



## TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL: UMA ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES DO SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

Veronaldo José da Silva Campos<sup>1\*</sup>, Alessandra Carla Ceolin<sup>2</sup>

<sup>1 2</sup> Universidade Federal Rural de Pernambuco

\*E-mail para contato: veronaldocampos@yahoo.com.br

### RESUMO

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) constitui-se no principal mecanismo para que qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica, possa solicitar informações aos órgãos públicos. A Constituição Federal de 1988 estabelece no inciso XXXIII do art. 5º que todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações que deverão ser prestadas no prazo da lei. O e-SIC corporifica à transparência passiva, aquela na qual se requisita informações aos entes públicos. Este importante mecanismo está disposto no art. 10 da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011. Tal exigência dos órgãos disponibilizarem o e-SIC também está no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, o qual regulamenta a LAI. Diante do exposto, o objetivo geral da pesquisa fundamenta-se em averiguar quais são as demandas mais solicitadas por meio do e-SIC, bem como se os entes demandados estão de fato cumprindo com os prazos e exigências determinados na Lei de Acesso à Informação. Para isso, a metodologia empregada consubstancia-se no emprego de uma pesquisa exploratória e descritiva e de cunho qualitativo, visando observar se os pedidos de acesso à informação são atendidos, conforme determinado pela LAI. No processo de coleta de dados, foram registrados 101 pedidos de acesso à informação cadastrados no e-SIC durante o primeiro semestre de 2021, no município estudado. Destas, 87 solicitações são válidas. Os principais resultados apontam que 86,14% das solicitações foram consideradas válidas e que as secretarias mais demandadas foram a Secretaria de Finanças e a Secretaria de Educação, com 19 solicitações cada. Das solicitações válidas, verificou-se que a maioria das solicitações (54) foram atendidas dentro do prazo de 20 dias, conforme legislação. No entanto, 23 pedidos foram respondidos fora do prazo e sem justificativa pelos seus entes, descumprindo assim o que determina a LAI.

**Palavras-chave:** Acesso à Informação, Gestão Pública, *Accountability*, e-SIC, Transparência.

### 1. INTRODUÇÃO

A Constituição Federal promulgada em 1988 veio assegurar o direito ao acesso à informação pública no Brasil. O inciso XXXIII do artigo 5º estabeleceu que todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que deverão ser prestados no prazo determinado pela lei, sob pena de responsabilidade,



ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988). Desse modo, a transparência surge pela primeira vez numa constituição brasileira, dando o primeiro grande impulso no sentido de garantir o acesso à informação pública a qualquer pessoa (ROSA; URBANETTO, 2014).

No plano internacional, o direito de acesso à informação é reconhecido como um direito humano, necessário para a consolidação, o funcionamento e a preservação dos sistemas democráticos. Inclusive, o direito de acesso à informação está previsto no Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos. Nesta evolução, o direito brasileiro passa a incorporar princípios das convenções internacionais que tratam do direito de receber informações dos órgãos públicos. Em linhas gerais, a transparência pública passa a ser recepcionada pelo ordenamento jurídico, tendo *status* constitucional, aplicabilidade e executoriedade internas (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

Com a Nova Administração Pública, oriunda do movimento inglês *New Public Management* (NPG), a gestão pública passa a ter uma visão orientada para o cidadão, com maior participação destes nas políticas públicas, culminando, desta forma, com a exigência e o provimento de informações completas e claras por parte do estado (SOUZA, 2013). Neste sentido, o advento da Internet e a disseminação das Tecnologias da Informação (TIC) vieram colaborar para a difusão de informações públicas, favorecendo os atores sociais (SOUZA, 2013).

Para Limberger (2015), a Administração Pública tem o dever de dar publicidade aos seus atos e, por outro lado, o cidadão tem o direito a ser informado dos assuntos públicos. Por intermédio da informação disponível por meio eletrônico, desenvolve-se o controle preventivo, estimula-se a participação popular, tornando o exercício do poder mais transparente e, portanto, mais democrático. O direito à informação é essencial para um governo aberto que propõe a participação popular e a busca pela transparência (LOPES; BITENCOURT, 2019).

A transparência é a possibilidade de o cidadão ter acesso à informação pública. Ela consubstancia-se numa via de mão dupla, pois tem-se de um lado a administração pública, com o dever de dar publicidade aos seus atos e, do outro lado, o cidadão, que tem o direito a ser informado dos assuntos públicos (LIMBERGER, 2015). Para Souza (2013), a transparência é um dos elementos que serve para consolidar a *accountability* (dever de prestar contas), pois fornece aos cidadãos as informações necessárias para desenvolver um acompanhamento da gestão pública (controle social).

O Brasil não poderia ser diferente do contexto mundial da transparência pública. A Lei Nº 12.527, promulgada em 18 de novembro de 2011, durante o governo da Presidenta Dilma Roussef, veio alinhar o Brasil a um movimento internacional que tem levado países a adotar leis específicas que tratam do acesso à informação governamental, corporificado num esforço de incrementar a transparência, a participação democrática dos cidadãos e o combate à corrupção (BARCELLOS, 2015).

A Lei de Acesso à Informação trouxe duas ferramentas para efetivar o acesso à informação pública no Brasil. A transparência ativa, entendida como aquela em que há disponibilização da informação de maneira espontânea (proativa). É o que ocorre, por exemplo, com a divulgação de informações na Internet, de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente (BRASIL, 2017). Já, a transparência passiva nada mais é do que a circunstância na qual a sociedade demanda ao ente público a informação que deseja, sendo esta de caráter social



ou público, e que não se enquadra nas hipóteses de sigilo (LOPES; BITENCOURT, 2018).

O Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) é a ferramenta que permite ao usuário fazer o pedido de informação, acompanhar o prazo, entre outros (CRUZ; SILVA; SPINELLI, 2016). O Serviço de Informação ao Cidadão foi concebido para registrar e responder os pedidos de acesso à informação, atender e orientar o público e informar sobre a tramitação de documentos (BRASIL, 2012). De acordo com Maciel *et al* (2019), o e-SIC é uma ferramenta para efetivar os direitos, deveres e responsabilidades determinados na Lei de Acesso à Informação.

Uma máquina pública mais transparente resulta em maior participação da população e, por conseguinte, maior controle social das ações governamentais (ROSA; URBANETTO, 2014). Diante do exposto e, considerando a importância dos canais de acesso à informação para o fortalecimento da transparência pública, o objetivo geral desta pesquisa será investigar se o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) está sendo utilizado como ferramenta de controle social em um município da região metropolitana do Grande Recife.

Além do objetivo geral, o estudo também buscou-se compreender as dificuldades dos servidores envolvidos com o monitoramento do e-SIC, assim como os tipos/assuntos mais solicitados pelos cidadãos, bem como se os pedidos de acesso à informação são efetivamente cumpridos conforme o prazo determinado pela lei.

A pesquisa se justifica pela necessidade de investigar se a cultura de transparência está efetivamente internalizada pela gestão pública municipal, bem como pelo corpo de servidores que integram a estrutura dos órgãos e entidades. A expectativa é de que a pesquisa possa – através de um raio x sobre os pedidos de acesso à informação – detectar se o controle social está sendo decisivamente fortalecido pelo Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA/REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1. A Transparência Pública**

Rosa e Urbanetto (2014) asseveram que a transparência é reconhecida por importantes órgãos da comunidade internacional, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização dos Estados Americanos (OEA). Neste sentido, a promoção da transparência possui forte cobrança mundial em países que adotam regimes democráticos e, além disso, ela confere maior credibilidade às ações de governo. Para Lopes e Bitencourt (2019), o direito à informação é essencial para um governo aberto que propõe a participação popular e a busca pela transparência.

