



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

ISSN 2177-3688

GT 5 – POLÍTICA E ECONOMIA DA INFORMAÇÃO

FALA.BR: UMA ANÁLISE DA INDEXAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

FALA.BR: AN ANALYSIS OF INDEXING AND CLASSIFICATION OF MANIFESTATIONS

Zenóbio dos Santos Júnior. FUMEC.

Presleyson Plínio de Lima. FUMEC.

Fábio Corrêa. FUMEC.

Frederico Giffoni de Carvalho Dutra. FUMEC.

Vinícius Figueiredo de Faria. FUMEC.

Modalidade: Trabalho Completo¹

Resumo: A Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 permitiu que o cidadão tivesse acesso às informações produzidas ou custodiadas em qualquer órgão público. Os dados são armazenados no Fala.BR, onde o usuário tem acesso aos relatórios de pedidos de acesso à informação. O objetivo é analisar a classificação dos assuntos mais solicitados pelos cidadãos e os subassuntos cadastrados pelos órgãos em 2022. Trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva, com abordagem quantitativa. Os resultados revelam que 178 assuntos são distintos; contudo, 49,20% dos assuntos são cadastrados como “Acesso à Informação”, sendo esse um rótulo genérico. Quanto aos subassuntos cadastrados pelos órgãos, apenas 9,56% (1.798) das manifestações apresentam essa informação. São sugestões de pesquisas futuras: investigar a abrangência da classificação do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico; o comportamento do cidadão, mediante a seleção do assunto no Fala.BR; bem como se o conhecimento do gestor do órgão para a classificação do subassunto é suficiente.

Palavras-Chave: Acesso à Informação. Fala.BR. Classificação.

Abstract: The Access to Information Law No. 12,527/2011 allowed citizens to have access to information produced or held in custody by any public body. The data is stored in Fala.BR, where the user has access to reports of requests for access to information. The objective is to analyze the classification of the subjects most requested by citizens and the sub-subjects registered by the bodies in 2022. This is an exploratory-descriptive research, with a quantitative approach. The results reveal that 178 subjects are distinct; however, 49.20% of the subjects are registered as “Access to Information”, which is a generic label. As for the sub-subjects registered by the bodies, only 9.56% (1,798) of the manifestations present this information. Suggestions for future research are: to investigate the scope of the classification of the Electronic Government Controlled Vocabulary; the behavior of the citizen, through the selection of the subject in Fala.BR; as well as whether the knowledge of the organ manager for the classification of the sub-subject is sufficient.

Keywords: Access to information. Fala.BR. Classification.

¹ **Agradecimentos** à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG).



1 INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (LAI), criada em 2011 por meio da Lei nº 12.527 (BRASIL, 2011), permitiu que o cidadão tivesse acesso às informações produzidas ou custodiadas em qualquer órgão público, poder (executivo, legislativo e judiciário) ou esfera (federal, estadual, municipal ou distrital), seja por meio de transparência ativa (sítios na internet) ou passiva (registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico).

Os pedidos de acesso à informação, encaminhados por meio da LAI, são armazenados em uma Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, denominada Fala.BR, e permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, solicite os pedidos junto aos órgãos para acompanhar as respostas, prazos de resposta ou mesmo entrar com recursos, caso a resposta não seja satisfatória.

Na página principal do Fala.BR é possível realizar o *download* dos dados e, mesmo não tendo cadastro, qualquer usuário tem acesso às informações do “Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes” e do “Relatório de recursos e reclamações”, em formato aberto do tipo *Comma-Separated Values* (CSV) e *extensible Markup Language* (XML), desde maio de 2012 até os dias atuais (BRASIL, 2022).

Os dados do relatório apresentam 20 campos, constituídos por diversas informações (número de protocolo, órgão destinatário, data de registro, prazo de atendimento, tipo de resposta, assunto e subassunto do pedido, entre outros). Dentre esses, os campos assunto e subassunto evidenciam a essência dessas solicitações e segundo a Controladoria Geral da União (CGU), os “Assuntos, Subassuntos [...] são rótulos, que [...] auxiliam na caracterização do tema da manifestação para efeito de classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria” (BRASIL, 2019), sendo útil para a gestão da ouvidoria do Fala.BR.

