manutenção de uma cultura organizacional forte, contudo lapidada de forma positiva, na intenção de promover a aprendizagem organizacional por meio do incentivo contínuo à colaboração, ao compartilhamento de informações e conhecimento, e à inovação. Além disso, é importante aumentar a área de interação entre administrador e administrado, a fim de evidenciar a necessidade de participação popular, o que acarretará uma atuação conjunta e, conseqüentemente, mais eficaz.

Desse modo, justifica-se a ideia de análise a respeito das informações disponibilizadas nos canais da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), sobretudo em vista das implicações da LAI nesse processo, à luz das orientações que o GTA apresenta. Vale salientar que o órgão público, que presta um serviço educacional de grande valia para o desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais democrática e ativa, deve ter uma gestão transparente e responsável.

Questiona-se então: as informações disponibilizadas nos canais de informação online da UFPB atendem às determinações da LAI e, ao mesmo tempo, às orientações do GTA?

Nesse sentido, este artigo tem por objetivo analisar práticas de transparência pública nos canais *online* da UFPB sob a ótica das considerações apresentadas pelo GTA. Esta pesquisa traz reflexões decorrentes do exercício profissional em um setor da UFPB e contém resultados de pesquisa de uma dissertação defendida em um Programa de Pós-Graduação (PPG) da referida Universidade.

O desenvolvimento deste artigo está estruturado nas seguintes seções: a primeira seção apresenta a parte introdutória, e a segunda seção traz os aspectos referenciais sobre a temática abordada. Em sequência, a seção três descreve os procedimentos metodológicos utilizados no decorrer deste estudo, na seção quatro foram apresentadas as análises e discussões dos dados coletados. A seção cinco, por sua vez, apresenta algumas considerações finais e, por fim, foram mencionadas as referências utilizadas nesta pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Araújo, Pinho e Córdula (2015), desde o início dos tempos, a informação, ou a desinformação influenciam as grandes áreas do conhecimento. Sendo assim, quanto ao acesso à informação, a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) já assegurava, em seu artigo 19º, que todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que denota o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e transmitir informações, por qualquer via de expressão, sem consideração de fronteiras. Essa declaração é um marco na história dos direitos como um ideal comum a ser alcançado.

Anos depois, com o advento da Constituição Federal de 1988, fruto da redemocratização do Brasil, receber informações dos órgãos públicos, especificamente, passou a estar previsto expressamente como um direito fundamental, e a publicidade tornou-se um princípio legalmente protegido.

Em seu artigo 5º, inciso XIV, enuncia-se a liberdade de informação, assegurando a todos o acesso às informações públicas, resguardado o sigilo da fonte quando necessário ao exercício profissional (Sarlet; Morinero, 2014). Todavia, observa-se que o regulamento sobre o acesso a essas informações esteve disperso em vários ordenamentos jurídicos ao longo dos anos, os quais tratavam do assunto de forma parcial ou indiretamente e apresentavam lacunas que podiam gerar dúvidas interpretações.

Desse modo, as principais disposições sobre o direito ao acesso só foram finalmente unidas com a Lei de Acesso à Informação (LAI) 12.527, publicada em 18 de novembro de 2011. Ademais, houve uma série de circunstâncias construtivas no país para se chegar à LAI, o que caracterizou o fenômeno da evolução da participação social, do acesso à informação e da transparência no Brasil, contribuindo para o amadurecimento e fortificação da democracia.

A partir da LAI, é possível observar dois tipos de transparência: a transparência ativa, que consiste na divulgação de informações por iniciativa do próprio órgão público, e a transparência passiva, que requer solicitação por parte do administrado. No segundo caso a administração tem o dever de disponibilizar as informações solicitadas.

Percebe-se, então, que o acesso do cidadão às informações públicas permite que ocorram melhorias na gestão pública. Nesse contexto, a LAI tem como uma de suas premissas fomentar a transparência, procurando desenvolver uma cultura de diálogo entre a sociedade e os órgãos públicos para um maior controle social, como observamos em suas diretrizes constantes no artigo 3º:

Art. 3º. Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:
I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
V - desenvolvimento do controle social da administração pública. (Brasil, 2011, p.1).

Em seu inciso III, a LAI incentiva o uso das TICs como forma de prover maneiras de garantir que o conteúdo de interesse público seja amplamente difundido entre os cidadãos. Essa funcionalidade permite que se mantenham sólidos os princípios de democracia e transparência dos Estados Democráticos de Direito, por intermédio do livre acesso às informações.

