XXII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXII ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT- 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA NO INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA

ACCESS TO PUBLIC INFORMATION IN THE FEDERAL INSTITUTE OF PARAÍBA

Luciana Silva de Morais. UFPB.

Eliane Bezerra Paiva. UFPB.

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O acesso à informação é um pilar da democracia e uma das bases do direito fundamental individual e coletivo para o exercício da cidadania. Sob essa ótica, o objetivo geral desta pesquisa é analisar o uso do Módulo Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, no contexto do Instituto Federal da Paraíba, considerando a transparência passiva da informação pública. Em termos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de cunho descritivo e abordagem qualitativa e quantitativa. Os dados foram coletados por meio da técnica de observação indireta e de entrevista, que se compõe de duas vertentes de análise investigativa: o usuário real, que busca o sistema para obter acesso à informação, e os servidores responsáveis pela disponibilização da informação solicitada. Entre os principais resultados aponta as barreiras, obstáculos relativos à má comunicação institucional, à gestão documental, aos recursos tecnológicos e à cultura organizacional. Constatou-se que a implementação da Lei de Acesso à Informação colaborou para melhorar diferentes aspectos na rotina administrativa da instituição.

Palavras-Chave: Lei de Acesso à Informação. Informação pública. Instituto Federal da Paraíba (IFPB). Usuário da informação.

Abstract: Access to information is a pillar of democracy and one of the foundations of fundamental individual and collective Right to exercise of citizenship. From this perspective, the general objective of this research is to analyze the use of the Access to Information Module of the integrated Platform of Ombudsman and Access to Information, in the context of the Federal Institute of Paraíba, considering the passive transparency of public information. In methodological terms, it corresponds to descriptive research with a qualitative and quantitative approach. Data collection occurred through the indirect observation technique, such as the interview that is composed of two strands of investigative analysis: the real user who seeks the system to obtain access to information and the servers who are responsible for providing the requested information. Among the main results, is points out the barriers, obstacles related to institutional poor communication, documentary management, technological resources and organizational culture. It was observed the implementation of Law of Access to Information collaborated to improve in different aspects in the administrative routine of the institution.

Keywords: Law of Access to Information. Public information. IFPB Paraiba Federal Institute. Information users.

1 INTRODUÇÃO

A informação, como fenômeno de comunicação, perpassa todos os segmentos no processo de construção e desenvolvimento histórico da humanidade e abrange indivíduos, grupos sociais e organizações. No panorama atual, em que a produção em massa e a disseminação informacional emergem em grande escala e velocidade, tem-se buscado a melhor forma de se informar, acessar, aplicar e usar a informação em seus diversos contextos.

Han (2017, p. 9) afirma que, "nos dias atuais, não há mote que domine mais o discurso público do que o tema da transparência. Ele é evocado enfaticamente e conjugado sobretudo com o tema da liberdade de informação". Assim, atribuir sua importância a conjuntura de uma sociedade democrática contemporânea é pensar na transparência da informação com boa qualidade e na conquista do direito de acesso à informação pública.

Reconhece-se, também, que o direito de acesso à informação pública acarreta significados expressivos na vida do indivíduo. Pode-se dizer que é um pilar da democracia e para as boas escolhas em sociedade. Nessa mesma vertente de pensamento, a modernidade virtual promove profundas mudanças nas configurações das relações sociais relacionadas à transparência da informação. Os sistemas de informação e suas ferramentas, atualmente, são construídos visando a mais interação e ao compartilhamento de informações, de modo que vêm influenciando, continuamente, as formas de comunicação entre a sociedade e seus agentes públicos.

Nesse sentido, esta pesquisa delineia-se a partir do reconhecimento jurídico do direito de acesso à informação pública no Brasil, legalizado em 18 de novembro de 2011, por meio da Lei nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação Pública - conhecida assim como LAI (BRASIL, 2011). Regulamentada em 2012 pelo Decreto nº 7.724 que possibilitou a atuação da sociedade na gestão e mais controle social e impôs aos entes públicos a divulgação e criação de mecanismos de publicação de atos proporcionando mais visibilidade e celeridade do acesso.