As demandas por transparência e participação do cidadão no desenho das ações do Estado ganharam relevo na agenda política e na gestão da informação governamental, sendo o direito à informação um dos mais significativos indicadores da cidadania (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

Raupp (2016) define a transparência como o princípio de permitir que o cidadão tenha a possibilidade de obter informações sobre as operações e estruturas de uma determinada organização pública. No cerne da transparência está a comunicação efetiva dos resultados dos



serviços gerados pelo poder público; seu objetivo, garantir a todos os cidadãos o acesso à informação. A transparência dissipa a opacidade, considerada um dos refúgios da corrupção e da ineficiência.

O exercício da transparência pode ser considerado uma forma de esclarecimento ao cidadão pelo Estado do que ocorre na sua esfera de competência, disponibilizando com rapidez, presteza e correção as informações que estão ao seu dispor. Assim, deve-se deixar o estado aberto e visível ao cidadão. A transparência dos atos dos gestores públicos é uma exigência legal, que deve ser acompanhada e fiscalizada pelo cidadão (RAUPP, 2016).

A transparência é uma composição decorrente do princípio da publicidade, do direito à informação, relacionada ao princípio democrático. É a administração agindo em conformidade com o seu dever de publicizar seus atos, o cidadão se informando dos atos praticados pela administração, tudo isto fortalece a cultura democrática (LIMBERGER, 2015). Cruz e Silva (2016) descrevem a transparência como o acesso à informação pública pelos cidadãos, assim como a participação da sociedade nos processos administrativos de formulação de decisões.

A transparência é um instrumento que possibilita uma melhor gestão dos recursos públicos, estabelecendo regras claras e precisas. Quando exigida para os atos de gestão da administração pública deve ser enxergada como uma ferramenta importante de controle, que deve ser utilizada pelos cidadãos, para fiscalizar as ações dos governantes das três esferas de governo: federal, estadual e municipal (SOUZA *et al.*, 2013).

A transparência passa a ser uma condição de possibilidade do Estado plural, republicano e aberto às exigências de controle racional das decisões. A transparência é um conceito amplo que engloba a publicidade, a motivação e a participação popular. O direito fundamental de acesso à informação contribui para a livre formação de ideias, opiniões, avaliações, convicções e crenças da pessoa sobre assuntos ou questões de interesse público, relativos ao Estado e à sociedade civil (SALGADO, 2019).

A transparência exige publicidade do ato estatal e também a explicitação de suas razões, isto é, sua motivação. Uma cultura de transparência envolve também uma transformação dos modos como os indivíduos e os agentes públicos se relacionam: os indivíduos como cidadãos, constituintes do governo, e não como meros beneficiários de dádivas, sem qualquer responsabilidade ou vínculo com o exercício do poder político; e os agentes públicos como servidores de fato da população, e não seus antagonistas (BARCELLOS, 2015).

Limberger (2015), diferencia transparência de publicidade. A transparência é a possibilidade de o cidadão ter acesso à informação pública, quando a informação lhe aparece, enquanto a publicidade seria o movimento que a administração dá a conhecer os seus atos. Deste modo, a publicidade e a transparência são dois movimentos distintos, porém na mesma rota.

Uma cultura de transparência na Administração Pública é valiosa em si mesma numa democracia. Neste sentido, a importância da transparência é potencializada porque ela cria um ambiente propício para o desenvolvimento do controle social do governo (BARCELLOS, 2015). Para Lopes e Bitencourt (2018), a Administração Pública passou de uma era de segredos nos períodos ditatoriais em que as informações públicas eram restringidas apenas ao governo, para uma sociedade democrática na qual a informação é o escopo de uma boa administração.

Uma gestão pública transparente vai além da divulgação dos instrumentos legais e deve



favorecer a construção de condições de *accountability*. Neste aspecto, a transparência é uma das dimensões capazes de contribuir para a *accountability*. Acentua que o conceito de transparência surge como um valor fundamental da gestão pública contemporânea. A transparência é central para o exercício da *accountability* entre estados e cidadãos (RAUPP, 2016).

Para Limberger (2015), a transparência é uma via de mão dupla, de um lado a Administração tem o dever de dar publicidade a seus atos e, por outro, o cidadão tem o direito a ser informado dos assuntos públicos. Por intermédio da informação disponível em meio eletrônico, desenvolve-se um controle preventivo, estimula-se a participação popular, torna-se o exercício do poder mais transparente e, portanto, mais democrático. A transparência demonstra ser uma integração do princípio da publicidade conjugado com o direito à informação (art. 5º, XXXIII, CF/88) e o princípio democrático.

As administrações públicas são detentoras de um grande número de dados (GUICHOT, 2005), necessário, portanto, que dentro de critérios legais, esta informação seja acessível à população (LIMBERGER, 2015). Para Ertel e Reck (2018), o acesso à informação é uma figura essencial para o exercício da cidadania, já que é por meio dele que fica possibilitado à sociedade acompanhar, participar, avaliar, questionar e ocupar seu espaço perante a estrutura e poderes que constituem o Estado.

A cibertransparência é um fenômeno tecnológico que pode servir para potencializar a informação pública. Ela estimula a transparência, a publicidade, as inteligências coletivas, o aprendizado cooperativo, novas formas de organização social e maior responsabilidade pública. O termo cibertransparência, espaço virtual decorrente das novas tecnologias, serve para designar as novas relações que se travam em rede, denominadas *ciber*, aglutinadas à ideia de transparência. O ciberespaço se constitui ou pode constituir-se em um local para o exercício dos direitos humanos, um espaço para a democracia participativa e o controle social, a partir da informação disponibilizada em rede e do acesso e compartilhamento que é feito desta, fortalecendo a cibercidadania (LIMBERGER, 2015).

A inclusão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na prestação dos serviços governamentais foi impulsionada pela reforma da Nova Gestão Pública (NGP), na década de 1990. Com ela buscou-se modernizar a estrutura, tornando a administração pública mais eficiente, surgindo o governo eletrônico. Com a modernização das estruturas administrativas, mediante a absorção das TIC, houve uma melhoria dos processos internos e da prestação de serviços públicos (BERNARDES *et al.*, 2015).

A Constituição Federal de 1988 trouxe os princípios basilares para garantir o acesso à informação pública nas esferas federal, estadual, distrital e municipal. A carta magna determina em seu artigo 5º, inciso XIV, que a todos é assegurado o direito à informação, resguardado o sigilo da fonte. Sob a mesma perspectiva, o artigo 5º estabeleceu no seu inciso XXXIII que todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que devem ser prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

Antunes e Gussoli (2020) ressaltam a importância do artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988, o qual reconhece o direito de acesso à informação, ferramenta essencial para a construção da cidadania. O direito de acesso à informação representa uma



ferramenta útil para o exercício dos direitos civis e políticos, permitindo conhecer quais direitos existem e como defendê-los.

O inciso I do art. 3º da Lei 12.527/2011 prevê que a regra geral em relação aos atos do Poder Público será a publicidade, de modo que o sigilo será uma exceção a ser justificada de forma adequada. Nos termos da Constituição a publicidade será sempre a regra, e o sigilo dos atos do Poder Público apenas é admitido para preservação da intimidade e quando seja necessária à segurança da sociedade e do Estado (BARCELLOS, 2015).

Seguindo esta mesma corporatura, o artigo 37 - que estabelece os pilares da gestão pública - também dispõe que tanto a administração pública direta e indireta dos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios obedecerão aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988). Para Paulo e Alexandrino (2009), a exigência de transparência da atuação administrativa deriva, portanto, do princípio da indisponibilidade do interesse público e da exigência de que seja possibilitado, da forma mais ampla possível, o controle da administração pública pelos administrados.

Após a promulgação da Constituição Federal de 1988, o governo brasileiro passa a adotar instrumentos de políticas públicas de informação e mecanismos legais para auxiliar na busca por dados mais transparentes. Neste sentido, recursos como portais de transparência, divulgação de planos, prestação de contas, participação popular, entre outros, foram implementados por meio da Lei de Responsabilidade Fiscal e da Lei de Acesso à Informação (GAMA; RODRIGUES, 2016).