A ampliação do acesso à informação contribui para fortalecer o controle social, e a Administração Pública precisa fazer uso dessas prerrogativas (Oliveira; Raminelli, 2014). Com relação a isso, no relatório *Renovando a Visão das Sociedades do Conhecimento para a Paz e o Desenvolvimento Sustentável*⁴, de Mansell e Tremblay (2015, p. 31), também se afirma que “nas sociedades do conhecimento, o exercício da democracia está mudando e sendo desafiado

⁴ Este relatório foi preparado, baseado em múltiplos estudos de caso, para o Primeiro Encontro de Revisão CMSI (Cúpula Mundial da Sociedade da Informação) Rumo às Sociedades do Conhecimento para a Paz e o Desenvolvimento Sustentável da UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), que aconteceu em Paris, de 25 a 27 de fevereiro de 2013.

pelas maneiras que aplicações digitais favorecem a transparência política e novas formas de ação participativa”.

Por outro lado, mesmo que, nessa era da informação e dados abertos, a transparência governamental esteja se tornando cada vez mais viável, ainda há desafios. Um deles é promover a Liberdade de Informação (LDI), que é definida como o direito a acessar informação mantida por órgãos públicos (Mansell; Tremblay, 2015). Ainda segundo os autores, mesmo em casos nos quais existem leis, há questões adicionais relacionadas à forma como as tecnologias digitais são implementadas com a intenção de melhorar interações abertas entre cidadãos e autoridades do governo. Levando em consideração a LAI, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal contam com as orientações do GTA elaborado pela CGU, que reúne uma série de obrigações previstas pela referida lei e auxilia no cumprimento das suas disposições. O GTA foi atualizado em 2019 e encontra-se em sua 6ª edição. Ele propõe uma padronização dos sítios eletrônicos oficiais, na intenção de facilitar a aquisição das informações desejadas pelo cidadão.

O GTA estabelece que os *sites* institucionais devam conter em sua página principal o *menu* específico de Acesso à Informação composto por doze indicadores: institucional, ações e programas, participação social, auditorias, convênios e transferências, receitas e despesas, licitações e contratos, servidores, informações classificadas, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), perguntas frequentes e dados abertos. Cada indicador precisa ser aberto em página própria, conforme consta no GTA (Guia..., 2019, p. 6), “[...] ainda que não haja conteúdo a ser divulgado. Nesse caso, deve-se criar o item e nele informar, de maneira explícita, que não há, até o momento, conteúdo a ser publicado”.

Além disso, o GTA indica que a divulgação proativa das informações é vantajosa, pois, quanto mais ativa for a transparência, a tendência é diminuir a quantidade de solicitações sobre o assunto através da transparência passiva. Isso minimiza os trabalhos e os custos da gestão dos requerimentos de acesso (GUIA..., 2019).

O trabalho de Oliveira (2021) traz um diagnóstico por meio da investigação do cumprimento da LAI quanto à transparência ativa no sítio eletrônico do Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN), com o levantamento de elementos essenciais à transparência ativa descritos na LAI e no GTA. Como resultado foi constatado que existem áreas deficitárias classificadas com nível de transparência insuficiente, e as lacunas observadas dizem respeito, principalmente as falhas na atualização, integridade e autenticidade dos dados. Segundo a autora, tal fato pode comprometer sensivelmente o exercício do controle social na instituição.

Com relação à transparência passiva, a CGU desenvolveu o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), que trabalha juntamente com o SIC físico para atender à

disposição da LAI, como uma opção de solicitação por meio da Internet. Atualmente o e-SIC está integrado ao Fala.BR, plataforma que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, solicitar acesso às informações dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, e que integrou os serviços de ouvidoria e acesso à informação em um mesmo *site* governamental (MANUAL..., c2020). A CGU também desenvolveu o Painel Lei de Acesso à Informação, uma ferramenta usada para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI por esses órgãos e entidades.

A pertinência da participação popular e da supervisão social por meio dos instrumentos institucionais como mecanismo de contribuição para uma Gestão Pública transparente e atenta aos interesses coletivos é ressaltada por Madrigal (2015). Assim, a viabilização do acesso à informação na gestão é fundamental, tendo em vista que vai facilitar essa participação da sociedade, possibilitando oportunidades de defesa dos direitos amparados pela legislação.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa foi defendida em um PPG e aplicada na UFPB. Verificaram-se os canais eletrônicos atuais de informação da instituição de acordo com as determinações da LAI, com vistas à identificação de práticas conforme orientações oferecidas pelo GTA. Observou-se a disponibilidade de informações apresentadas pelos canais *online* da UFPB, avaliando se as informações prestadas atendiam às determinações da Lei de Acesso à Informação, tendo como referência o GTA para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal elaborado pela CGU. Foram analisados, também, os relatórios da UFPB dos últimos cinco anos de atividades do SIC gerados pelo Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>).