Considerando a relevância dos assuntos e subassuntos para a ouvidoria do Fala.BR, bem como a importância social dessa ferramenta aos cidadãos, esta pesquisa se orienta pela seguinte interrogativa: *quais assuntos mais solicitados pelos cidadãos e subassuntos cadastrados pelos órgãos no ano de 2022?* Busca-se, por meio deste questionamento, expandir a ótica acadêmica mediante a um fenômeno social-governamental, sendo isto atinente a área Comunicação & Informação (Ciências Sociais Aplicadas). Especificamente, objetiva-se: *analisar a classificação dos assuntos mais solicitados pelos cidadãos e os subassuntos cadastrados pelos órgãos durante o período de janeiro a abril de 2022.*



Esta pesquisa está estruturada em partes. Além desta introdução, a seção seguinte destaca os pilares teóricos que sustentam esta investigação. Por conseguinte, os procedimentos metodológicos, que regem esta pesquisa, são descritos e, em sequência, aplicados na análise dos resultados. Adiante, as considerações finais são articuladas e as referências que embasam esta investigação são listadas, finalizando esta pesquisa.

2 DESENVOLVIMENTO

A LAI entrou em vigor em 16 de maio de 2012, quando foi promulgado o Decreto nº 7.724/2012 que a regulamentou no âmbito do Poder Executivo Federal. Desde então, cidadãos e entidades têm realizado, mediante a interesses públicos ou particulares, diversos pedidos de acesso a informações que são custodiadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal direta e indireta (BRASIL, 2019).

No referido decreto regulamentador da LAI, especificamente no art. 7º, é delineado como proceder para obter informações a partir de um pedido de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: [...] informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; [...] informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços. (BRASIL, 2012).

A LAI estabelece o local de acesso as informações e também a busca da informação registrada nos documentos produzidos ou acumulados. Cabe, então, aos órgãos públicos, manterem esta informação organizada, preservada e disponível (SANTOS JR., 2017).

Nesse contexto, situam-se o Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv) e o Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O e-SIC registra os pedidos de acesso e a entrega de número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido (BRASIL, 2012), enquanto o e-Ouv monitora o tratamento dispensado às manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos (BRASIL, 2018).

Segundo Maciel *et al.* (2019) o e-SIC tem desempenhado um importante papel, estabelecendo uma ponte entre os órgãos e entidades da gestão pública e a sociedade, contribuindo para o fortalecimento das ações de acesso à informação pública para subsidiar a tomada de decisão e os mecanismos de fiscalização.



O Fala.BR surge como uma plataforma criada pela CGU para integrar o e-Ouv e o e-SIC. O Fala.BR começou a operar em agosto de 2020, sob a gerência da CGU, sendo criado para facilitar a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo no tratamento de pedidos e manifestações, cadastros de usuários e interfaces amigáveis (BRASIL, 2021; RAMALHO; BLIACHERIENE, 2021). Em síntese, a LAI estabelece a transparência e acesso à informação, sendo o Fala.BR a plataforma que integra a ouvidoria (e-Ouv), o registro dos pedidos (e-SIC) e gestão destes para cumprimento da LAI no contexto dos órgãos públicos.

Para uma abstração do fluxo de funcionamento do Fala.BR, considere as seguintes etapas: 1) Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE); 2) pedidos de acesso à informação; 3) classificação de subassuntos; 4) relatório de pedido de acesso à informação e solicitante; e 5) Painel LAI.

O VCGE (**etapa 1**) é o pilar de indexação e classificação das solicitações realizadas pelo Fala.BR. O VCGE foi criado em 2011, pelo Governo Digital, como uma referência de vocabulário controlado para indexar informações (documentos, bases de dados, sites etc.) no Governo Federal (BRASIL, 2014). Seu projeto tem dois objetivos básicos: i) interface de comunicação com o cidadão, criado com o intento de dispor de um índice de informações de Governo de uma forma simples e entendível pelo usuário do Fala.BR; e ii) ferramenta para apoiar os gestores na gestão de suas informações, sendo utilizado para classificar qualquer conteúdo de informação (documentos, bases de dados, mídia eletrônica, documentos em papel, etc.) que não seja classificado em outra forma mais específica de indexação.