Em 4 de maio de 2000, a Lei Complementar nº 101 veio estabelecer normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal. Neste aspecto, foram incorporados importantes mecanismos para a gestão fiscal, a exemplo da obrigatoriedade da transparência e do incentivo à participação popular. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios foram obrigados a disponibilizar suas informações e dados contábeis, orçamentários e fiscais em meios eletrônicos de amplo acesso público (BRASIL, 2000).

O Decreto nº 5.482, de 30 de junho de 2005, criou o Portal da Transparência do Poder Executivo Federal, para “veicular dados e informações detalhados sobre a execução orçamentária e financeira da União”, sob a gestão da Controladoria-Geral da União. Neste sentido, os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta, passaram a ser obrigados a manter em seus sítios na internet uma página chamada “Transparência Pública” (SALGADO, 2019).

É preciso o engajamento das instituições para que a transparência saia do papel. É preciso haver estruturação e organização do trabalho realizado na ponta. Os órgãos e entidades públicas precisam desenvolver novas habilidades e competências técnicas. A administração pública deve pensar os seus produtos e veículos comunicacionais de forma a estimular a participação do público. Não basta acolher, mas também fomentar (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

A transparência na gestão pública contempla dois aspectos: referente à disponibilidade de informações e aquele relacionado ao controle social. Sem transparência, fidedignidade e clareza das informações não há como cidadãos apropriarem-se dos dados das avaliações para cobrarem dos agentes públicos (SOUZA *et al.*, 2013). Para Raupp (2016), governo transparente é aquele que promove a abertura do sistema de governança através de processos e procedimentos claros e de fácil acesso à informação pública por parte dos cidadãos.



A transparência no setor público, considerada como um requisito para uma gestão democrática depende do grau e da forma como se dá o acesso dos usuários à informação e tal variável é definida mediante um processo político e ideológico, em que se opta ser transparente ou não. Neste sentido, a promoção da transparência é um dos elementos que servem para consolidar a *accountability*, pois fornece aos cidadãos as informações necessárias para desenvolver um acompanhamento, ou seja, um controle social (SOUZA *et al.*, 2013).

Para Cruz e Silva (2016), a ausência de transparência é garantia de mau uso dos recursos públicos porque livres do controle social. Neste sentido, é preciso provocar mudanças culturais e atitudinais naqueles que lidam diretamente com a informação pública, como aqueles que precisam da informação pública.

Ao reduzir a informação disponível, o governo acaba minando a participação cidadã nos processos democráticos. Neste sentido, a publicidade e a transparência são princípios indispensáveis para consolidação da transparência (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015).

## **2.2. A Lei de Acesso à Informação (LAI)**

Diante da importância do direito de acesso à informação para consolidação da cidadania, foi sancionada a Lei de Acesso à Informação (SILVA; GUIMARÃES, 2018). Promulgada durante o governo da Presidenta Dilma Rousseff – a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, veio com o objetivo de regular o acesso a informações públicas previsto no inciso XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal. Tal regulamento trouxe os procedimentos destinados a assegurar o direito fundamental de acesso à informação, em conformidade com os princípios da administração pública.

A LAI contribui para o desenvolvimento de uma cultura de transparência e controle social. Ela veio alinhar o Brasil a um movimento internacional que tem levado países a adotar leis específicas tratando do acesso à informação governamental, num esforço para incrementar a transparência, a participação democrática dos cidadãos e o combate à corrupção (BARCELLOS, 2015). Como dito por Antunes e Gussoli (2020), o direito ao acesso à informação é necessário para consolidação, funcionamento e preservação dos sistemas democráticos, tendo no Brasil status constitucional.

A LAI reforçou exigências legais de transparência dos atos praticados na administração pública, definindo duas tipologias de transparência, a ativa e a passiva. A existência da LAI não faz um governo transparente, ou seja, a informação deve ser acessível de uma forma completa e tempestiva. Neste sentido, os órgãos públicos têm a responsabilidade de atender as demandas de transparência passiva dos cidadãos. Neste aspecto, tais atividades devem ser incorporadas às rotinas administrativas dos servidores, caso contrário haverá o risco de se anular o direito de acesso à informação trazido na LAI (RAUPP, 2016).

Ertel e Reck (2018) pontuam que a LAI surge com o intuito de estabelecer os procedimentos para obter informações, bem como de exigir das entidades e órgãos públicos a disponibilização à sociedade das informações produzidas pela Administração Pública. Além disso, a LAI estimula a participação social e busca naturalizar o controle social por meio da efetiva participação popular. Raoni *et al.* (2019), a LAI representa um importante instrumento de democratização e plena legitimação dos atos da administração pública, assegurando o direito do cidadão de obter informação primária, íntegra, autêntica e atualizada.

A LAI surgiu para regular o direito de acesso à informação previsto no inciso XXXIII do



artigo 5º da Constituição Federal, ditando e estabelecendo os trâmites e prazos, com o intuito de normatizar algo garantido pela lei máxima do país. Ressalta que a LAI foi uma inovação que chegou tarde ao cenário brasileiro (comparativamente com outros países da América Latina) e que ainda precisa de aprofundamento para se tornar efetivamente aplicável (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

Conforme apontam Rosa e Urbanetto (2014), a promulgação da LAI representou um importante passo para a consolidação democrática do Brasil e as ações de prevenção da corrupção. Ela torna a máquina pública mais transparente, confere maior participação da população e – por conseguinte – propicia o controle social das ações governamentais. Para Silva e Menezes (2019), a LAI é um avanço na transparência pública numa sociedade em que a democracia ainda permanece fragilizada.

A LAI elevou o Brasil à colocação de 30º lugar como uma das legislações mais transparentes no mundo (Segundo levantamento da UNESCO), por seu caráter abrangente em incluir todas as esferas de governo, além da administração direta e indireta e entidades privadas que recebem recursos públicos (LOPES; BITENCOURT, 2019). O direito de acesso à informação regulamentado pela referida lei é muito mais amplo que o direito geral de acesso a arquivos e documentos públicos decorrentes de processo administrativo (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

A promulgação da LAI representou a inclusão do Brasil na concepção informacional global relacionada ao direito à informação, mais precisamente, inseriu o país no regime de direito à informação pública que vem se manifestando globalmente através de leis nacionais e supranacionais. Representou o principal marco no regime jurídico de direito à informação dos órgãos públicos no Brasil (MALIN, 2020).

A Lei amplia os horizontes do cidadão ao regulamentar o direito de acesso à informação pública já previsto na CF/88 (inciso XXXIII do cap. I). A CF/88 também trata do acesso à informação pública em: artigo 5º, inciso XIV, artigo 37º, § 3º, inciso II e no artigo 216º, § 2º. São estes os dispositivos que a LAI regulamenta, estabelecendo os requisitos mínimos e os procedimentos (ROSA; URBANETTO, 2014).

A transparência - combinada com a prestação de contas – também inerente ao modelo de relação com o público proposto para a LAI, reforçavam relações democráticas, desenhando, no entorno desta lei, um círculo virtuoso. Ao menos no Executivo Federal, a lei teve um papel fundamental na institucionalização de práticas voltadas à facilitação do acesso à informação, incluindo o estabelecimento de estruturas institucionais, de novos atores, sistemas e procedimentos, contribuindo para ampliação da transparência (MALIN, 2020).

A LAI é, como regra, uma lei nacional que deve ser observada por todos os entes da federação brasileira – União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Isso significa que os órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo - incluindo os Tribunais de Contas, e Judiciário, além do Ministério Público e Defensorias Públicas, devem obedecer à LAI e estabelecer suas regulamentações próprias, observando o disposto na Lei (BRASIL, 2017). As entidades da administração indireta – autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e outras instituições controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios – também estão submetidas à LAI, conforme disposto no art. 1º, I e II da LAI e no art. 5º do Decreto nº 7.724/2012 (BRASIL, 2017).