Realizou-se uma análise qualitativa, que de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 70), “[...] tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo”. Esta análise permitiu a verificação de atendimento dos critérios estabelecidos pela CGU para transparência em instituições públicas federais, das quais a UFPB faz parte. No que se refere aos procedimentos técnicos, foi realizada uma pesquisa documental, a qual “[...] busca encontrar informações e padrões em documentos ainda não tratados sistematicamente” (Wazlawick, 2021, p. 19), analisando criticamente documentos referentes ao tema. Fez-se, então, um levantamento identificando elementos que apontam como se apresentam as atuais práticas de transparência nos sítios eletrônicos da UFPB.

A partir daí, realizou-se a técnica da observação sistemática, em que, segundo Gil (2022, p. 125), “ao se decidir pela adoção dessa modalidade, o pesquisador sabe quais aspectos da comunidade, da organização ou do grupo são significativos para alcançar os objetivos pretendidos”. O levantamento de dados da pesquisa foi realizado no endereço eletrônico oficial da instituição (<https://www.ufpb.br>) e nas páginas direcionadas a partir dele.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Uma das diretrizes previstas no artigo 3º da Lei de Acesso à Informação estabelece a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação para divulgação de informações do interesse público (BRASIL, 2011). Além disso, a UFPB estabelece como um dos objetivos em seu PDI vigente, ter um relacionamento aberto e confiável com o cidadão, consoante às legislações, no acesso às informações da instituição (PLANO... [2019]). Percebe-se, nesta etapa, com o levantamento sobre as práticas de transparência na UFPB considerando o portal eletrônico oficial da instituição, que há uma preocupação em garantir o acesso à informação e a transparência no âmbito institucional para melhor servir a sociedade. A instituição dispõe em sua página principal de um *menu* de acesso à informação com vários itens de interesse público, que abrangem tanto a transparência ativa quanto a transparência passiva.

Dando continuidade, para aprofundar a análise, nesta seção serão apresentados os resultados da observação sistemática dos canais atuais de Transparência e acesso à informação da UFPB de acordo com as determinações da LAI. Para isso, foram considerados o portal oficial eletrônico da UFPB, as orientações gerais de divulgação do GTA e o Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU.

4.1 VERIFICAÇÃO DOS CANAIS ELETRÔNICOS ATUAIS DE INFORMAÇÃO DA UFPB

Inicialmente, foi avaliado o primeiro requisito proposto pelo GTA, que é o de divulgação específica do *menu* denominado “Acesso à Informação” no *site* institucional do órgão, com um rol de 12 itens obrigatórios abertos em páginas próprias (GUIA..., 2019). Notou-se, observando o endereço eletrônico oficial da instituição, que o requisito é cumprido, inclusive o padrão estabelecido dos itens, indicado para facilitar a localização da informação pelo cidadão, conforme ilustrado na Figura 1. Além disso, percebeu-se que a página também apresenta outros itens, inseridos após os obrigatórios como orientado pelo guia, com assuntos que ou são muito demandados pela sociedade, ou são considerados de interesse público. Um

deles é “Sobre a Lei de Acesso à Informação”, que leva a uma página com informações sobre a LAI, outras leis, guias e orientações. Publicação importante por se tratar de um meio de divulgação no site oficial da instituição, acessível à comunidade em geral.

Figura 1 - Menu de Acesso à Informação na página principal do site institucional da UFPB



Fonte: Página oficial da Universidade Federal da Paraíba⁵ (2023).

Após levantamento no *site* institucional da UFPB, elaborou-se um guia de observação, considerando as diretrizes dispostas pelo GTA, para nos conduzir no processo de coleta e análise de dados, conforme exposto no Quadro 1. Segundo Marconi e Lakatos (2021, p. 98) “realiza-se a observação sistemática em condições controladas, para responder a propósitos preestabelecidos.” Ainda segundo os autores, os quadros podem ser utilizados como instrumento nessa técnica.

Nesta fase foram observados quatro itens, escolhidos entre os doze obrigatórios pela relação com os objetivos desta pesquisa, divididos em indicadores que trazem os pontos analisados.

⁵ UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Página oficial. João Pessoa, 2023. Disponível em: <https://www.ufpb.br/>. Acesso em 14 fev. 2023.

