

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

ÉLIDA MARA MASCARENHAS PIERI

**AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

Belo Horizonte

2018

ÉLIDA MARA MASCARENHAS PIERI

**AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para a obtenção do grau de Mestre em Gestão e Organização do Conhecimento.

Área de concentração: Ciência da Informação

Linha de Pesquisa: Arquitetura e Organização do Conhecimento

Orientadora: Profa. Dra. Dalgiza Andrade Oliveira

Belo Horizonte

2018

Pieri, Élda Mara Mascarenhas.

P618a Avaliação da implementação da transparência pública na Universidade Federal de Minas Gerais / Élda Mara Mascarenhas Pieri. – 2018.  
159 f., enc. : il., color.

Orientadora: Dalgiza Andrade Oliveira  
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 127-135.

Apêndices: f. 136-154.

Anexos: f. 155-159.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Brasil. [Lei de acesso a informação (2011)] – Teses. 3. Sistemas de informação gerencial – Teses. 4. Recursos eletrônicos de informação – Controle de acesso – Teses. I. Título. II. Oliveira, Dalgiza Andrade. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 342.7(81)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO**  
**CONHECIMENTO**



**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA UNIVERSIDADE**  
**FEDERAL DE MINAS GERAIS**

**ÉLIDA MARA MASCARENHAS PIERI**

Dissertação submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Arquitetura e Organização do Conhecimento.

Aprovada em 19 de dezembro de 2018, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Dalgiza Andrade Oliveira (Orientadora)  
ECI/UFMG

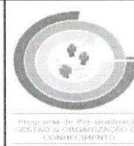
Prof(a). Célia da Consolação Dias  
ECI/UFMG

Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan  
ECI/UFMG

Belo Horizonte, 19 de dezembro de 2018.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO**  
**CONHECIMENTO**



## **ATA DA DEFESA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA** **ÉLIDA MARA MASCARENHAS PIERI**

Realizou-se, no dia 19 de dezembro de 2018, às 14:00 horas, Sala 1000 - ECI/UFMG, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada *AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS*, apresentada por ÉLIDA MARA MASCARENHAS PIERI, número de registro 2016712117, graduada no curso de COMUNICAÇÃO SOCIAL, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Dalgiza Andrade Oliveira - ECI/UFMG (Orientadora), Prof(a). Celia da Consolação Dias - ECI/UFMG, Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan - ECI/UFMG.

A Comissão considerou a dissertação:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 19 de dezembro de 2018.

  
Prof(a). Dalgiza Andrade Oliveira

  
Prof(a). Celia da Consolação Dias

  
Prof(a). Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan

Dedico a Deus pela dádiva da vida, à minha querida mãe, exemplo de força e positividade, ao meu pai (*in memoriam*), exemplo de determinação e superação e a mim mesma, por sempre acreditar que sonhos são possíveis.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por sempre abençoar meus caminhos e minha vida. À minha querida e amada mãe Maria Marília, pelo apoio e amor diários. Você é meu exemplo de força, positividade e perseverança. Sempre te amarei incondicionalmente! Ao meu querido irmão Saulo Pieri, pelo companheirismo e amizade. Ao meu sobrinho Luciano Félix pelas travessuras e momentos divertidos. Ao meu companheiro de caminhada, Lucas Gomes Fernandes, pelo amor, respeito, compreensão e amizade e paciência. Obrigada por ser tão parceiro em todos os momentos! À minha segunda família, Ieda Barbosa (Dadi), Élcio Barbosa e Dilene Fernandes, que sempre me trataram com tanto amor e carinho. Amo muito todos vocês!

Ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (PPG-GOC) da Escola de Ciência da Informação da UFMG, pelo acolhimento e conhecimentos essenciais em meu percurso acadêmico e profissional. Às secretárias Gildenara Costa e Gisele da Silva, por estarem sempre dispostas a nos atender de forma sempre cordial.

À minha querida orientadora Profa. Dalgiza Andrade Oliveira, por me acompanhar com zelo durante todo o processo. A todos os professores do Programa pela dedicação e inúmeros ensinamentos repassados durante o curso, em especial aos Professores Ricardo Rodrigues Barbosa, Gercina Ângela de Lima, Elisângela Cristina Aganette, e Cíntia de Azevedo Lourenço. A todos os colegas com quem tive o privilégio de conviver!

Agradeço a todo o corpo técnico e docente da Escola de Ciência da Informação da UFMG, meu ambiente de trabalho e pesquisa. Em especial à minha querida colega e amiga Eliedir Simões, por compartilhar comigo a sua sabedoria, leveza de ser, conselhos, conversas e sorrisos, imprescindíveis em minha vida pessoal e profissional. Você é um exemplo de dedicação e amor para mim e para muitos que tem o privilégio de tê-la como amiga.

Ao meu querido amigo e colega de trabalho, Christiano Benvindo dos Santos, por quem tenho uma enorme consideração e carinho. Obrigada pela amizade, pelas inúmeras conversas positivas e divertidas. Pelo apoio na construção da minha pesquisa e pelas discussões produtivas sobre Ciência da Informação!