Dentre as novas estruturas criadas como canal de comunicação, enfatiza-se o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), enquanto estrutura física, e o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), um ambiente *on-line* que visa tratar e acelerar o processamento de atendimento às demandas da sociedade. Constitui a dimensão passiva da transparência pública que atua apenas quando há provocação do cidadão, que deve motivar

o órgão a emitir esclarecimentos, esclarecer dúvidas ou disponibilizar o documento em sua posse. Em agosto de 2020, o e-SIC foi substituído pelo Módulo Acesso à Informação da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), a mudança se insere apenas no ambiente tecnológico de comunicação, ou seja, a transição do e-SIC para o Fala.BR.

Diante do exposto, acredita-se que o Módulo Acesso à Informação do Fala.BR é, atualmente, um mecanismo primordial de diálogo entre o setor público e a sociedade. A partir desse contexto, surge a seguinte questão-problema: Como se configuram o acesso e o uso da informação pública do Módulo Acesso à Informação do Fala.BR no Instituto Federal da Paraíba?

O presente texto é o relato de parte de uma pesquisa de mestrado que teve como objetivo geral analisar o uso do Módulo Acesso à Informação do Fala.BR no contexto do Instituto Federal da Paraíba, considerando a transparência passiva da informação pública. O texto aqui apresentado inclui dois dos objetivos específicos da pesquisa: Traçar o perfil dos usuários que requerem acesso à informação por meio do Módulo de Acesso à Informação do Fala.BR no âmbito do IFPB e reconhecer as barreiras que dificultam o acesso à informação.

Enquanto área de grande representatividade no contexto social da informação, salienta-se a contribuição desta pesquisa no campo da Ciência da Informação a fim de fomentar discussões no universo acadêmico e possibilitar a reflexão crítica sobre o tema, bem como em razão do estudo de usuários ser visto como parte fundamental dos serviços de informação.

2 DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: ACESSO E INFORMAÇÃO PÚBLICA

O termo usuário pode ser recordado sob diferentes perspectivas. De acordo com Dias e Pires (2004, p. 7), o usuário "[...] diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço de informação; ao produtor de informação, entre outros". É nesse processo de entendimento que o comportamento dos usuários em suas diferentes particularidades é estudado quanto à informação.

Numa percepção contemporânea, os estudos de usuários estão relacionados às tecnologias. Um indicativo disso é que as tendências modernas "[...] têm buscado analisar as necessidades de informação presentes nas atividades cotidianas dos sujeitos, principalmente relacionadas com as mudanças tecnológicas" (ARAÚJO, 2014, p. 62). Em vista disso, os estudos

de usuários da informação têm se tornado progressivamente imprescindíveis para a sociedade no tempo presente, devido às profundas transformações que demarcam seus diversos grupos sociais, bem como a rapidez de informações e a evolução da tecnologia que modificam a maneira de viver e pensar dos indivíduos.

Nesse contexto de discussão, encontra-se na literatura do campo a designação de usuários reais e usuários potenciais/não usuários. Para Dias e Pires (2004, p. 7), os "[...] usuários reais são definidos como aqueles que utilizam os serviços, e os usuários potenciais como o total de usuários que podem utilizar o serviço de informação". Neste texto, apresenta-se o perfil dos usuários externos/reais, que buscam a informação pública, de modo efetivo, usando a transparência passiva.

Evidencia-se também a existência, na literatura da área, do termo 'não usuários' de um sistema de referência, que podem ser compreendidos como os indivíduos menos visíveis ou invisíveis ou menos assíduos. De acordo com Rabello e Almeida Júnior (2020, p. 19-20), a noção do conceito de usuário de informação, mesmo que, às vezes, seja imperceptível, desconsidera aquele indivíduo que é historicamente silenciado e invisibilizado, visto que "[...] tende a desatender o sujeito que não goza de algum capital econômico e cultural, socialmente aceito".

Entendendo que essas conexões produzem significados que influenciam e refletem os processos relacionais na sociedade estabelecidos por desigualdades, desvantagens e privilégios entre os indivíduos e a forma como eles encontram a informação e os canais utilizados para obtê-la, constroem-se três estágios situacionais, que de acordo com a teoria de Choo (2003) dão sentido à ação de buscar informação: o primeiro momento é a identificação de uma carência implícita do usuário, ou seja, a busca da informação para satisfazer/compreender uma necessidade específica, o segundo é a ação, propriamente dita, em que se induz à busca por informações e o terceiro momento compreende o uso da informação, é uma mudança de perspectiva no saber do indivíduo e na sua capacidade de agir. Esse estágio envolve a escolha criteriosa da informação, uma reflexão crítica de modo a responder, sanar ou satisfazer sua necessidade.