Entre as diretrizes da Lei de LAI, estão a observância da publicidade como um preceito geral e do sigilo apenas como exceção, a divulgação de informações de interesse público (independentemente de solicitações), a utilização de meios de comunicação viabilizados pelas Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC), o fomento ao desenvolvimento da cultura da transparência e do controle social na administração pública (BRASIL, 2011).

Para Barcellos (2015), o tema geral de acesso à informação governamental se desdobra em duas direções diversas: 1) o direito de cada indivíduo de obter informações acerca de si próprio; 2) o direito de todos terem acesso em caráter permanente a informações sobre os atos públicos de interesse geral, como, por exemplo, cidadania, participação democrática, controle social.

A LAI trouxe deveres de conduta para o Estado, os quais se convergem em duas ferramentas que irão proporcionar o acesso à informação de maneira prática, a transparência ativa e a transparência passiva. Neste sentido, a transparência ativa é quando os órgãos e entidades da Administração Pública divulgam informações de cunho social por intuito próprio segundo os deveres de conduta da transparência ativa. Por outro lado, a transparência passiva é definida como a situação em que a sociedade demanda ao ente público a informação que deseja, sendo esta de caráter social ou público (LOPES; BITENCOURT, 2019).

Em relação ao inciso XXXIII da Constituição Federal, André Ramos Tavares aponta o dever de transparência do Estado e a publicização de dados e informações pelo Estado independentemente de solicitação, o que atualmente se denomina transparência ativa (SALGADO, 2019).

Seis meses após a promulgação da Lei de Acesso à Informação, surgiu o Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta. Ele traz, no âmbito do Poder Executivo Federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação. Entre suas diretrizes estão a obrigatoriedade dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal de assegurar, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, o qual será efetivado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2012).

### **2.3. O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**

O acesso é um elemento propulsor quando se busca o reconhecimento da transparência informativa. Como consequência, o movimento de fornecimento de informações desperta no cidadão o sentimento de perceber-se como membro do contexto. Neste aspecto, o cidadão assume um papel de corresponsável com a Administração Pública, uma vez que ao constatar um problema, o cidadão pode encontrar soluções, amparados por leis que garantam seus direitos (ROSA; URBANETTO, 2014).

Para Limberger (2015), o ordenamento jurídico no estado democrático se assenta no princípio geral da publicidade, devendo o sigilo ser excepcional e justificado. A visibilidade vai fornecer a acessibilidade e a possibilidade de controle dos atos públicos. A democracia permite que o cidadão e todos os mecanismos de controle ajam de forma sincronizada para permitir o desocultamento. O direito de acesso à informação representa um direito humano e fundamental de todos os cidadãos, corolário da liberdade de pensamento e de expressão (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

Silva e Menezes (2019) pontuam que a participação ativa do cidadão frente a informações



governamentais de interesse da população é fundamental para o desenvolvimento de uma administração transparente e confiável. Para eles, a governança informacional remete à viabilização e implementação de estruturas e fluxos de informação, incluso na esfera de atuação do Estado. Destacam que os sistemas de informação como um modo de inclusão da sociedade na comunicação da informação, com o intuito de incluir os cidadãos na sociedade de informação, ou seja, uma maneira de inclusão social.

Silva e Menezes (2019) definem governança informacional como a capacidade do Estado na criação, elaboração de políticas públicas e logro das metas coletivas, utilizando-se de mecanismos que incentivam a participação dos cidadãos com o objetivo de expandir a transparência dos processos decisórios e das etapas de execução das ações. A implementação de uma governança informacional tem a capacidade de conduzir a uma mudança de cultura, visando a objetivos maiores como a transparência e o diálogo permanente com a sociedade.

O Brasil foi o 90º país no mundo a reconhecer o direito do cidadão de acessar informações sobre a condução da coisa pública. Foram necessários 23 anos para que ocorresse a regulamentação do inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, onde está previsto o mencionado direito (MALIN, 2020).

A Lei 12.527/2011 também cria o mecanismo para quando não há a divulgação da informação diretamente pela Administração. Esta modalidade recebe o nome de transparência passiva, e atuará quando houver uma solicitação de determinada informação. A transparência passiva nada mais é que a circunstância na qual a sociedade demanda ao ente público a informação que deseja, sendo esta de caráter social ou público, não sendo o caso de sigilo. Consoante o art. 10, o estado possui a obrigação de garantir que as perguntas solicitadas sejam atendidas pelo poder público (LOPES; BITENCOURT, 2018).

A informação representa os dados disponíveis nos órgãos administrativos, especialmente em algum documento, físico ou eletrônico, que está em posse da Administração no momento em que o pedido é solicitado. Tendo em vista que a LAI regula um direito fundamental e humano, todas as pessoas, brasileiras ou estrangeiras, são titulares do direito de acesso à informação pública (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

A fim de que as solicitações de informação sejam atendidas em tempo hábil, a Controladoria Geral da União (CGU) criou um centro de atendimento denominado de Serviço de Informação ao Cidadão, também conhecido como SIC. Trata-se de um sistema que funciona como porta de entrada para as informações, a fim de organizar e facilitar o acesso (LOPES; BITENCOURT, 2018).

O e-SIC é um sistema que otimiza e proporciona o gerenciamento do fluxo das manifestações enviadas pelos usuários. Funciona como uma ferramenta a favor da transparência informacional, significando abrir o estado por princípio (SILVA; GUIMARÃES, 2018). Para Ertel e Reck (2018), o acesso aos portais e o atendimento pelo e-SIC são meios de viabilizar o controle social sobre a coisa pública. Os sítios eletrônicos devem disponibilizar logo na página inicial o *banner* da LAI, com o item de navegação "Acesso à Informação", no menu principal (BERNARDES *et al.*, 2015).

O e-SIC é um espaço virtual que abrange especificamente a transparência passiva na gestão pública. Esse canal objetiva o acesso à informação pública produzida pelos órgãos do poder executivo federal. É um Sistema *online* que integra, reúne e sistematiza dados públicos



para subsidiar a gestão da informação (MORAIS; PAIVA, 2021).

O e-SIC é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), que permite a qualquer cidadão, de forma fácil e ágil, solicitar informações aos órgãos, entidades e empresas públicas federais. Por meio do Sistema é possível, além de fazer o pedido, acompanhar o prazo pelo número do protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recurso, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O e-SIC também possibilita aos órgãos e entidades acompanhar a implementação da lei e produzir estatísticas sobre o seu cumprimento (AZEVEDO; MAIA, 2020).

O e-SIC é uma ferramenta que foi criada para efetivar os direitos, deveres e responsabilidades elencados na LAI. É um instrumento que potencializa os recursos de acesso da sociedade à informação. É um sistema online que integra, reúne e sistematiza dados públicos para subsidiar a gestão da informação. Trata-se de um Sistema que funciona na internet que centraliza todos os pedidos de informação amparados pela LAI (MACIEL *et al.*, 2019).

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe seu andamento e prazos, e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal (ANTUNES; GUSSOLI, 2020). Silva e Guimarães (2018) pontuam que cada órgão da administração pública federal precisou designar uma autoridade de monitoramento, com o intuito de atender às demandas da LAI.

No âmbito federal, a gestão, manutenção e atualização do e-SIC é de competência da CGU, cabendo a mesma o treinamento com os servidores do órgão e entidades que trabalharão com o Sistema, sendo as informações fornecidas pelos órgãos e entidades de responsabilidade destes (OLIVEIRA *et al.*, 2018). Assim como no governo central, a Controladoria-Geral do Município (CGM) é o órgão adequado para a implantação, articulação e atendimento à normas da LAI.