Trata-se de um vocabulário a ser utilizado pelo público geral. Segundo Gama e Rodrigues (2018), teoricamente, o VCGE facilitaria o processo de indexação para os cidadãos e gestores públicos, mas, na prática, esses últimos não tiveram treinamento e sim a ajuda das cartilhas e manuais elaborados pelo Governo Federal, publicados pela CGU. Gama e Rodrigues (2018) sugerem uma análise aprofundada da utilização dessa ferramenta de classificação.

Mediante ao VCGE segue-se para o pedido de acesso à informação (**etapa 2**). O cidadão faz uso do VCGE na abertura da solicitação, preenchendo diversos campos atinentes ao formulário (Quadro 1). Após a seleção do órgão de destino o usuário deve preencher o assunto do pedido, sendo esses assuntos cadastrados pelo gestor do órgão. O Pedido de acesso à informação é direcionado aos órgãos e entidades da Administração Pública (BRASIL, 2019). Os servidores responsáveis por processar os pedidos de acesso à informação, ao se deparar com



manifestações tipo denúncia ou reclamação, devem reencaminhar para a ouvidoria do órgão ou entidade (BRASIL, 2019). O órgão ou entidade deve conceder, imediatamente, a informação disponível. Caso não seja possível, deverá atendê-la em um prazo não superior a 20 dias. Havendo negativa de acesso ou informação incoerente ao pedido, o cidadão pode recorrer, no prazo de 10 dias, por meio de recurso no mesmo sistema ou abrir reclamação, em casos sem resposta.

Quadro 1 - Campos do pedido de acesso à informação.

Seq	Campo	Descrição
1	IdPedido	Identificador único do pedido (não mostrado no sistema)
2	ProtocoloPedido	Número do protocolo do pedido
3	Esfera	Esfera do órgão destinatário do pedido
4	UF	Sigla da UF do pedido quando não federal
5	Municipio	Nome do município do pedido quando não federal
6	OrgaoDestinatario	Nome do órgão destinatário do pedido
7	Situacao	Descrição da situação do pedido
8	DataRegistro	Data de abertura do pedido
9	PrazoAtendimento	Data limite para atendimento ao pedido
10	FoiProrrogado	Informa se houve prorrogação do prazo do pedido
11	FoiReencaminhado	Informa se o pedido foi reencaminhado
12	FormaResposta	Tipo de resposta escolhida pelo solicitante na abertura do pedido
13	OrigemSolicitacao	Informa se o pedido foi aberto em um Balcão SIC ou pela Internet
14	IdSolicitante	Identificador único do solicitante (não mostrado no sistema)
15	AssuntoPedido	Assunto do pedido listado pelo SIC (seleção do usuário)
16	SubAssuntoPedido	Subassunto do pedido listado pelo SIC (seleção do gestor da unidade de destino do pedido de acesso à informação)
17	Tag	As tags são marcadores no pedido para realizar classificações que não estão em assuntos/ subassuntos
18	DataResposta	Data da resposta ao pedido (campo em branco para pedidos que ainda estejam na situação "Em Tramitação")
19	Decisao	Tipo resposta dada ao pedido (campo em branco para pedidos que ainda estejam na situação "Em Tramitação")
20	EspecificacaoDecisao	Subtipo da resposta dada ao pedido (campo em branco para pedidos que ainda estejam na situação "Em Tramitação")

Fonte: Brasil (2022).

A solicitação realizada, mediante ao vocabulário controlado, é direcionada aos órgãos e entidades da administração pública. Cabe aos gestores das entidades, que recebem as solicitações, procederem com a classificação de subassuntos (**etapa 3**). O campo assunto é preenchido pelo usuário no ato da abertura do pedido de acesso à informação (etapa 2), por meio de uma lista pré-definida. O subassunto é preenchido por usuários da entidade com



perfil de administrador do órgão. É importante ressaltar que cada subassunto está relacionado, intrinsecamente, a um assunto. O Manual do Fala.BR (BRASIL, 2022a) destaca a importância das unidades em utilizar essa classificação para cada manifestação recebida, considerando que se trata de um agregador para fins gerenciais.