Neste caso, é importante também considerar no processo de comunicação que envolve a fonte da informação, o receptor/usuário e o canal nem sempre ocorre da forma linear ou adequada, visto que, normalmente nesse dinamismo ocorrem interferências ou

ruídos. Segundo Silva *et al*. (2007), no Campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, esses ruídos, assim denominados na Ciência da Comunicação, são caracterizados como obstáculos/barreiras informacionais.

Sob o ponto de vista de Guinchat e Menou (1994, p. 486), os obstáculos entre os usuários e os sistemas de informação são ocasionados por diversos motivos, tais como: de origem institucionais; financeiros; técnicos; linguísticos e psicológicos. Ou ainda conforme visualiza Starec (2012) barreiras relacionadas à má comunicação; cultura organizacional; falta de competência e dependência tecnológica. Diante do exposto, infere-se que as barreiras são os principais dificultadores organizacionais, reais ou percebidos, do acesso à informação que representam as limitações em relação à entidade que fornece a informação e seu usuário, mas também do ponto de vista do receptor/usuário da informação, na medida em que a informação relevante não é obtida, encontrada ou não supre suas necessidades informacionais.

No mais, é relevante mencionar que o enredo da informação de caráter público tem sido protagonista no discurso dos diversos grupos que compõem a sociedade contemporânea e é também a essência do direito de acesso à informação que passa a fazer parte de um processo de significação/ressignificação das questões sociais, desde o entendimento do termo *accountability* e transparência pública. Transparência transmite a ideia de comunicação entre o ser cidadão e a esfera pública. É associada ao que é visível, nítido, compreensível, controlável e monitorável socialmente. Traz consigo características singulares que variam de acordo com o contexto na qual está inserida. Pressupõe a divulgação da informação de modo responsável, ético, democrático, íntegro como a Lei de acesso à informação pública determina.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

O processo de construção e desenvolvimento desta pesquisa parte, inicialmente, de uma revisão bibliográfica acerca dos dispositivos legais relativos à regulamentação da Lei de Acesso à Informação e sobre estudos de usuários e temas relacionados à informação pública. Como enfoque de abordagem, a pesquisa configura-se pelo método qualitativo/quantitativo. Caracteriza-se como um estudo de natureza descritiva e de caráter propositivo.

O campo empírico compreende o Instituto Federal da Paraíba (IFPB). Os sujeitos do estudo contemplam os cidadãos que usam o Módulo Acesso à Informação do Fala.BR no

âmbito de funcionamento desse órgão e os servidores do IFPB que representam as unidades competentes pelas respostas dos questionamentos desses usuários. Quanto aos sujeitos externos, o estudo mapeou o perfil médio do usuário cidadão, a partir da técnica de observação indireta (MICHEL, 2015). Os dados coletados por meio dessa técnica têm como fonte de informação o banco de dados em formato aberto da Plataforma Fala.BR, seção '*Download* de Dados LAI', que dispõe de dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação dos órgãos do Poder Executivo Federal. Os dados foram filtrados pelo termo 'IFPB', na tabela de 'Dados de Solicitantes'. Os dados dos usuários foram mapeados pelo número do 'IdSolicitante', que é um identificador único do usuário, considerando as seguintes categorias: **sexo, faixa etária, formação acadêmica, profissão e região onde reside.**

Para coletar as informações relativas ao eixo de análise da administração pública (barreiras), utilizou-se a técnica da entrevista semiestrutura (MINAYO, 2009) com o grupo de servidores do IFPB que recebia o quantitativo maior de pedidos de informação. Devido a pandemia no país, a entrevista ocorreu por meio da plataforma digital *on-line* Google Meet e por telefone.

No processo de análise de dados utilizou-se a Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977) para os dados qualitativos e a análise descritiva por variável, para os dados quantitativos considerando-se a distribuição de frequência (SAMPIERI, COLLADO E LÚCIO, 2006, p. 416). Recorreu-se ainda como técnica à análise temática. Assim, definiu-se a seguinte categoria de análise**: barreiras à informação.** Visando preservar o anonimato dos entrevistados utilizou-se o termo 'Participante', seguido do numeral para facilitar a referência às falas, quando necessário.