Quadro 1 - Guia de observação

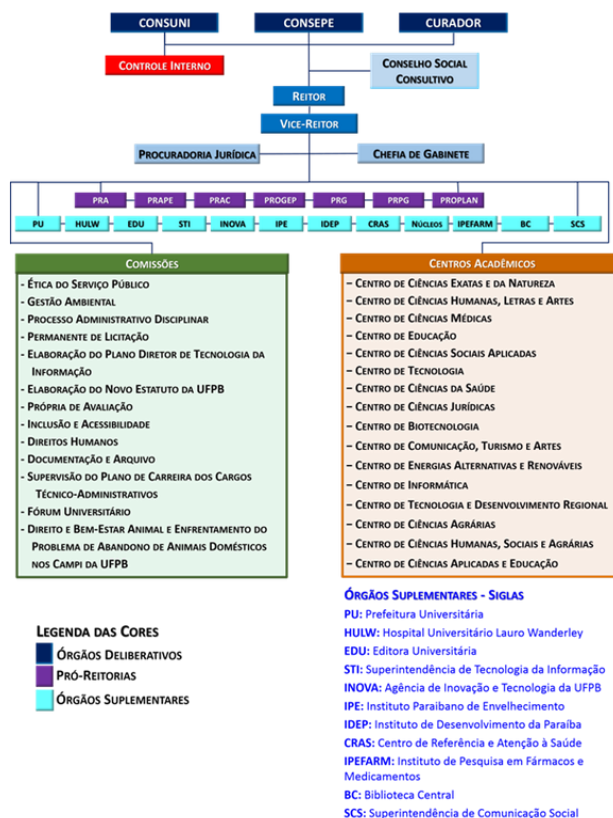
Item	Indicadores	Ponto observado
Institucional	Estrutura organizacional	Organograma compreendendo todas as unidades do órgão ou entidade, ao menos até o 4º nível hierárquico.
	Telefones, endereços e e-mails dos ocupantes dos principais cargos	Informações relativas a todas as unidades do órgão ou entidade, ao menos até o 5º nível hierárquico.
	Horário de atendimento	Horário de funcionamento e atendimento ao público do órgão ou entidade e suas respectivas unidades.
Participação Social	Ouvidoria	Informações sobre os canais mantidos pela Ouvidoria do órgão ou entidade.
	Audiências e consultas públicas	Informações das audiências ou consultas públicas previstas e realizadas.
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Informações publicadas sobre os SICs	Informações sobre o(s) Serviço(s) de Informação ao Cidadão (SICs), de que trata o artigo 9º da Lei de Acesso à Informação.
	Formulário de solicitação de informação	Modelo de formulário de solicitação de informação para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC.
	<i>Banner</i> para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	Presença do <i>banner</i> para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) do Poder Executivo Federal.
Perguntas frequentes	Estrutura e atualização	Apresentação, de forma estruturada e atualizada, das dúvidas mais frequentes dos cidadãos.

Fonte: Elaboração própria com base no Guia... (2019).

4.1.1 Item: Institucional

O primeiro item observado foi o “institucional”, dividido em três indicadores. Conforme observado, a UFPB apresentou os três em sua página oficial, a qual também segue a sugestão do texto de introdução feita pelo GTA. O indicador **estrutura organizacional**, pede a publicação do organograma do órgão, que deve conter todas as unidades, ao menos até o seu quarto nível hierárquico. Organograma é uma representação visual que exhibe a estrutura hierárquica de uma organização. A UFPB apresenta a sua estrutura organizacional, trazendo os órgãos deliberativos, as pró-reitorias, os órgãos suplementares, as comissões e os centros acadêmicos, conforme aparece na Figura 2, atendendo assim a essa determinação do guia.

Figura 2 - Organograma da UFPB



Fonte: Página oficial da Universidade Federal da Paraíba⁶ (2023).

Observando o segundo indicador, **telefones, endereços e e-mails dos ocupantes dos principais cargos na instituição**, de acordo com o guia, as informações devem ser relativas a todas as unidades do órgão, ao menos até o seu 5º nível hierárquico (coordenações-gerais ou equivalentes). Foi considerado nesta pesquisa, de acordo com o que apresenta o organograma da UFPB, que o cargo de reitor é o principal da instituição e o quinto nível abrange o cargo de diretor de centro acadêmico. O Quadro II mostra o guia desta análise.

Quadro 2 - Guia de observação II

Cargo	Telefone	Endereço	E-mail
Reitor	✓	✓	✓
Vice-reitor	✓	✓	✓
Pró-reitor	✓	✓	✓
Superintendente	✓	✓	✗
Diretor de centro	✓	✓	✗

Fonte: Elaboração própria (2023).