No que concerne à esfera federal, a ferramenta do e-SIC, desenvolvida pela CGU, é um Sistema único que contempla todos os órgãos subordinados a essa esfera, centralizando todos os pedidos feitos pelo requerente (AZEVEDO; MAIA, 2020).

Desta forma, o acesso a informações públicas é assegurado mediante a criação de serviços de informação ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para o recebimento dos pedidos e para a orientação das pessoas quanto ao acesso. Neste sentido, na Administração Pública Federal, foram criados os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), unidades físicas de atendimento, e o e-SIC, Sistema eletrônico (BRASIL, 2017).

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral definem um pedido de informação como uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizado por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objetivo um dado ou informação (BRASIL, 2017).

Para Barcellos (2015), a dificuldade em obter informação desestimula o controle social na medida em que impõe ao indivíduo eventualmente interessado em desempenhar esse controle um custo enorme, de tempo e de esforço, na busca por dados. E, ademais, caso as informações não sejam verdadeiras ou compreensíveis, isso pode inviabilizar, afinal, qualquer controle real.

Os serviços de informação ao cidadão não se limitam a responder perguntas, porquanto são concebidos como atividades que agregam valor à informação, ajudando os usuários a terem



uma percepção mais clara da situação e a tomar as melhores decisões. O e-SIC é uma ferramenta que contribui significativamente com a sociedade, visando democratizar a informação pública, consoante os princípios básicos da esfera pública (MORAIS; PAIVA, 2021).

Silva e Menezes (2019) concluíram que o e-SIC tornou-se um meio democrático, contribuindo para a satisfação do cidadão, além de garantir uma governança informacional plena da sociedade. Entretanto, apesar do avanço no acesso à informação, ainda é necessário investir em melhorias para tornar o e-SIC mais acessível a todos, principalmente as classes de baixa renda.

Limberger (2015) assevera que o acesso à informação precisa vir acompanhado de uma educação escolar básica, a fim de que a quantidade de informação seja selecionada e compreendida de uma maneira qualificada. O ciberespaço se constitui ou pode constituir-se em um local para o exercício dos direitos humanos, um espaço para a democracia participativa e o controle social.

Pedidos de acesso à informação não podem ser rejeitados arbitrariamente mediante a utilização de respostas e fundamentos genéricos. As repostas precisam ser adequadas às determinações da LAI, ou seja, não podem ser evidentemente incompletas e não fundamentadas (ANTUNES; GUSSOLI, 2020). A atuação de agentes públicos comprometidos com a transparência e o acesso à informação, além do grau de conhecimento da lei, mostra-se essencial e determinante para o sucesso e eficácia da LAI (OLIVEIRA *et al.*, 2018).

Para Malin (2020), é fundamental estar atento a grande quantidade de informações que não têm acesso negado, mas que também não são efetivamente respondidas, pois essa é uma saída que pode levar a uma fragilização da LAI pela estratégia de esvaziamento de sua institucionalidade como instrumento de acesso à informação, regido por valores como transparência e prestação de contas.

É necessário sistematizar, criar metas e fazer pesquisas. Por exemplo, quantas perguntas têm sido feitas a cada organização. Esse novo panorama da transparência exige um novo perfil do servidor e dos gestores públicos. No que tange ao processamento dos pedidos de informação do e-SIC, quanto maior o número de filtros a serem implementados, maior será a demora em encaminhar a resposta ao solicitante (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

Para Moraes e Paiva (2021), o órgão/instituição competente pela resposta deve incentivar bem mais a qualificação dos profissionais, controlar a qualidade das respostas e observar as sanções previstas em Lei para aqueles que não observam as diretrizes normativas da Lei de Acesso à Informação.

A transparência pode propiciar aos cidadãos a possibilidade de acompanhar a formulação de políticas e examinar seus resultados. Simplificar e facilitar o acesso à informação pelo cidadão pode ser considerada uma inovação. Neste sentido, são inúmeros os benefícios que podem ser alcançados com a adoção de mecanismos de transparência. Destaca que a não resposta aos pedidos de informação são frutos do desenvolvimento político (cultura política), portanto, uma violação ao direito constitucional de acesso à informação (RAUPP, 2016).

Cruz e Silva (2016) destacam que devido ao fato de as controladorias municipais estarem configuradas como órgãos pertencentes à própria estrutura da organização, sua atuação depende diretamente da vontade política dos prefeitos e da conjuntura política local em promover as condições básicas para o seu funcionamento. Para que possam cumprir sua missão institucional



devem possuir autonomia e independência. O não provimento dessas condições pode ser prejudicial aos resultados alcançados pelas controladorias. Neste sentido, políticas de transparência e de acesso à informação estão associadas, portanto, à melhoria da gestão pública.

### **3. METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, de cunho qualitativo que visa analisar se os pedidos de acesso à informação encaminhados através da ferramenta do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) estão sendo respondidos em conformidade com os ditames (preceitos) contidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação.

Dentro deste aspecto, buscou-se analisar sobretudo se as solicitações de acesso à informação pública são efetivamente respondidas dentro do prazo estipulado pela lei. Além disso, buscou-se analisar quais os assuntos mais demandados pelos solicitantes e quais secretarias (órgãos) foram os mais requisitados nos pedidos de informações. Outrossim, buscou-se investigar se o e-SIC do referido município contribui para o fortalecimento da transparência municipal e, por conseguinte, do aperfeiçoamento (avanço) do controle social no âmbito do Poder Executivo.

Uma pesquisa exploratória é aquela que tem a finalidade de ampliar o conhecimento a respeito de um determinado fenômeno. Esse tipo de pesquisa, aparentemente simples, explora a realidade buscando maior conhecimento, para depois planejar uma pesquisa descritiva. O planejamento da pesquisa exploratória é bastante flexível, já que o pesquisador não possui clareza do problema nem da hipótese a serem investigados (ZANELLA, 2009). A pesquisa exploratória busca levantar e relatar o encontrado, com a utilidade de procedimentos qualitativos e da análise indutiva, no sentido de amparar e ampliar conhecimentos ainda não sedimentados (SILVEIRA *et al.*, 2009). A pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

A caracterização do estudo como pesquisa exploratória normalmente ocorre quando há pouco conhecimento sobre a temática a ser abordada. Por meio do estudo exploratório, busca-se conhecer com maior profundidade o assunto, de modo a torná-lo mais claro ou construir questões importantes para a condução da pesquisa. Uma característica importante da pesquisa exploratória consiste no aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de modo satisfatório anteriormente. Assim, contribui para o esclarecimento de questões superficialmente abordadas sobre o assunto. Neste sentido, explorar um assunto significa reunir mais conhecimento e incorporar características inéditas, bem como buscar novas dimensões até então não conhecidas (RAUPP; BEUREN, 2006).

Já, a pesquisa descritiva, segundo Gil (2008) são as pesquisas que têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma das suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Para Zanella (2009), a pesquisa descritiva é um tipo de estudo muito utilizado em



Administração Pública, uma vez que se presta a descrever as características de um determinado fato ou fenômeno. A pesquisa descritiva – como o próprio nome já diz – tem o objetivo de “descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1987, p. 100). A pesquisa descritiva configura-se como um estudo intermediário entre a pesquisa exploratória e a explicativa, ou seja, não é tão preliminar como a primeira nem tão aprofundada como a segunda. Nesse contexto, descrever significa identificar, relatar, comparar, entre outros aspectos (RAUPP; BEUREN, 2006).

Os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural. Nessa abordagem valoriza-se o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação do que está sendo estudada. Visando à compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, considera que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados. O ambiente e as pessoas nele inseridas devem ser olhados holisticamente: não são reduzidos a variáveis, mas observados como um todo (GODOY, 1995).

A pesquisa qualitativa pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise dos dados. São características do estudo qualitativo: ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave, a pesquisa qualitativa é descritiva, os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo, os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente e o significado é sua preocupação essencial (ZANELLA, 2009).