A classificação não é um processo simples, pois demanda técnica e conhecimento, devendo haver envolvimento do Governo Digital, dos profissionais e usuários (cidadãos e gestores dos órgãos) para o alcance dos níveis classificatórios relacionados ao acesso à informação e ouvidoria. Para Sousa (2014), deve-se reconhecer a limitação da classificação funcional (as dificuldades de sua aplicação no dia-a-dia) para a recuperação rápida e eficiente dos documentos e informação, principalmente no momento em que os documentos têm valor primário (fases corrente e intermediária).

Para o Arquivo Nacional (BRASIL, 2020b), a tarefa da classificação exige o conhecimento da estrutura organizacional da administração produtora dos documentos e das necessidades de utilização dos documentos produzidos por esses administradores. Gomes *et al* (2020) assinalam ser comum que os responsáveis por classificar os documentos não sejam arquivistas e não tenham o conhecimento adequado para realizar essa atividade, o que pode acarretar uma má compreensão do plano de classificação e, conseqüentemente, resultar em erros de classificação. Ressalta-se que uma classificação adequada do assunto e do subassunto no sistema Fala.BR facilitará a recuperação da informação.

Por conseguinte, o relatório de pedido de acesso à informação e solicitante (**etapa 4**) tem por finalidade dispor extratos aos cidadãos. O Fala.BR gera relatórios de pedidos dos solicitantes, dos recursos e reclamações, dentre outros, com dados referentes as solicitações de acesso à informação e os seus respectivos encaminhamentos (BRASIL, 2020a). O *download* dos dados, que se encontra disponível no sítio do Fala.BR, oferece ao usuário a possibilidade de baixar os dados constantes em cada consulta para fazer o cruzamento, análise, pesquisa e demais estudos que desejar. É dever do órgão a publicação, em seu sítio eletrônico, do relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos (BRASIL, 2012).

Por fim, o Painel LAI (**etapa 5**) é uma ferramenta desenvolvida pela CGU para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Este disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e



recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, além de pesquisar e examinar indicadores de forma interativa (BRASIL, 2022b).

Nesse interim, o Fala.BR centraliza o recebimento e tratamento das manifestações e facilita o acesso à informação, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública, além de gerar relatórios com dados referentes as solicitações de acesso à informação e seus respectivos encaminhamentos (BRASIL, 2020a).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para cumprir o intento desta investigação de *analisar a classificação dos assuntos mais solicitados pelos cidadãos e os subassuntos cadastrados pelos órgãos durante o período de janeiro a abril de 2022*, esta pesquisa é tipificada como sendo de natureza exploratória-descritiva, com abordagem quantitativa sobre dados documentais.

A pesquisa exploratória visa aprofundar o conhecimento acerca de determinado fenômeno, com vistas a elevar a experiência do investigador em determinada temática (TRIVINÕS, 1987; MASCARENHAS, 2012; PEROVANO, 2016). Especificamente, “a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos e componentes” (BERVIAN; CERVO; SILVA, 2002, p. 63).

Neste sentido, esta pesquisa também é descritiva, haja vista que visa descrever o fenômeno investigado, de modo a fornecer informações precisas sobre o mesmo e sobre as variáveis analisadas (GIL, 2002), consubstanciadas nos campos assuntos e subassuntos dos pedidos de informações do Fala.BR. Mediante a essas variáveis (campos) aplica-se a abordagem quantitativa, de modo a analisar as mesmas por meios matemáticos (GIL, 2002; MASCARENHAS, 2012; PEROVANO, 2016).

Ademais, é documental por fazer uso de informações que não receberam tratamentos analíticos, como arquivos públicos e privados (GIL, 2002; MARCONI; LAKATOS, 2003). A relevância deste tipo de análise tem guarida na seguinte afirmação de Mascarenhas (2012), pertinente aos fins desta pesquisa.