A todos os colegas de trabalho, em especial aqueles que se tornaram amigos e por quem tenho imenso carinho, em especial: Lucimary Souto, Vanda Lara, Cláudia Márcia, Roberto Araújo, Sônia Jaqueline, Elaine Diamantino e Maianna de Paula. Obrigada a todos,

pelos momentos divertidos, repletos de muitas conversas, conselhos, risadas, gargalhadas e desabafos!

Agradeço pelo apoio e compreensão do Prof. Adalson de Oliveira Nascimento, com quem tive o imenso prazer de conviver durante alguns anos de trabalho na Diretoria da ECI. Você é um exemplo de liderança, com sua sensatez, equilíbrio, competência e comprometimento com a instituição. À Profa. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza, atual Diretoria da ECI, também pela compreensão, incentivo e apoio na busca de conhecimentos. Muito obrigada!

Agradeço imensamente à minha Banca de Qualificação, composta pelas queridas Professoras Benildes Coura Moreira Santos Maculan, Célia da Consolação Dias e Mônica Erichsen Nassif. As contribuições de vocês foram imprescindíveis para o desenvolvimento desta pesquisa. Antecipadamente, aproveito para dizer que estou lisonjeada por tê-las novamente em minha banca de defesa.

À minha querida amiga Camila Menezes de Oliveira pela preciosa e sincera amizade, do qual tenho imenso orgulho, respeito e carinho! Tenho certeza de que nossa amizade será muito duradoura. Agradeço também a todos os amigos e amigas que fazem parte e que fizeram parte da minha vida em diversos momentos.

Cada palavra de motivação, olhar, abraço, sorriso, demonstração de afeto e amor, foram determinantes para que eu pudesse concluir mais esta etapa. Cada um de vocês cativou um lugar muito especial em minha vida! *“Bendito, encontro, na vida. amigo. É tão forte quanto o vento quando sopra tronco forte que não quebra, não entorta. Podes crer, puedes crer. Eu tô falando de amizade...” (Cidade Negra).*



*“Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando,  
refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar”.*

*(Paulo Freire).*

## RESUMO

Trata-se de uma pesquisa de mestrado que se propôs analisar a implementação da transparência pública na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). O questionamento do estudo relacionou-se com o cumprimento do papel da instituição como mediadora do acesso às informações públicas à sociedade. Pretendeu contribuir para a realização de reflexões relativas ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) pela Universidade. A revisão de literatura trouxe discussões acerca da importância do fortalecimento da cultura do acesso à informação pública, em detrimento da cultura do sigilo, após a promulgação da LAI no Brasil. Abordou o tema do controle social, considerado um mecanismo essencial de fiscalização e controle das ações públicas, prevenção da corrupção e fortalecimento da democracia. A discussão sobre as contribuições da Ciência da Informação (CI) para a transparência pública trouxe reflexões acerca da relevância da área para o sucesso das ações relacionadas aos processos de informação previstos na LAI. Para contextualizar o estudo, realizou-se uma discussão referente à implementação da LAI nas instituições públicas de ensino superior, apontadas pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Foram trazidas considerações pertinentes sobre o percurso da UFMG em busca do cumprimento da transparência pública, disponíveis em documentos publicados pela mesma. A pesquisa tratou principalmente de aspectos referentes à transparência passiva da UFMG, caracterizada pelo direito de solicitação de acesso às informações acumuladas pelo Poder Público, por meio do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Discutiu-se questões relativas à transparência ativa, gestão de documentos, dados abertos, fluxo interno, e outras questões relacionadas à implementação da LAI. Para isso, como percurso metodológico realizou-se o levantamento de dados contidos em instrumentos disponibilizados pela CGU, que possibilitaram retratar algumas questões relativas ao atendimento da LAI pela UFMG. Foram coletados e analisados os dados contidos nos Relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação e solicitantes, bem como os relatórios estatísticos de recursos e reclamações realizados no âmbito da LAI, referentes ao e-SIC da UFMG, entre os anos de 2012 a 2017. Ademais, foram aferidas as pesquisas de monitoramento da LAI, disponibilizadas pela CGU, aplicadas à UFMG, entre os anos de 2013 a 2017. Também foi identificado o nível de satisfação, compreensão e expectativa dos solicitantes de informação que participaram das pesquisas de satisfação realizadas pela CGU, por meio do e-SIC, entre os anos de 2012 a 2017. Os resultados da pesquisa indicaram que a UFMG tem buscado se adequar à LAI, uma vez que tem investido em iniciativas visando aperfeiçoar a transparência pública passiva e ativa. Todavia, considera-se que a instituição ainda possui algumas deficiências, dificuldades e desafios que devem ser enfrentados pela mesma, objetivando a busca da transparência máxima promovida pela LAI.