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, como o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, dentre outros. A pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Além disso, na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último ((RAUPP; BEUREN, 2006).

Quanto à coleta de dados, o acesso aos dados deu-se por meio de acesso ao portal do e-SIC, considerando-se o município estudado e todas as solicitações encontradas no sistema nos primeiros seis meses do ano de 2021.

O município investigado situa-se na Região Metropolitana do Recife e possui uma população estimada em pouco mais de 200 mil habitantes, conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020).

Durante os seis primeiros meses de 2021, foram encontrados no e-SIC 101 chamados, os quais foram tabulados em planilha eletrônica, seguindo a seguinte estruturação: data da solicitação/pedido; assunto, órgão demandado, situação, tempo de resposta e detalhamento do pedido. As análises são realizadas no capítulo de resultados, a seguir, por meio de análises de estatística descritiva e também de análise textual descritiva para entendimento e apresentação das solicitações por categorias de análise.



#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da metodologia proposta, os resultados das solicitações foram agrupados em solicitações válidas e não válidas (tabela 1).

**Tabela 1** – Total de solicitações cadastradas como pedido de acesso à informação no e-SIC.

Solicitações cadastradas como pedido de acesso à informação	Quantidade	%
Válidas	87	86,14
Não válidas	14	13,86
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,00</b>

Fonte: elaborada pelo autor.

Ao analisar a tabela 1, verifica-se que 86,14% (87) solicitações foram consideradas válidas e enviadas para secretarias que detêm as informações solicitadas. No entanto, houve 13,86% (14) das solicitações inseridas no e-SIC não foram válidas, por diferentes motivos.

As solicitações não atendidas foram referentes à: i) denúncia de agressão polícia militar; ii) elogio ação da prefeitura em ações de preservação ambiental; iii) pesquisa de políticas de mobilidade segura; iv) convite para participação de pesquisa em políticas de mobilidade urbana; v) reclamação por não conseguir vaga na creche; vi) falha no cadastro da vacinação covid-19 (reclamação); vii) reclamação passarela com estrutura deficiente; viii) questionário de pesquisa para conclusão de graduação; ix) duas solicitações que não foi possível identificar a solicitação; x) pedido duplicado, sendo atendido o pedido anterior e desconsiderado este; xi) perdeu o endereço para entrega do RG; xii) reclamação para que seja disponibilizado transporte para faculdades na capital.

Como pode-se analisar, há solicitações indevidas que não se trata efetivamente de pedidos de acesso à informação pública, conforme decreto nº 7.724/2012. A legislação afirma que não serão atendidos pedidos de acesso à informação: i) genéricos; ii) desproporcionais ou desarrazoados; iii) que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade (BRASIL, 2012).

Os servidores responsáveis por processar os pedidos de acesso à informação, muitas vezes, se deparam com manifestações que não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito. No sistema e-SIC, não há limitação naquilo que o cidadão pode escrever em sua solicitação (BRASIL, 2017).

Segundo o mesmo manual, é relativamente comum que sejam protocoladas manifestações de ouvidoria, como denúncias, reclamações, solicitações de providências administrativas e consultas jurídicas, que não são de fato solicitações de acesso à informação, como foi o caso das 14 solicitações analisadas na tabela 1. Caso o servidor responsável pelo e-SIC verifique, no pedido de acesso, elementos de denúncia ou reclamação, deve orientar o cidadão a realizá-la na instância correta ou reencaminhar o pedido para a ouvidoria do órgão ou entidade (BRASIL, 2017).

A partir da análise das solicitações válidas (87), são apresentados na tabela 2 os resultados por autoridade demandada.



**Tabela 2** – Solicitações válidas por autoridade demandada.

<b>Autoridade Demandada</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Secretaria de Finanças e Arrecadação	19	21,84
Instituto de Previdência	1	1,15
Controladoria Geral do Município	7	8,05
Procuradoria Geral	1	1,15
Secretaria de Defesa Social	3	3,45
Secretaria de Recursos Humanos	7	8,05
Faculdade do Município	1	1,15
Secretaria de Educação	19	21,84
Secretaria de Logística	1	1,15
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	2	2,30
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	7	8,05
Secretaria de Assuntos Jurídicos	8	9,20
Secretaria de Programas Sociais	6	6,90
Secretaria de Saúde	5	5,75
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,00</b>

Fonte: elaborada pelo autor.

Ao analisar a tabela 2, verifica-se que as secretarias mais demandadas, ou seja, as que mais receberam pedidos de acesso à informação foram a Secretaria de Finanças e Arrecadação com 21,84% (19) e a Secretaria Municipal de Educação, também com 21,84% (19) do total de pedidos analisados. A Secretaria de Assuntos Jurídicos aparece logo a seguir com 9,20% (8) do total de solicitações. Isso revela que os assuntos mais demandados pelos solicitantes são, respectivamente, pedidos de acesso à informação relativos à arrecadação pública municipal, à rede de educação do município e sobre as licitações/contratos celebrados pelo poder executivo municipal. Outras unidades demandadas tiveram menor número de solicitações, como a Controladoria-geral do Município 8,05% (7), Secretaria de Recursos Humanos 8,05% (7), Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente 8,05% (7), Secretaria de Programas Sociais 6,90% (6), Secretaria de Saúde 5,75% (5), Secretaria de Defesa Social 3,45% (3), Secretaria Executiva de Meio Ambiente 2,30% (2), Instituto de Previdência 1,15% (1), Procuradoria-geral 1,15% (1), Faculdade do Município 1,15% (1) e Secretaria de Logística 1,15% (1).

A partir da análise de demandas por unidade, a tabela 3 apresenta os retornos em relação ao prazo de atendimento às solicitações.

**Tabela 3** – Retornos das autoridades demandas aos pedidos.

<b>Autoridade Demandada</b>	<b>Solicitações atendidas no prazo</b>	<b>Solicitações atendidas fora do prazo</b>	<b>Solicitações em andamento</b>	<b>Solicitações negadas</b>	<b>Solicitações não respondidas</b>	<b>Total de Solicitações</b>
Secretaria de Finanças e Arrecadação	19	0	0	0	0	19
Instituto de Previdência	1	0	0	0	0	1
Controladoria	7	0	0	0	0	7



Geral do Município						
Procuradoria Geral	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Defesa Social	2	0	1	0	0	3
Secretaria de Recursos Humanos	2	4	0	0	1	7
Faculdade do município	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Educação	4	13	1	0	1	19
Secretaria de Logística	0	0	1	0	0	1
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	2	0	0	0	0	2
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	4	2	0	0	1	7
Secretaria de Assuntos Jurídicos	6	0	2	0	0	8
Secretaria de Programas Sociais	4	2	0	0	0	6
Secretaria de Saúde	2	1	1	1	0	5
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>87</b>

Fonte: elaborada pelo autor.

Ao analisar a tabela 3, pode-se verificar que a maioria das solicitações válidas ao e-SIC foram atendidas, sendo cinquenta e quatro (54) pedidos de acesso à informação foram atendidos dentro do prazo de 20 (vinte) dias corridos, conforme determinado pela Lei de Acesso à Informação. Outras vinte e três (23) solicitações foram respondidas após o prazo, (3) três solicitações não foram respondidas, (1) uma solicitação teve o pedido negado pela secretaria demandada e, por fim, (6) seis solicitações estavam em andamento no momento da avaliação.

Nessa tabela (3) também é possível analisar o atendimento por secretaria, percebendo que algumas secretarias atendem todas as solicitações dentro do prazo, enquanto outras atrasam no atendimento, não cumprindo os preceitos da LAI. Conforme Silva e Guimarães (2018), após o cidadão registrar sua solicitação de informação, que será analisada pelo gestor do sistema, a Lei determina que a resposta deve ser dada o mais rápido possível, com prazo de 20 dias, sendo prorrogáveis por mais 10 dias, com a justificativa do porquê dessa prorrogação.