5 ANÁLISE E REFLEXÕES SOBRE OS RESULTADOS DA PESQUISA

De 15 de maio de 2012 a 31 de dezembro de 2020, o IFPB recebeu o total de 1.634 pedidos de acesso à informação, que foram registrados no Módulo Acesso à Informação do Fala.BR. A partir desse quantitativo, para se obter o número real dos usuários que usaram o sistema, aplicou-se o processo de elegibilidade a partir dos seguintes critérios: exclusão de

duplicação de usuário por base de dados, exclusão dos usuários identificados com Id '0'[1] e exclusão de registros por tipo de pessoa jurídica. No Quadro 1, apresentam-se as fases dessa seleção.

Quadro 1 - Evolução dos pedidos de acesso à informação direcionados ao IFPB em relação à quantidade de usuários reais que acessaram o sistema

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total de registros de pedidos de informação	09	46	68	126	292	395	279	193	226
Exclusão (duplicados, pessoa física)	01	08	17	33	63	95	38	18	40
Exclusão (não identificados)	00	00	00	00	00	00	05	36	67
Exclusão (pessoa jurídica)	00	01	01	02	19	11	00	03	03
Subtotal de pedidos	08	37	50	91	210	289	236	136	116
TOTAL	1.173								

Fonte: Elaborado pela autora, com base em download de dados LAI - 2021[2]

Considerando que os registros dos requerentes estão dispostos em banco de dados individualizados por período (ano), se um mesmo usuário requer informação em período diferente de ano, seu registro aparece computado na base de dados referentes a cada ano em que o indivíduo registrou sua solicitação repetidamente, salvo em casos em que o usuário registra mais de um requerimento em um mesmo período (ano). Assim, depois de juntar os dados referentes às bases de dados dos anos selecionados, excluíram-se 134 registros repetidos e foram obtidos 1.039 usuários reais que acessaram o sistema. Na etapa seguinte, optou-se por excluir os registros dos cidadãos que não apresentavam nenhuma informação relativa ao preenchimento das categorias de análise (sexo, faixa etária, formação acadêmica, profissão e região onde reside). Então, foram excluídos 73 registros e obtidos 966 de usuários que encaminharam pedido de acesso à informação ao IFPB.

1 Os usuários com Id '0' de identificação são os amparados pela Lei 13.460/2017, que decidem pelo anonimato de seus dados no momento do registro do pedido de informação.

2 Dados públicos para acesso da sociedade disponível no endereço eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/publico/DownloadDados/DownloadDadosLai.aspx

5.1 PERFIL DOS USUÁRIOS DO MÓDULO DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO FALA.BR

Alicerçada nos dados mensurados na seção anterior e nas categorias de análise, a pesquisa traça o perfil desses usuários, apresentado a seguir:

No que diz respeito à categoria **sexo**, o estudo indicou que 412 (42,65%) usuários são do sexo feminino, e 521 (53,93%), do sexo masculino. Da amostra selecionada, 33 (3,42%) usuários não informaram o sexo. No tocante à **faixa etária**, obteve-se o seguinte resultado: 370 (38,30%) usuários tinham entre 31 e 40 anos de idade no momento do registro do pedido de informação; 278 (28,78%), entre 26 e 30 anos; 98 (10,14%), entre 19 e 25 anos; 68 (7,04%), entre 41 e 50 anos; 27 (2,80%), entre 51 e 59 anos; 7 (0, 72%), até 18 anos; e 4 (0, 41%), com 60 anos ou mais. Não informaram a data de nascimento 114 usuários (11,81%).

Observa-se que, em relação à **formação acadêmica**, a concentração maior está entre os usuários com Ensino Superior, que corresponde a 268 (27,74%) pessoas; Mestrado/Doutorado 263 (27,23%) e Pós-graduação 232 (24,02%). Ademais, 92 (9,52%) usuários encontravam-se no Ensino Médio, e 4 (0,41%), no Ensino Fundamental. Dos que não preencheram esse dado, somam 107 usuários (11,08%).