“[...] são investigados documentos com o propósito de descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças, dentre outras características. As



bases documentais permitem estudar tanto a realidade presente como o passado com a pesquisa histórica” (MASCARENHAS, 2012, p. 62)

Os dados a serem analisados são oriundos do Fala.BR. Consistem nos pedidos de acesso à informação registrados na referida plataforma no ano de 2022. Neste sentido, a coleta de dados será realizada por meio do sítio eletrônico do Fala.BR para *download* de Dados da LAI (BRASIL, 2022). A amostra obtida por meio desta busca é disponibilizada pelo referido sítio eletrônico em formato CSV e XML, sendo, para os fins desta pesquisa, utilizado o formato em CSV. A ferramenta para análise quantitativa dos dados é o Microsoft Excel.

4 ANÁLISE E RESULTADOS

A coleta de dados no sítio eletrônico do Fala.BR de *download* de Dados da LAI (BRASIL, 2022) foi realizada no dia 22 de abril de 2022. Foram retornados 18.806 pedidos de acesso à informação, cadastrados na plataforma no período de 01/01/2022 a 19/04/2022. Os campos assuntos e subassuntos – denominados AssuntoPedido e SubAssuntoPedido, respectivamente, conforme Quadro 1 – constituíram as variáveis desta pesquisa, sendo a primeira informada pelo usuário no ato da abertura da solicitação e a segunda cadastrada pelos órgãos. Os assuntos cadastrados e suas frequências são expressos na Tabela 1.

Tabela 1 - Assuntos registrados nos pedidos de acesso à informação no Fala.BR

Assunto	N.	Assunto	N.	Assunto	N.
Acesso à informação	9.253	Benefícios Sociais	44	Cidadania	13
Concurso	472	Infraestrutura e fomento	44	Correição	13
Outros em Administração	458	Patrimônio	44	Curso Técnico	13
Educação Superior	317	Dados Pessoais - LGPD	43	Pesca e Agricultura	13
Legislação	314	SISU - Sistema de Seleção Unificada	42	Assentamento	12
Atendimento	265	Abastecimento	39	Microempreendedor Individual - MEI	12
Outros em Saúde	265	Defesa e vigilância sanitária	38	Outros em Saneamento	12
Recursos Humanos	257	Agente Público	38	Produção Agropecuária	11
Outros em Educação	203	Metrologia Legal	38	Alimentação Animal	11
Universidades e Institutos	203	Multa	37	Defesa da concorrência	10
Passaporte	201	Sistema Financeiro	37	Defesa do Consumidor	10
Normas e Fiscalização	195	PROUNI - Programa Universidade para Todos	36	Empregabilidade	10
Transparência	184	Turismo	36	Política Econômica	10
Licitações	179	Agendamento	35	Assistência Social	9