Ressalta-se que embora a controladoria do município tenha orientado diversas vezes que é necessário justificar, caso ultrapasassem o prazo de 20 dias, as unidades demandas não fizeram nenhuma justificativa no período analisado.

Além de identificar se as solicitações foram atendidas no prazo, na tabela 4, investigou-



se o assunto das solicitações por autoridade demandada, bem como o tempo médio de resposta para cada solicitação atendida.

**Tabela 4** – Assuntos/temas das solicitações por autoridade demandada.

Autoridade demandada	Assunto	Detalhamento da Solicitação	Qtde	Tempo médio de resposta
Secretaria de Finanças e Arrecadação	IPTU	Como emitir IPTU 2021	6	6,1 dias
	Inscrição Municipal/Alvará	Como fazer inscrição municipal (CIM) /abertura de empresa	8	5,85 dias
	Nota fiscal	Nota fiscal de serviços	1	2 dias
	Certidão Negativa	Certidão negativa débito CND	1	5 dias
	Receitas/despesas	Receitas e despesas municipais	1	3 dias
	Serviços	Outros serviços	2	9 dias
Instituto de Previdência	Previdência	Número total de aposentados e pensionistas	1	3 dias
Controladoria Geral do Município	Feriados municipais	Calendário de feriados municipais	2	Mesmo dia
	COVID-19	Agendamento vacina	3	2,33 dias
	Informe rendimentos	Informe de rendimentos para IR	2	Mesmo dia
Procuradoria Geral	Salário de servidor	Detalhamento de salário de servidor	1	2 dias
Secretaria de Defesa Social	Cartão para idoso	Cartão de estacionamento para idoso	1	10 dias
	Guarda municipal	Remuneração e legislação da guarda municipal	1	6 dias
Secretaria de Recursos Humanos	Certidão tempo de serviço	Certidão simplificada tempo de serviço	1	Não respondido
	Concurso	Convocação de candidatos aprovados em concurso	4	22,75 dias
	Terceirizados	Quantitativo pessoal terceirizado	1	28 dias
	Folha de servidores	Gasto professores contratados e efetivos	1	13 dias
Faculdade do município	Pesquisa	Pesquisa sobre assédio e violência de gênero	1	21 dias
Secretaria de Educação	Seleção	Processo de seleção de professores	1	32 dias
	Cartão alimentação	Entrega do cartão alimentação	1	19 dias
	Contratos	Contratos de professores temporários	1	14 dias
	Concurso	Professores convocados e desistentes	13	23,38 dias
	Programa de intercâmbio	Processo de licitação de intercâmbio escolar	1	65 dias
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	Certidão débitos ambientais	Como obter certidão geral de débitos ambientais	1	14 dias
	Termo de compromisso ambiental	Solicitação de termo firmado entre a prefeitura e a empresa	1	11 dias
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	Educação ambiental	Política de educação ambiental	1	20 dias
	Licença de operação	Licenças de operação e construção	2	5,5 dias
	Zoneamento urbano	Mapas de zoneamento urbano	2	21 dias
	Convênios	Programa de arquitetura gratuita pelo município	1	31 dias
	Convocação candidatos	Convocação de arquitetos aprovados no concurso	1	Não respondido
Secretaria de	Licitações e	Solicitações de contratos e processos	6	5,5 dias



Assuntos Jurídicos	contratos	licitatórios		
<b>Secretaria de Programas Sociais</b>	Minha Casa Minha Vida	Como fazer o cadastramento	1	28 dias
	Projetos sociais	Como participar dos projetos sociais	1	17 dias
	Documentos	Como retirar RG	1	11 dias
	Comunidades Quilombolas	Coordenadas das comunidades quilombolas do município	1	24 dias
	Decreto pessoa idosa	Solicitação dos participantes do conselho municipal da pessoa idosa	1	13 dias
	Instituições sociais	Relação das instituições sociais do município	1	13 dias
<b>Secretaria de Saúde</b>	Concurso	Convocação de candidatos	1	15 dias
	Casos de arbovirose	Casos de arbovirose em 2020	1	8 dias
	Currículo	Como enviar currículo para PSF	1	26 dias

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ao analisar a tabela 4, é possível verificar as demandas que foram destinadas a cada unidade, percebendo-se tempo médio de retorno dessas demandas ao solicitante, demonstrando-se assim a eficiência de cada unidade demandada. Percebe-se que são geralmente informações simples e que possuem respostas efetivas dos responsáveis. A Secretaria de Finanças e Arrecadação, apesar de ter mais solicitações, possui um tempo de resposta inferior há 10 dias, para os diferentes assuntos a ela solicitados (IPTU, Inscrição Municipal/Alvará, Nota fiscal, Certidão Negativa, Receitas/despesas, Serviços). Já, a Secretaria de Educação, que também teve 19 solicitações no mesmo período é a que apresenta maior tempo de resposta, chegando a 65 dias para responder suas solicitações (Seleção, Cartão alimentação, Contratos, Concurso, Programa de intercâmbio).

Apesar das diferenças nas quantidades e nos temas das solicitações demandadas, verifica-se que a maioria das solicitações são simples e são atendidas dentro do prazo. De acordo com Silva e Menezes (2019), a LAI é um direito de qualquer cidadão de ter acesso à informação, direito este previsto na Constituição Federal como um direito fundamental, tendo em vista essa condição a base mínima para o exercício de cidadania dos indivíduos de um país.

Percebe-se ao analisar os dados que pode haver pontos de melhorias no tempo de resposta e, por consequência, na efetividade de cada unidade, que faz parte da prefeitura estudada. É o caso da Secretaria de Educação, no qual 13 solicitações do total de 19 foram atendidas fora do prazo determinado pela lei e sem a devida justificativa. Isso revela falhas nos processos internos da secretaria e carência de servidores capacitados e comprometidos com o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Para Lopes e Bitencourt (2019), o direito à informação se traduz como uma garantia fundamental a qual dá ensejo a todos os indivíduos de buscar e obter informações acerca de questões relevantes de interesse público.

## 5. CONCLUSÃO

O estudo constatou que o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão é o principal instrumento de que a sociedade dispõe para solicitar informações aos entes públicos. A vigamestra da transparência passiva - cujo acesso é feito mediante os sítios eletrônicos de todas as esferas governamentais - permite que qualquer pessoa, amparada pela Lei nº 12.527, de 18 de



novembro de 2011, requisiute informações custodiadas pelos órgãos públicos. Desde que não estejam incluídas nas hipóteses de informações sigilosas, os entes públicos são obrigados a responder aos pedidos de acesso à informação de forma imediata ou no prazo de 20 dias corridos, conforme estabelecido pela LAI.

Os resultados levantados no primeiro semestre de 2021, no e-SIC de um município da Região Metropolitana do Recife, revelaram que 86,14% das solicitações recebidas foram consideradas válidas e encaminhadas às secretarias detentoras das informações solicitadas. Entretanto, 13,86% das solicitações não foram validadas, por não se tratar de pedidos de acesso à informação. Duas secretarias iguaram o mesmo número de pedidos de acesso à informação recebidos no período estudado: a Secretaria de Finanças e Arrecadação e a Secretaria Municipal de Educação, ambas com 21,84% do total de pedidos analisados. Em seguida, a Secretaria de Assuntos Jurídicos com 9,20% das requisições enviadas.

A pesquisa também constatou que a maioria das solicitações foram atendidas dentro do prazo de 20 dias determinado pela Lei de Acesso à Informação. Por outro lado, outras 23 solicitações foram respondidas fora do prazo, 3 solicitações não foram respondidas e 1 solicitação foi negada pela secretaria demandada, descumprindo, dessa forma, as exigências contidas na lei federal de acesso à informação pública.