⁶ Disponível em: <https://www.ufpb.br/acessoainformacao/contents/imagens/organograma-completo.png/view>. Acesso em 06 mar. 2023.

Os contatos dos ocupantes dos cargos de reitor e vice-reitor estão explícitos na página da reitoria da instituição. Os dos pró-reitores, apesar de se apresentarem de formas diferentes em cada página, também são facilmente identificados. Em relação aos contatos dos superintendentes, a página que detém a lista de dirigentes, leva ao currículo *Lattes* da maioria. Em alguns currículos consta o e-mail institucional do dirigente, mas em outros consta apenas o nome e o telefone institucional do setor.

Já sobre os contatos dos diretores de centro, observou-se que parte significativa das páginas apresenta o tópico “direção” ou “diretoria”, mas apenas em algumas é possível identificar o e-mail e o telefone institucional do diretor. Entrando na página que contém a lista de dirigentes, também se consegue acessar o *Lattes* de cada um, mas nem todos informam o e-mail institucional, dificultando o contato direto com os diretores de centro da UFPB.

Percebeu-se, com a observação deste indicador, que existe uma preocupação com o cumprimento dessa proposição feita pelo GTA, porém, quanto mais distante dos principais níveis hierárquicos da instituição menos se atinge esse cumprimento. De acordo com Mansell e Tremblay (2015), na era da informação e dados abertos, embora a transparência governamental esteja se tornando cada vez mais viável, ainda há desafios. Nesse caso, o impedimento de comunicação direta com os gestores dificulta a política transparente de informações públicas. Tal fato gera a reflexão de que a gestão da informação para atingir as práticas de transparência não abrange todos os setores da UFPB.

O terceiro indicador observado foi o de **horário de atendimento**. O GTA estabelece que deva constar no item institucional o horário de funcionamento e atendimento ao público do órgão, e suas respectivas unidades. A página da UFPB apresenta o horário geral de atendimento dos seus quatro *campi* e das coordenações de cursos e setores de aulas, além de um *link* que indica os horários de atendimentos específicos nas unidades. Ao acessar esse *link*, percebe-se que pequena parcela dos setores divulga o horário de atendimento em seus sítios eletrônicos.

Pegamos como exemplo a página do Centro de Ciências da Saúde – CCS. Além de não conter o horário de atendimento, o *site* de um dos seus departamentos chamou ainda mais atenção. Observou-se que o endereço institucional desse departamento, um dos canais de informação do setor, teve sua última atualização no ano de 2019. Além disso, grande parte das informações disponíveis não pode ser acessada, pois redireciona o usuário para páginas inexistentes.

Tal fato corrobora com a reflexão do indicador anterior. De um modo geral a UFPB cumpre com as obrigações estabelecidas pelo GTA, previstas pela LAI, mas esse cumprimento

não tem alcançado todas as esferas da instituição. Isso nos faz pensar que essa lacuna dificulta o acesso à informação pública, prejudicando a participação e o controle social na UFPB, tendo em vista o que afirma Ribas (2015) quando traz que esse controle visa possibilitar a autoridade da sociedade de proteger o patrimônio público e os seus direitos essenciais estabelecidos na Constituição Federal.

4.1.2 Item: Participação Social

O segundo item observado foi justamente o de “Participação Social”, dividido em dois indicadores: **Ouvidoria e Audiências** e **Consultas Públicas**. Esse espaço foi criado com a intenção de divulgar informações referentes a formas de incentivo à participação popular nas ações dos órgãos públicos. Segundo Madrigal (2015) essa participação gera grandes oportunidades de opinar sobre quais são as necessidades mais urgentes, contribuindo para uma Gestão Pública transparente e atenta aos interesses coletivos. A participação social ativa aumenta a área de interação entre administrador e administrado, abrindo espaço para discussões, além da prestação de contas sobre ações de interesse público.

O GTA (GUIA..., 2019) orienta que no indicador **Ouvidoria** precisam constar informações sobre os canais mantidos pela Ouvidoria do órgão para a apresentação de denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios referentes a seus serviços e agentes. Na página da UFPB, ao clicar no indicador, o usuário é direcionado para o sítio eletrônico da Ouvidoria Geral, que apresenta os tópicos indicados pelo guia bem organizados e sinalizados, além de uma cartilha que orienta como cadastrar uma manifestação, conforme apresenta a Figura 3. Cada tópico leva para a página do Fala.BR, plataforma desenvolvida pela CGU, que permite tanto cadastrar quanto consultar as manifestações.