Energia Elétrica	177	Cooperação Internacional	34	Cadastro Único	9
Ouvidoria	166	Outros em Cultura	34	Cirurgia	9
Mineração	156	Telecomunicações	33	Conduta Ética	9
Coronavírus (COVID-19)	155	Fiscalização do Estado	33	Outros em Esporte e Lazer	9
Certificado ou Diploma	144	Outros em Trabalho	33	Outros em Proteção Social	9
Medicamentos e Aparelhos	144	Bolsas	31	Pesca Amadora	9
Educação Básica	130	Combustíveis	29	Relações Diplomáticas	9
Outros em Relações Internacionais	129	Relações de Trabalho	29	Assistência Judiciária	8
Ouvidoria Interna	128	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	28	Assistência à Criança e ao Adolescente	8
Certidões e Declarações	127	Propriedade Industrial	28	Habitação Urbana	8
Saúde Suplementar	127	Comercio externo	27	Outros em Defesa Nacional	8
Planejamento e Gestão	124	Cotas	27	Conteúdo jornalístico	7
Cadastro	118	Defesa Civil	26	Frequência de servidores	7
Benefício	117	Educação Profissionalizante	26	Transporte Hidroviário	6
Seguro	114	Emprego	26	Proteção e Benefícios ao Trabalhador	6
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	99	Aeronáutica	26	Assistência ao Idoso	6
Serviços Públicos	98	Previdência Complementar	26	Defesa Militar	6
Exército	89	Outros em Indústria	25	Biodiversidade	6
Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM	88	Assistência ao Portador de Deficiência	24	Hospitais Universitários	6
Ensino Médio	79	Auditoria	24	Cinema	5
Auxílio	79	Clima	24	Combate à desigualdade	5
Compras governamentais	77	Outros em Agropecuária	24	Denúncia Crime	5
Tributos	76	Outros em Previdência	23	Policimento	5
Serviços e Sistemas	74	Transporte Aéreo	23	Sanamento Básico Urbano	5
Agricultura	72	Outros em Comércio e Serviços	21	Assédio moral	4
Aposentadoria	72	Acreditação de Organismos e Laboratórios	21	Difusão	4
Outros em Segurança e Ordem Pública	72	Agendamento de Consultas	21	Habitação Rural	4
Outros em Economia e Finanças	68	Animais	21	Operações CGU	4
FIES	68	Produção Industrial	21	Operações de dívida pública	4
Outros em Energia	67	Controle social	20	Marinha	3
Matrículas	65	Sistema Penitenciário	20	Programa Auxílio Brasil	3
Armamento	63	Transparência ativa	20	Programa Bolsa Família	3
Outros em Habitação	60	Patrimônio Cultural	19	Esporte Profissional	2
Outros em Comunicações	59	Preservação e Conservação Ambiental	18	Difusão Cultural	2
Avaliação da Conformidade	57	Infraestrutura Urbana	17	Denúncia de irregularidades de servidores	2
Processo Seletivo	54	Produto de Origem Animal	17	Corrupção	2



Receita Federal	54	Site do Órgão	17	Conduta Docente	2
Outros em Meio Ambiente	52	Correios	16	Fale com o Presidente	2
Abono salarial	52	Combate a Epidemias	16	Fomento ao Trabalho	2
Aduana	48	Atendimento Básico	15	Fraude em auxílio emergencial - coronavírus	2
Transporte Rodoviário	47	Direitos Humanos	15	Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I)	2
Água	46	Serviços Urbanos	15	Saneamento Básico Rural	2
Bancos	46	Outros em Transporte	14	Assédio sexual	1
Orçamento	46	Transporte Ferroviário	14	Combate a pobreza	1
Previdência Básica	46	Bibliotecas	13	Lazer	1
Convênio	45				

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Optou-se em apresentar todos os assuntos cadastrados para evitar distorções interpretativas, pois se os dados com menor ocorrência fossem agrupados em um único rótulo, a exemplo “outros”, a diversidade de assuntos se tornaria turva, bem como poderia ser compreendido que esse agrupamento seria o mais recorrente em relação aos demais. A exemplo, se os assuntos com menos de 14 ocorrências fossem agrupados em um rótulo, denominado “outros assuntos”, esse expressaria a monta de 381 ocorrências, acarretando na possibilidade de perda da exatidão descritiva face ao fenômeno investigado, conforme articulado por Gil (2002), Mascarenhas (2012) e Perovano (2016), atinente a natureza exploratória descritiva desta pesquisa.

Conforme Tabela 1, o assunto “Acesso à Informação” apresenta 9.253 ocorrências (49,20%), sendo, praticamente, metade dos pedidos de acesso à informação registrados no período. O assunto “Acesso à Informação” apresenta-se como uma opção genérica e, portanto, há de se ponderar dois aspectos: ausência de assunto no VCGE (BRASIL, 2022c) e dificuldade na seleção pelo usuário.