Sobre a **profissão**, destaca-se o usuário cidadão em três categorias principais: o que é servidor público federal 293 (30,33%), estudante 149 (15,42%) e professor 138 (14,29%). Quanto aos demais solicitantes, os resultados foram estes: 41 (4,24%) disseram que são servidores públicos municipais; 38 (3, 93%), servidor público estadual; 35 (3,62%), empregado do setor privado; 22 (2,28%), pesquisador; 19 (1,97%), profissional liberal/autônomo; 15 (1,55%), jornalista; 5 (0,52%), empresário/empreendedor; 1 (0,10%), membro de ONG nacional; e 1 (0,10%), representante de sindicato (0,10%). De acordo com os dados da pesquisa, não informaram sobre as profissões 129 (13,35%) solicitantes. Convém observar as profissões registradas no item ‘outra‘ pelos usuários, corresponde a 80 (8,28%) cidadãos (ãs). As profissões mencionadas acima são pré-estabelecidas pelo sistema quando do cadastramento pelo usuário.

No tocante à **região onde residem**, os dados demonstraram uma predominância de usuários cidadãos que se localizam na Região Nordeste do Brasil 633 (65,53%). Na Região Sudeste, residem 92 (9,52%) desses demandantes; no Norte, 62 (6,42%); no Centro-oeste,58 (6%); e na Região Sul, 39 (4,04%) requerentes. Os demais usuários 82 (8,49%) não registraram

essa informação. Do percentual da Região Nordeste, destaca-se que o estado da Paraíba concentra o maior número de usuários (313), a maioria, nas cidades de João Pessoa e Campina Grande. Esse índice de distribuição se justifica porque o *Campus* João Pessoa é o mais antigo do IFPB com sede na capital da Paraíba. Na Região Sudeste, evidencia-se o estado de Minas Gerais (41); no Norte, o estado do Amazonas (15); no Centro-oeste, o Distrito Federal (26); e na Região Sul, o estado do Rio Grande do Sul (19).

A análise preliminar do mapeamento dessas categorias demonstra o perfil médio do usuário cidadão externo do IFPB: homem, com faixa de 31 a 40 anos, com nível de formação acadêmica no ensino superior, profissão relacionada, com ênfase, ao serviço público federal e residente na Região Nordeste do Brasil. A partir da identificação dos usuários, que preencheram todas as categorias de seus dados quando acessaram o sistema, verificou-se que ao acesso ao sistema, independentemente do sexo, é mais habitual entre os cidadãos com nível de escolaridade mais elevado. Verificou-se, também, que há uma concentração maior entre os usuários do sexo masculino (55,89%) que solicitam informação e com um nível maior de escolaridade.

Considerando a categoria profissão e a faixa etária dos requerentes, os dados indicam que há uma predisposição significativa entre usuários que têm entre 31 e 40 anos de idade (131), que têm vínculo com o serviço público federal (268) e é professor (126). Destaca-se, ainda, a classe dos cidadãos que são estudantes (133), com moderada variação entre 19 e 25 anos (46) ou 26 e 30 anos de idade (49).

Com base nesses resultados e no contexto do estudo observa-se que o perfil do usuário mapeado vai ao encontro da concepção de usuário apresentada por Rabello e Almeida Júnior (2020). Esse tipo de usuário, possivelmente, goza de condições privilegiadas que lhe conferem recursos que contribuem para que seus direitos de cidadão possam ser respeitados e que, por isso, exige seu direito de acesso à informação. Sendo assim, constatou-se que esse usuário, independentemente do sexo, quando, em termos de escolaridade, tem mais formação educacional, haverá uma predestinação maior para que a busca por informação pública ocorra. Infere-se também um perfil caracterizado pela competência profissional especializada ou que se insere no âmbito da especialização, considerando que a maioria é servidor público, estudante ou professor, com idades entre 31 e 40 anos, e que a busca da informação pode estar relacionada à sua atividade profissional desempenhada.

5.2 BARREIRAS À INFORMAÇÃO DA ROTINA ADMINISTRATIVA DOS SERVIDORES

Com base na literatura e nas falas dos (as) entrevistados (as), foi possível identificar as seguintes barreiras (Quadro 2) que interferem no cumprimento do atendimento das demandas sociais em sua dimensão passiva, quando perguntadas de forma direta.