Figura 3 - Página da Ouvidoria Geral da UFPB



Fonte: Página da Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba⁷ (2023).

Quanto ao indicador **Audiência e Consultas Públicas**, o GTA traz que se devem ser divulgadas as audiências ou consultas públicas previstas e realizadas, incluindo aviso publicado no Diário Oficial da União (DOU), data, local, horário, documentos em discussão, programação, bem como o objetivo, pauta e forma de cadastramento e participação, além da lista de participantes e principais resultados e desdobramentos das já realizadas. Com relação a esse indicador, no *site* institucional contém apenas um subtópico de uma audiência pública sobre política de segurança institucional, realizada no ano de 2020. O tópico principal do indicador direciona para outra página que lista as principais unidades da instituição e não apresentam acesso para nenhum dos pontos recomendados.

Conforme observado, o primeiro indicador do item “Participação Social” apresenta satisfatoriamente as recomendações do guia, mas o segundo não cumpre totalmente. Desse modo, o item atende às recomendações do GTA de forma parcial. Isso reflete de maneira negativa, visto que é por meio da participação social que há interação entre o cidadão e o órgão público, incentivando a participação e o controle na instituição.

4.1.3 Item: Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)

Na análise do terceiro item foram observadas as informações sobre os “Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)” da UFPB, meio pelo qual o indivíduo pode requerer formalmente qualquer informação de interesse público. Essa solicitação caracteriza a

⁷ Ouvidoria da Universidade Federal da Paraíba. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ouvidoria>. Acesso em 05 mar. 2023.

transparência passiva, pois a administração é demandada por um pedido específico, e deve atendê-lo dentro de prazos determinados pela Lei de Acesso à Informação.

O primeiro indicador analisado trata da recomendação do GTA a respeito da **publicação de informações sobre os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)** que constam no artigo 9º da LAI. O Quadro 3 apresenta o guia com os tópicos desta análise.

Quadro 3 - Guia de observação III – SIC/UFPB

Tópicos sobre o SIC	Informação publicada
Localização	✓
Horário de funcionamento	✓
Nome dos servidores responsáveis pelo SIC	✓
Telefone e e-mail específico para orientação e esclarecimento de dúvidas	✓
Autoridade de monitoramento da LAI	✓

Fonte: Elaborado pela autora com base no Guia... (2019).

Conforme observado, todas as informações requisitadas estão presentes no *site* de forma clara e organizada. Além dos tópicos sobre o SIC, sistema de atendimento presencial da UFPB, encontram-se na mesma página as informações pertinentes ao Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), meio pelo qual, de acordo com Moraes e Paiva (2021), o solicitante pode fazer pedidos de informação pública de forma eletrônica através da plataforma Fala.BR., um espaço que abrange especificamente a transparência passiva na gestão pública. Encontra-se, também, um manual que orienta o manuseio do sistema, no que se refere a esses pedidos eletrônicos de acesso à informação.

A recomendação do GTA para o segundo indicador observado deste item é que o órgão deve disponibilizar, para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC, o **modelo de formulário de solicitação de informação**. A UFPB apresenta um *link* com o nome “formulários” que redireciona o usuário para outra página com arquivos para pedidos, recursos, reclamação e pedido de desclassificação ou reavaliação e recurso. Os documentos estão disponíveis em formato DOC (Microsoft Word) e em formato aberto ODT (OpenDocument.org) e podem ser baixados ao clicar na extensão desejada.

Adicionalmente, o guia salienta que devem ser disponibilizadas eventuais informações sobre os procedimentos a serem adotados nesses casos de pedidos de modo físico. Quanto a isso, também estão disponíveis *links* com as orientações sobre como publicar os formulários disponibilizados.

A observação do terceiro indicador é a presença do **banner para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)** do Poder Executivo Federal na página da UFPB. Conforme orientação, o *banner* aparece no final do sítio eletrônico da instituição, e se apresenta como mostra a imagem da Figura 4, e leva o usuário para a plataforma do Fala.BR, que se uniu ao e-SIC permitindo aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local.

Figura 4 - Banner do e-SIC



Fonte: Página do Acesso à informação da Universidade Federal da Paraíba⁸ (2023).