Quando o cidadão acessa a plataforma, após a seleção do órgão o assunto é apresentado. Considerando que cabe ao gestor do órgão determinar quais assuntos do VCGE são condizentes a sua unidade, de modo que esses sejam visualizados pelo cidadão, é plausível considerar que a classificação do VCGE não apresente uma indexação abrangente. Resgatando Gama e Rodrigues (2018), teoricamente o VCGE facilitaria o processo de indexação de assuntos, mas se o aspecto, aqui expresso, for válido, então caberia análise mais profunda quanto à utilização dessa ferramenta de classificação, como expresso por Gama e Rodrigues (2018). Ademais, também é plausível considerar outra exterioridade expressa por Gama e



Rodrigues (2018), pois quem faz uso do vocabulário não tiveram treinamento e, portanto, a capacitação é uma ação a ser considerada.

Pela ótica do cidadão usuário, este pode ter dificuldade na seleção do assunto, seja pelo desconhecimento dos assuntos assinalados pelo gestor da unidade como plausíveis de serem encaminhados, conforme classificação da VCGE, ou por comodidade de seleção da opção “Acesso à Informação”, pois a mesma é genérica e traria conforto ao usuário no envio mais rápido de sua solicitação ao Fala.BR. Mesmo neste caso, as ponderações de Gama e Rodrigues (2018) são plausíveis de investigação. Ambos os aspectos supramencionados são questões a serem investigadas e condizem com a natureza exploratória desta pesquisa, que visa maior aprofundamento e pode culminar em novas investigações.

Em continuidade, as 18.806 foram filtradas para se obter aquelas cujo campo subassunto foi preenchido pelo gestor da unidade. Do total mencionado, somente 1.798 manifestações possuem o subassunto preenchido. O manual do Fala.BR (BRASIL, 2022a) destaca a importância das unidades em utilizar essa classificação para cada manifestação recebida, considerando que se trata de um agregador para fins gerenciais.

Da monta de 1.798 manifestações com o subassunto preenchido tem-se que apenas 80 dos 269 órgãos preencheram essa informação de indexação, o que significa que mais de 2/3 não cadastraram os subassuntos. Dentre os que mais preencheram essa informação destacam-se: Departamento de Polícia Federal (397), Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (210), Ministério do Desenvolvimento Regional (169), Fundação Universidade de Brasília (97), Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Sede (95) e Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (76) e que juntos somam 1.044 registros o que equivale a 58% dos dados apurados dos demais (754).

A classificação de subassunto é uma indexação pessoal e, conforme Sousa (2014), deve-se reconhecer a limitação da classificação funcional (dificuldades de sua aplicação no cotidiano) para a recuperação rápida e eficiente dos documentos e informação, principalmente quando os documentos têm valor primário (fases corrente e intermediária).

Considerando que os campos assuntos e subassuntos são importantes para a gestão da ouvidoria do Fala.BR, há de se ponderar que essa gestão possa estar parcialmente comprometida. Para a CGU “Assuntos, Subassuntos [...] são rótulos, que [...] auxiliam na caracterização do tema da manifestação para efeito de classificação e operacionalização do



fluxo interno da ouvidoria” (BRASIL, 2019) e, portanto, a classificação e a operacionalização do supramencionado fluxo são pontos de atenção a serem considerados pelo Fala.BR. Afinal, os pedidos de acesso à informação, estabelecidos pela LAI (BRASIL, 2019), conferem um serviço social, mas tendem a se tornarem estanques caso sua gestão não seja efetiva.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi conduzida mediante ao seguinte questionamento: *quais assuntos mais solicitados pelos cidadãos e subassuntos cadastrados pelos órgãos no ano de 2022?* Os resultados evidenciam que 178 assuntos são distintos; contudo, 49,20% dos assuntos são cadastrados como “Acesso à Informação”, sendo esse um rótulo genérico. Quando aos subassuntos cadastrados pelos órgãos, apenas 9,56% (1.798) das manifestações apresentam essa informação.

Esses registros revelam a plausibilidade da gestão da ouvidoria do Fala.BR tornar-se estanque quanto a classificação e recuperação da informação dos pedidos de acesso à informação. Ademais, revelam a plausibilidade deste serviço tornar-se falho, haja vista que sua gestão pode estar comprometida.

Oportunamente, se destaca que a natureza exploratória desta pesquisa tende a expansão da ótica acadêmica mediante a um fenômeno social-governamental, sendo isto atinente a área da Comunicação & Informação (Ciências Sociais Aplicadas). Assim, algumas interrogações apresentam-se pertinentes de serem conduzidas posteriormente.