Ao realizar o presente estudo foi também possível ter uma visão holística do tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação recebidos utilizando o e-SIC do município estudado, possibilitando aferir a eficiência de cada secretaria ou órgão demandado. A Secretaria de Finanças e Arrecadação foi o órgão que apresentou o menor tempo de resposta aos pedidos de informação, apresentando em média uma resposta inferior a 10 dias das solicitações recebidas. De outra parte, a Secretaria de Educação - que também recebeu o mesmo número de pedidos da Secretaria de Finanças e Arrecadação (19) no período estudado - foi a que apresentou o maior número de pedidos respondidos fora do prazo determinado pela lei, chegando a alcançar prazos de resposta de até 65 dias para responder um pedido simples de acesso à informação.

Se por um lado há secretarias que cumprem prontamente com os prazos estabelecidos na LAI, há por outro lado unidades demandadas que não retornam nos prazos previstos, infringindo o mandamento legal. Estudos mais aprofundados nos fluxos internos percorridos pelos pedidos de acesso à informação dentro de cada secretaria poderão revelar exatamente as falhas que resultaram no descumprimento dos prazos legais. Trabalhos de melhoria dos fluxos internos, capacitação dos servidores envolvidos nas demandas de acesso à informação pública e fomento da Lei de Acesso à Informação no âmbito do poder executivo municipal são medidas que poderão resultar no cumprimento dos prazos dos pedidos de informação.

Como limitações do presente estudo, ressalta-se o período de análise de 6 meses e a impossibilidade de pesquisa com coleta de dados primários para verificar por meio de questionários ou entrevistas fatores críticos de sucesso no cumprimento da LAI, bem como desafios e intervenções necessárias para que a lei seja cumprida por todos os entes requisitados com a maior eficiência possível. Diante disso, sugere-se como trabalhos futuros, a coleta de dados junto aos colaboradores de cada unidade demandada, como a expansão do período de coleta para maior análise ao longo do tempo. Também podem ser realizados estudos similares em outros municípios para verificar diferenças e similaridades no cumprimento da LAI.



## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, C. A.; GUSSOLI, F. K. Convencionalidade e direito de acesso à informação: estudo de caso de requerimento sobre cumprimento de sentença internacional no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 7, n.2, p. 333-346, 2020.
- AZEVEDO, R. A.; MAIA, H. C. S. Reflexões sobre a utilização da Lei de Acesso à Informação para a pesquisa científica. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 48, n. 3, 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4752>. Acesso em: 8 ago. 2021.
- BARBOSA, A. F.; RIBEIRO, M. M.; OYADOMARI, W. Monitoramento de políticas públicas de governo eletrônico. Brasília/DF. **In: VI Congresso CONSAD de Gestão Pública**, 2013.
- BARCELLOS, A. P. Acesso à informação: os princípios da Lei nº 12.527/2011. **Quaestio Iuris**, v. 08, n. 03, pp. 1741-1759, Rio de Janeiro, 2015.
- BERNARDES, M. B.; SANTOS, P. M.; ROVER, A. J. Ranking das prefeituras da região sul do Brasil: uma avaliação a partir dos critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. **Revista da Administração Pública**. – Rio de Janeiro v. 49 (3), pp. 761-792, mai/jun 2015.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 08 ago. 2021.
- BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm). Acesso em: 09 ago. 2021.
- BRASIL. **Lei Complementar nº 101**, de 4 de maio de 2000. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm). Acesso em: 08 de ago. 2021.
- BRASIL. **Lei de Acesso à Informação**. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm) Acesso em: 08 ago. 2021.
- BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal**. 3ª ed. - Brasília, 2017. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29957/15/aplicacao\\_lai\\_3a\\_ed.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29957/15/aplicacao_lai_3a_ed.pdf). Acesso em: 03 ago. 2021.
- CRUZ, M. C. M. T.; SILVA, T. A. B.; SPINELLI, M. V. O papel das controladorias locais no cumprimento da Lei de Acesso à Informação pelos municípios brasileiros. **Cad. EBAPE.BR**, v. 14, n. 3, Artigo 4, Rio de Janeiro, Jul./Set. 2016.
- ERTEL, R. M.; RECK, J. R. Ausência de transparência dos entes municipais no que se refere ao repasse de recursos públicos a entidades privadas nas áreas de saúde e educação: uma análise das informações lançadas nos portais de transparência. **Revista Jovens Pesquisadores**. Santa Cruz do Sul, 2018.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar. / abr. 1995.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. **Estatísticas cidades**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/cabo-de-santo-agostinho/panorama> Acesso em: 10 ago. 2021.



- LIMBERGER, T. Cibertransparência. Informação pública em rede e a concretização dos direitos sociais: a experiência dos municípios gaúchos. **Quaestio Iuris**, v. 08, n. 04, p. 2651-2669, Rio de Janeiro, 2015.
- LOPES, A. I. S.; BITENCOURT, C. M. As consequências jurídicas para a administração pública pelo descumprimento do dever de prestar a informação. **In:** XIV Seminário Nacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea e IV Mostra Nacional de Trabalhos Científicos, 2019.
- LOPES, A. I. S.; BITENCOURT, C. M. Acesso à informação e transparência: uma análise dos portais de transparência a partir do questionamento quanto aos percentuais obrigatórios de saúde e educação – **Revista Jovens Pesquisadores**, v. 8, n. 2, p. 84-93, 2018.
- MACIEL, R. G. *et tal.* Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e sua contribuição para a transparência: uma experiência gerencial em uma universidade federal. **Perspect. ciênc. inf.**, v.24, n.2, p. 143 – 164, Junho 2019.
- MALIN, A. M. B. *et al.* COVID-19: acesso à informação pública no Brasil – Relatório de Pesquisa. **Liinc em Revista**, v. 16, n.2, p. e5370, 11 de dez. 2020.
- MORAIS, L.; PAIVA, E. B. Um estudo com autoridades de monitoramento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Campinas, SP: RDBCI - **Rev. Dig. Bibliotec. e Ci. Info.**, v. 19, 2021.
- OLIVEIRA, N. M. P.; ANDRADE, L. M. N.; DAL MAGRO, E. F.; MATOS, E. C.; FUJINO, A. Atuação dos servidores da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) em Cacoal – RO na implementação da cultura de acesso à informação por meio do sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (e-SIC). **In:** XVII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria. Gestión de la Gobernanza y la Estrategia orientadas al Desarrollo Sustentable. 2018. Disponível em: [https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/190724/103\\_00096.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/190724/103_00096.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 16 ago. 2021.
- RAUPP, F. M. Realidade da transparência passiva em prefeituras dos maiores municípios brasileiros. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 13, n. 30, Florianópolis, 2016.
- RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências**. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2006.
- ROSA, T. C.; URBANETTO, R. P. A busca da transparência na gestão pública: Lei de Acesso à Informação Brasileira. Páginas A & B, **Oporto**, n.1, p. 138-145, 2014.
- SALGADO, E. D. **Lei de Acesso à Informação: Lei 12.27/2011**. 2. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Thomsom Reuters Brasil, 2019.
- SILVA, M. A.; MENEZES, P. V. O. Acesso à informação: construção de indicadores e análise do perfil de cidadão através do portal e-SIC no ano de 2018. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 13, dez. 2019.
- SILVA, M. S.; GUIMARÃES, K. O. O E-SIC e a comunicação pública: a aplicação de Sistemas de Informação no controle social. **Paradoxos**, v. 1, n. 1, p. 70-75, 26 set. 2018.
- SILVEIRA, A. *et al.* Empreendedorismo: produção científica na base Scielo 2004-2008. **R. Adm. FACES Journal Belo Horizonte**, v. 9, n.3, p. 13-32, jul./set. 2010.
- SOUZA, F. J. V. *et tal.* Índice de Transparência Municipal: um estudo nos municípios mais populosos do Rio Grande do Norte. **Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade**, v. 3, n.3, set./dez. 2013.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.