Após análise dos três indicadores deste item, notou-se que a UFPB atende integralmente às obrigações do GTA. Além dos itens obrigatórios, o guia orienta que também podem ser divulgados os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação. Por força do artigo 30, inciso III, da LAI, a CGU publica relatórios dos pedidos, recursos e perfil de solicitantes no site do e-SIC. A UFPB disponibiliza em sua página um tópico chamado “relatórios” que redireciona o usuário para o Fala.BR. Lá encontra-se o Painel da Lei de Acesso à Informação, uma ferramenta que apresenta um panorama da implementação da norma do Poder Executivo Federal. Há publicações sobre número de pedidos e recursos no tocante a informações do interesse público, perfil do solicitante, cumprimento de prazos, entre outras.

A ferramenta tem atualização diária e permite pesquisar e examinar indicadores de forma fácil e interativa. Com isso é possível analisar as estatísticas de transparência passiva do órgão público desejado. Desse modo, foi analisado o relatório da UFPB de atividades do SIC, filtrando um período de 5 anos, gerado pelo Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU, como mostra a Figura 5.

⁸ Página do SIC da UFPB. Disponível em: <https://www.ufpb.br/acessoainformacao/contents/menu/acesso-a-informacao/sic>. Acesso em 05 mar. 2023.

Figura 5 - Relatório de atividades do SIC da UFPB



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU⁹ (2023).

Observou-se, que a UFPB recebeu, nesse espaço de tempo, 1905 solicitações, o que deixou a instituição na posição 58 do *ranking* total de órgãos avaliados em quantidade de solicitações, o que retrata um número considerável de solicitações via transparência passiva. Desses pedidos, 99,32% foram respondidos, 0,63% ainda estão em tramitação, pois não foram respondidos, mas estão dentro do prazo legal, e 0,05% dos pedidos ainda não foram respondidos e encontram-se com o prazo de resposta expirado. Tais dados apontam uma instituição empenhada em responder as solicitações da sociedade.

Ademais, foi observado o tempo médio de respostas dadas às solicitações feitas à instituição. Segundo informação do painel da CGU, a UFPB levou em média 15,55 dias para responder aos pedidos de acesso à informação pública nesse período, o que está dentro do prazo estipulado pela LAI, que é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 (BRASIL, 2011). Apesar disso, o dado apresentado leva o órgão para a posição 207 de 302 instituições no *ranking* do tempo médio de respostas dadas às solicitações, ficando atrás de muitos órgãos públicos nesse quesito.

4.1.4 Item: Perguntas frequentes

O quarto e último item observado foi o de “Perguntas Frequentes”. Esse tópico tem o objetivo de apresentar aos usuários as informações de maior interesse da sociedade, ou seja, as que foram solicitadas com maior frequência. Uma vantagem da manutenção desse item atualizado é a possibilidade de diminuição na demanda de pedidos de transparência passiva nos SICs da instituição.

O GTA da CGU (GUIA..., 2019) orienta que todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal devem apresentar, de forma estruturada, as dúvidas mais

⁹ Disponível em: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em 06 mar. 2023.

frequentes dos cidadãos, bem como garantir que as mesmas estejam atualizadas. Observou-se que a UFPB apresenta o *link* de perguntas frequentes, atendendo a recomendação do guia. Esse *link* leva para uma página que contém quinze perguntas organizadas e separadas por tópicos temáticos relacionados aos 12 itens obrigatórios orientados para divulgação no portal oficial eletrônico da UFPB. Apesar disso, a última atualização da página foi feita em janeiro de 2021. Acredita-se que a instituição não possui uma periodicidade de atualização das perguntas mais realizadas via SIC de modo a retratar fielmente a realidade institucional. Desse modo, com relação às orientações do GTA quanto ao último item observado, a UFPB atende parcialmente. Dessa forma, de acordo com os itens observados, a instituição cumpre total ou parcialmente as determinações da LAI, levando em consideração o GTA.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É sabido que a transparência e o acesso às informações no setor público são necessidades fundamentais asseguradas pela legislação. Esses princípios são fundamentais para viabilizar a oferta de serviços eficientes e responsáveis. Portanto, a transparência pública juntamente com uma gestão apropriada da informação desempenha um papel crucial na facilitação desse acesso de maneira ágil e eficaz ao cidadão. Assim, foi questionado como ocorre a transparência e o acesso à informação nos canais *online* da UFPB sob a ótica das considerações apresentadas pelo GTA.

A partir dos resultados da pesquisa percebe-se que a UFPB cumpre total ou parcialmente as determinações da LAI e da CGU no tocante às práticas de transparência e acesso à informação. Entretanto, é necessário verificar os dados da comunidade acadêmica entre os setores da instituição, pois estes podem trazer resultados que não contemplem todas as esferas institucionais. Um estudo dessa magnitude pode contribuir para conhecer o real conhecimento dos indivíduos acerca do acesso à informação e também da sua disponibilização para a sociedade. A disposição desses elementos assegura a todos o acesso às informações públicas e permite o controle social conforme apontam Sarlet e Morinado (2014).