Quadro 2 – Barreiras para disponibilizar a informação

DIMENSÃO	BARREIRA
Dimensão institucional	Dependência hierárquica; Dependência de obter informação de outros setores; Dependência de obter informação dos *Campi;*
Dimensão da Gestão documental	Arquivo não organizado, em sua dimensão total.
Dimensão de recursos tecnológico/técnico	O banco de dados não atende a todas as especificidades da pergunta.
Dimensão de competência	Carência de profissional habilitado na área jurídica.

Fonte: Dados da pesquisa – 2021

A partir da análise do Quadro 2, é possível constatar que a principal barreira no âmbito da instituição é a deficiência ocasionada pela má comunicação interna (Dimensão 1). Starec (2012, p. 45), em sua abordagem sobre as categorias de barreiras, ressalta que é importante esclarecer que, nesse nível de dificuldade, "[...] não existe falta de comunicação nas organizações, e, sim má comunicação". De acordo com o autor, essa é uma das principais falhas que ocorrem nas organizações. Essa incidência no âmbito do IFPB pode ser justificada em virtude de sua dimensão estrutural física institucional e que foi evidenciada na experiência profissional do '**Participante 3**': o *"IFPB é muito grande, por exemplo para conseguir uma informação de determinada formação de docente de uma determinada área a gente tem que se comunicar com todos os campi"*.

Dimensão 2 - Gestão documental - considera a informação como um ativo de valor importante na estrutura organizacional, que influencia fortemente sua capacidade de tomar decisões e gerar conhecimentos. De acordo com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, a gestão de documentos consiste em um "conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente" (BRASIL, 1991). Partindo dessa concepção, quando uma organização tem uma massa documental tratada e organizada, de acordo com os princípios da teoria arquivística, o controle e o

acompanhamento da informação contribuem tanto para o acesso à informação quanto para a transparência dos atos administrativos. O '**Participante 1'** nos fala que "*o arquivo não está 100 % organizado, ainda existe uma massa documental que não foi analisada e que poderia gerar uma informação e acaba não gerando*".

Dimensão 3 - Recursos tecnológicos/técnicos. A tecnologia e os recursos tecnológicos fazem parte do senso comum encarados como instrumentos benéficos que têm o propósito de facilitar as atividades do cotidiano pessoal e profissional de um indivíduo ou organização, principalmente relacionados à recuperação da informação. No entanto, se esses recursos não são aperfeiçoados e atualizados para que se acompanhem as necessidades geradas por uma demanda social, começa-se a produzir novas fronteiras impostas por seus limites.

> *A gente hoje ainda não possui um banco de dados estruturado quando se refere as formações e competências de cada docente (...). O SIAPE que o sistema de gestão de pessoal que é utilizado nos órgãos do serviço público federal ele até tem um campo que possibilitaria a gente fazer esse cadastro só que no passado essa informação não foi disponibilizada à época da admissão dos servidores então hoje com a quantidade de servidor alta e com a mobilidade muito grande não se consegue acompanhar tantos as admissões quanto atualizar o que já existe então às vezes dependemos de terceiro para responder a informação* (**Participante 3**).

Dimensão 4 – Ausência de competência. A ideia associada nesse aspecto de dificuldade remete à falta de habilidade ou de conhecimento em uma área específica. Starec (2012, p. 50) considera que essa barreira "[...] acontece basicamente pela necessidade de adequar os cargos e funções aos recursos humanos disponíveis na organização". A fala do '**Participante 4**' dá ênfase a essa situação: "*Um grande problema que o setor tem para atender essas solicitações pelo SIC é justamente que o setor não tem no quadro um servidor habilitado com conhecimento da área jurídica para proceder essas respostas de forma mais criteriosa".*

Diante disso, buscou-se saber qual seria o nível de dificuldade, na percepção dos entrevistados, para disponibilizar as informações solicitadas pelos usuários. Para isso, os participantes da pesquisa avaliaram, em uma escala de 1 a 5, o que representaria melhor essa barreira, onde o escore 1 representa nenhuma barreira/dificuldade, e o escore 5, o nível máximo de barreira/dificuldade em relação ao que é perguntado. A maioria (três servidores) considera ter um nível 4 de dificuldade; um servidor acha que tem o nível 2, e outro, o nível 3 de dificuldade. O '**Participante 3**' disse que "*não é tão difícil, nem tão fácil. A complexidade é mais (...) quando se refere ao tipo de pergunta e a quantidade de pessoas que (...) precisa*

acionar para conseguir determinada informação. É mais em questão de volume e não propriamente em questão de dificuldade".