1) O quão abrangente a classificação da VCGE é para contemplar os aspectos da LAI? Isso tem guarida na possibilidade de o usuário não localizar o assunto desejado, o que culminaria na seleção do assunto “Acesso à Informação” abrangente;

2) Qual o comportamento do cidadão mediante a seleção do assunto no Fala.BR? Busca-se verificar a vertente do comportamento informacional, o qual o usuário, na abertura do pedido de acesso à informação, pode optar pela seleção do assunto abrangente por comodidade ou dificuldade de encontrar a opção condizente a sua necessidade;

3) O conhecimento do gestor para a classificação do subassunto é suficiente? Por se tratar de uma indexação pessoal e considerando as dificuldades de sua aplicação cotidiana, somada a possibilidade de falta de treinamento, torna-se plausível verificar se este perfil detém conhecimento suficiente para este feito.



É necessário conduzir o Fala.BR mediante ao estabelecido pela LAI, mas também é necessário que a gestão da ouvidoria seja efetiva para a melhoria deste serviço de cunho social. Assim, as alíneas anteriores são sugestões de pesquisas futuras para que a LAI permaneça efetiva e evolua, ao longo dos anos, pela prestação do serviço do Fala.BR.

REFERÊNCIAS

BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L.; SILVA, R. **Metodologia científica**. São Paulo: Pretence Hall, 2002.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Código de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos relativos às atividades-meio do Poder Executivo Federal** [recurso eletrônico], Dados eletrônicos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2020b.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal**. 4ª Edição Revista, Atualizada e Ampliada. Brasília/DF. 2019.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Download de Dados da LAI. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**, 2022. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/DownloadDados/DownloadDadosLai.aspx>. Acesso em: 22 abr. 2022.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Manual do Fala.Br: Módulo acesso à informação - Guia do usuário**. Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção – STPC. Brasília/DF. Agosto de 2020a.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Perguntas e respostas**. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019>. Acesso em 20 dez. 2021.

BRASIL. Gov.Br. Acesso à Informação. **Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR**. 2021.

BRASIL. Gov.Br. Acesso à Informação. **Painel Lei de Acesso à Informação**. 2022b.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **VCGE - Vocabulário de Governo Eletrônico** / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Brasília: MP, SLTI, 2014.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 05 mai. 2022.



BRASIL. Presidência da República. **Decreto Federal nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm. Acesso em: 05 mai. 2022.

GAMA, J. R.; RODRIGUES, G. M. O vocabulário controlado do Governo Eletrônico: contribuições e limites na implementação da Lei de Acesso à Informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 24, n. 1, p. 12–40, 2018. DOI: 10.19132/1808-5245241.12-40.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, D. L.; BARROS, T. H. B.; SOUZA, R. T. B; SANTOS JR. R. L. Proposta de uma ferramenta para classificação arquivística com base em ontologias. **Em Questão**, v. 26, n. 1, p. 351-374, 2020.

MACIEL, R. G.; FONSECA, P. G.; DUARTE, F. R. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e sua contribuição para a transparência: uma experiência gerencial em uma universidade federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 24, n. 2, p. 143-164, 2019.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MASCARENHAS, S. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Curitiba: InterSaberes, 2016 [livro eletrônico].

RAMALHO, M. S.; BLIACHERIENE, A. C. SICs e ouvidorias: uma análise das estruturas dos serviços de acesso à informação nas capitais brasileiras. **Revista Controle: Doutrinas e artigos**, v. 19, n. 2, p. 66-96, 2021.

SANTOS JR., Z. Análise da classificação do pedido: informação, gestão e arquivo. **Revista Ágora: políticas públicas, comunicação e governança informacional**, v. 1, p. 79-97, 2017.

SOUZA, R. T. B. Alguns apontamentos sobre a classificação de documentos de arquivo. **Revista Brasileira de Ciência da Informação: tendências de pesquisa**, v. 8, n. 02/01, 2014.

TRIVINÕS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.