No que diz respeito à avaliação dos atuais canais eletrônicos de informação da UFPB, foi possível notar que em sua página principal, há um *menu* de acesso à informação que abrange diversos tópicos de interesse público, que engloba tanto a transparência ativa quanto a transparência passiva. Desse modo, verificou-se que há uma preocupação por parte da UFPB em garantir o acesso às informações e a transparência no âmbito institucional para melhor servir a sociedade. Essa configuração permite observar que as referidas práticas contribuem para as

melhorias na Gestão Pública, seguindo os parâmetros de transparência pública, elemento importante para a instituição, conforme destaca Madrigal (2015).

Por se tratar de um órgão público, os benefícios desse direito normatizado pela legislação precisam atingir todas as esferas da instituição, criando uma cultura organizacional positiva com práticas que contribuam para um ambiente saudável, colaborativo e produtivo.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Wagner Junqueira de, PINHO, Júlio Afonso Sá de. CÓRDULA, Flavio Ribeiro. A instantaneidade da informação. **DataGramZero - Revista de Informação**, [S. l.], v.16, n.5, p. 1-11, 2016. Disponível em: <https://cip.brapci.inf.br/download/110225>. Acesso em: 31 jan. 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 20 jun. 2023.

DECLARAÇÃO universal dos direitos humanos, ONU, 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 05 fev. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. Barueri, SP: Atlas, 2022.

GUIA de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do poder executivo federal. 6. ed. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46643/1/gta_6_versao_2019.pdf. Acesso em: 5 set. 2023.

MADRIGAL, Alexis Gabriel. A gestão democrática na Administração Pública. **Revista Jus Navigandi**, [S. l.], 2015. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/43657/a-gestao-democratica-na-administracao-publica>. Acesso em: 24 maio 2023.

MANSELL, Robin, TREMBLAY Gaëtan. **Renovando a visão das sociedades do conhecimento para a paz e o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2015. Disponível em: <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/1/renovando-a-visao-das-sociedades-do-conhecimento-para-a-paz-e-o-desenvolvimento-sustentavel.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2023.

MANUAL do Fala.BR. Guia do Usuário, [S. l.: s. n.], c2020. Disponível em: https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/manual_falabr_guia_usuario-defeso.pdf. Acesso em: 27 set. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MORAIS, Luciana de; PAIVA, Eliane Bezerra. Um estudo com autoridades de monitoramento do sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (e-sic): perfil dos gestores. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 19, n. 00, p. e021002, 2021. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661523>. Acesso em: 30 set. 2023.

OLIVEIRA, Acymara Catarina Zumba de. **Transparência ativa**: estudo de caso do portal eletrônico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. 2021. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

OLIVEIRA, Rafael Santos de; RAMINELLI, Francieli Puntel. O Direito ao Acesso à Informação na Construção da Democracia Participativa: uma análise da página do Conselho Nacional de Justiça no Facebook. **Sequência**, Florianópolis, v. 35, n. 69, p. 159-182, dez. 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p159>. Acesso em: 23 jun. 2023.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL UFPB 2019-1023. [S. l.]: Universidade Federal da Paraíba, [2019]. Disponível em: <http://www.proplan.ufpb.br/proplan/contents/paginas/acoes/codeplan/planos/pdi>. Acesso em: 05 fev. 2024.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico, 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. E-book. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 05 jan. 2024.

RIBAS, Carolline Leal. Equilíbrio democrático e controle social: o controle dos atos de gestão da administração pública por meio da participação popular. **Revista Direito Público**, Porto Alegre, v. 12, n. 64, p. 127-146, jul./ago. 2015. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/2398>. Acesso em: 13 abr. 2023.

SARLET, Ingo Wolfgang; MOLINARO, Carlos Alberto. Direito à informação e direito de acesso à informação como direitos fundamentais na Constituição Brasileira. **Revista da AGU**, Brasília, ano 13, n. 42, p. 09-38, 2014. Disponível em: https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/11403/2/Direito_a_768_Informac_807_a_771_o_e_Direito_de_Acesso_a_768_Informac_807_a_771_o_como_Direitos_Fundamentais_na.pdf. Acesso em: 08 jun. 2023.

WAZLAWICK, Raul Sidnei. **Metodologia de pesquisa para ciência da computação**. Rio de Janeiro: LTC, 2021.