De acordo com os entrevistados, os principais assuntos de interesse do cidadão são relativos a políticas arquivísticas, normas institucionais, a existência de determinado setor no organograma institucional, informações sobre o quadro de alunos e suas especificidades, códigos de vagas, candidato de processo seletivo, concurso público e informações sobre docentes. Outro aspecto importante se refere aos principais relatos sobre as dificuldades de produzir a resposta ao cidadão, conforme apresentados a seguir:

> ***Participante 1:*** *Tem muitas perguntas que são feitas com conhecimento técnico de arquivo então tem que traduzir para T.I para dá essa resposta e traduzir de volta para passar a informação ao usuário.*
> ***Participante 2:*** *Dificuldade de obter as informações dos Campi.*
> ***Participante 4:*** *as perguntas que têm mais dificuldade nas respostas é quando elas dizem respeito a candidatos de concursos públicos de processos seletivos. A dificuldade nas respostas é porque geralmente essas interpelações ocorrem após a homologação do processo*.

Quando indagados sobre se existia alguma resposta padronizada para responder às perguntas mais recorrentes recebidas pelo setor, quatro servidores disseram que não, que a resposta é personalizada porque existem contextos diferentes e se referem a demandas distintas. No entanto, existem certas demandas relativas a códigos de vagas que têm um texto quase padrão, considerando que a informação está disponível na transparência ativa do Portal institucional. Um fator sobremaneira relevante é o acesso à informação em uma linguagem fácil de compreender tanto para quem recebe a demanda social quanto para seu usuário final. Nesse sentido, perguntou-se aos entrevistados se sentiam alguma dificuldade de interpretar a formulação dos pedidos dos usuários e que, por esse motivo, poderia dificultar a disponibilização da informação. Destaca-se que para a maioria (**Participante 2, 3, 4 e 5**) as perguntas dos usuários externos são subjetivas, incompreensíveis, mal formuladas e/ou inconsistentes. Em determinados momentos, a experiência e a intuição do profissional contribuem para entender os questionamentos. O **participante 1** relata que normalmente os questionamentos são claros.

Buscamos saber em quanto tempo os pedidos de informação no setor eram respondidos e se eram priorizados devido aos prazos estabelecidos na LAI. O prazo máximo de resposta citado pelos entrevistados varia entre 20 e 30 dias. As justificativas para o fornecimento da informação não ocorrer em um tempo mais hábil estão relacionadas à

comunicação entre os setores da Reitoria e os *Campi* do IFPB como também pelas especificidades que algumas respostas exigem, como relatado pelo **Participante 5**: "*Como a maioria não depende somente do setor, muitas vezes enfrentamos atrasos dos Campi e outros setores".*

No que se refere a priorizar as demandas recebidas pelo SIC, a maioria dos entrevistados referiu que essas demandas são colocadas no âmbito da prioridade até o prazo da LAI, ou seja, no prazo máximo de 30 dias. Nesse contexto, pode-se afirmar que a administração não tem a intenção de preceder as demais demandas do setor.

Quanto às ferramentas tecnológicas, perguntou-se se os instrumentos disponíveis, os sistemas integrados e o *site*, por exemplo, ofereciam o suporte necessário que favorecesse as respostas das demandas dos cidadãos. Nos principais comentários apresentados, os entrevistados contam sua experiência:

> **Participante 1:** *Não muito. Por exemplo, às vezes as respostas exigem normas institucionais, (...) Não tem um sistema de busca que facilite isso. Não vou dizer que é muito ruim de conseguir as informações, mas poderia ser muito melhor.*
> **Participante 3:** *Sempre tem espaço para melhorar. Porque determinadas questões tem que mastigar. A informação tá disponível, mas a gente precisa de alguma forma realizar algum tratamento, apesar da lei informar que a gente não deve tratá-las, mas devido à característica da pergunta do indivíduo a gente faz o tratamento (...), por exemplo, hoje com a lei geral de proteção de dados a gente precisa ter mais cuidado com determinadas questões (...).*
> **Participante 4:** *os recursos tecnológicos atendem todas as necessidades*.

Certamente, além das barreiras demonstradas no Quadro 2, identificaram-se algumas dificuldades enfrentadas pela instituição que se referem ao âmbito conceitual técnico, inerentes a cada área do conhecimento, linguagem, cultura e dependência tecnológica.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo objetivou analisar o uso do Módulo Acesso à Informação do Fala.BR no IFPB, sob a ótica da transparência passiva da informação pública. Sua abordagem, sob o ponto de vista da revisão de literatura, aponta para a relevância da Lei de Acesso à Informação e da vida em sociedade, tanto para assegurar e garantir direitos individuais e coletivos democráticos quanto em relação aos aspectos de abrangência global. A partir dessa percepção, o estudo buscou traçar o perfil médio dos usuários efetivos desse sistema. Os dados coletados constataram que os usuários, que independentemente do sexo, a busca pela informação é mais habitual entre os cidadãos com nível de escolaridade mais elevado, porquanto há uma

concentração maior entre os usuários do sexo masculino que solicitam informação e com um nível maior de escolaridade. No que diz respeito ao segundo objetivo específico, constatou-se que as principais barreiras que dificultam o atendimento das demandas dos usuários estão relacionadas, principalmente, à dimensão institucional, à gestão documental, aos recursos tecnológicos e à falta de competência ou de profissionais com habilidades para áreas específicas, conforme as necessidades de cada setor. Além dessas, identificaram-se obstáculos relacionados à terminologia técnica e à cultura organizacional.

Percebemos que o IFPB[3] é uma instituição que promove comportamentos que visam ao acesso e à transparência da informação, no entanto é necessário promover ações maiores, que visem sanar deficiências e motivem a disseminação e o compartilhamento da informação entre seus profissionais e o usuário externo. Constatou-se que a implementação da Lei de Acesso à Informação colaborou para melhorar diferentes aspectos na rotina administrativa da instituição. Conclui-se que a informação é, atualmente, um fator motivador que intervém no cotidiano do ser humano e ressignifica ações e práticas, e na perspectiva desse estudo da esfera pública, de seus profissionais e usuários. Logo, cabe aqui ressaltar a importância dos sistemas eletrônicos do serviço de informação ao cidadão como ferramenta primordial democrática de comunicação entre a esfera pública e a sociedade, que atualmente se torna cada vez mais indispensável num ambiente principalmente virtual capaz de transpor limites geográficos e colaborar na garantia do direito igualitário, impessoal, legal e público para com o cidadão.

As opiniões, hipóteses e conclusões ou recomendações expressas neste material são de responsabilidade das autoras, e não, necessariamente, refletem a visão do IFPB.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v.4, n.1, p. 57-79, 2014. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/19120. Acesso em: 20 abr. 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Tradução: Luís Antero Reto e Augusto

3 Esta é uma pesquisa de parecer favorável pelo CEP/IFPB nº 4.557.734.
Realizada com apoio do Programa de Incentivo à Qualificação do Servidor do IFPB (PIQIFPB).

Pinheiro. Edições 70, 1977.

BRASIL. **Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm. Acesso em: 15 fev. 2021.

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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 30 jun. 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 02 mar. 2021.

CHOO, Chun Wei. **A Organização do Conhecimento**. Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Senac, 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da Informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Tradução de Míriam Vieira da Cunha. 2 ed. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade da Transparência**. Tradução de Enio Paulo Giachini. 1. ed. Petrópolis, Vozes, 2017.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**: Um guia prático para acompanhamento da disciplina e Elaboração de Trabalhos Monográficos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, Técnica e Arte: O desafio da Pesquisa Social. In: DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu (Orgs.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009. p. 9-29.

RABELLO, Rodrigo; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Usuários da informação e ralé estrutural como não-público: reflexão sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.30, n.4, p. 1-24, out./dez. 2020. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57350. Acesso em: 16 fev. 2021.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SILVA, Alan *et al*. DÉFICIT INFORMACIONAL: Obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docentes do Programa de Pós-Graduação em Economia – PPGE/UFPB. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 107-117, 2007. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/977/1610. Acesso em: 02 dez. 2020.

STAREC, Claudio. A Mandala da Informação no Universo Corporativo. *In*: STAREC, Claudio. **Gestão da informação, inovação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 35-56.