**Palavras-Chave:** Transparência pública. Lei de Acesso à Informação. Ciência da Informação. Universidade Federal de Ensino Superior.

## ABSTRACT

This is a master's research paper that aimed to analyze the implementation of public transparency at the Federal University of Minas Gerais (Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG). The questioning of the study was related to the fulfillment of the institution's role as mediator of access to public information to the society. It aimed to contribute to the realization of reflections regarding compliance with the Access to Information Act (Lei de Acesso à Informação – LAI) by the University. The literature review has brought discussions about the importance of strengthening the culture of access to public information, to the detriment of the culture of secrecy, after the enactment of LAI in Brazil. It addressed the issue of social control, considered an essential mechanism for monitoring and controlling public actions, preventing corruption and strengthening democracy. The discussion about the contributions of Information Science (IC) to public transparency brought reflections on the relevance of the area for the success of the actions related to the information processes foreseen in LAI. To contextualize the study, a discussion was held regarding the implementation of LAI in public institutions of higher education, pointed out by the Ministry of Transparency and Comptroller-General of the Union (Controladoria Geral da União – CGU). Relevant considerations have been brought about the UFMG's pursuit of compliance with public transparency, available in documents published by the institution. The research focused mainly on aspects related to the passive transparency of UFMG, characterized by the right to request access to the information accumulated by the public power, through the Electronic System of Information to Citizens (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC). Issues related to active transparency, document management, open data, internal flow, and other issues related to the LAI implementation were discussed. For this purpose, as a methodological course, it was carried out the data collection contained in instruments made available by the CGU, which made it possible to represent some issues related to the attendance of LAI by UFMG. The data contained in the statistical reports on requests for access to information and applicants, as well as the statistical reports on resources and complaints made within the scope of the LAI concerning the UFMG e-SIC between 2012 and 2017, were collected and analyzed. In addition, the monitoring surveys of LAI, made available by the CGU and applied to UFMG between 2013 and 2017, were checked. The level of satisfaction, understanding and expectation of the information applicants who participated in the satisfaction surveys conducted by CGU, through e-SIC, between 2012 and 2017, was also identified. The results of the research indicate that UFMG has sought to adapt to LAI, since it has invested in initiatives aimed at improving public transparency, both passive and active. However, it is considered that the institution still has some deficiencies, difficulties and challenges that must be faced, aiming at the search for the maximum transparency promoted by LAI.

**Keywords:** Public transparency. Access to Information Act. Information Science. Federal University of Higher Education.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Índice Global de Direito à Informação ( <i>Global Right to Information Rating</i> ) ...	33
Figura 2 – Processo de aprovação da LAI no Brasil .....	34
Figura 3 – Tempo médio de resposta dos segmentos – CGU (2015) .....	52
Figura 4 – Dados gerais sobre pedidos e respostas do e-SIC da UFMG (2012 a 2017) .....	76
Figura 5 – Instâncias Recursais previstas na LAI – Poder Executivo Federal .....	89
Figura 6 – Categorias de Análise – Mapeamento da Implementação da LAI.....	106
Fluxograma 1 – Atendimento das demandas do SIC com utilização da rede de cooperação entre os diversos serviços, órgãos e instâncias da UFMG .....	58
Gráfico 1 – Pedidos Recebidos pelos segmentos – CGU (2015) .....	51
Gráfico 2 – Pedidos recebidos pela UFMG x Média mensal de pedidos (2012 a 2017) .....	77
Gráfico 3 – Os dez temas mais solicitados à UFMG – Comparativo (2012 a 2017) .....	79
Gráfico 4 – Tempo médio de resposta da UFMG – Comparativo (2012 a 2017).....	80
Gráfico 5 – Número de prorrogações da UFMG – Comparativo (2012 a 2017) .....	80
Gráfico 6 – Número de pedidos x Reclamações realizadas (2012 a 2017) – UFMG .....	99

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resumo dos normativos que tratam do acesso à informação no Brasil .....	27
Quadro 2 – Tratados, convenções e declarações assinadas pelo Brasil .....	31
Quadro 3 – Plano de trabalho para 2017 – SIC/UFMG .....	59
Quadro 4 – Resumo do modelo de análise .....	61
Quadro 5 – Categorias de análise – Dados estatísticos dos Pedidos de Acesso por meio do e-SIC.....	66
Quadro 6 – Estrutura da 1ª Versão da Pesquisa de Satisfação da CGU .....	69
Quadro 7 – Estrutura da 2ª Versão da Pesquisa de Satisfação da CGU .....	70
Quadro 8 – Categorias de análise – Pesquisas de satisfação.....	71
Quadro 9 – Comparativo entre os Questionários de Mapeamento aplicados pela CGU (2013 a 2017).....	73
Quadro 10 – Categorias de análise – Pesquisas de Mapeamento realizadas pela CGU.....	74
Quadro 11 – Tipos de decisão de recurso previstas na LAI.....	90
Quadro 12 – Resumo das respostas fornecidas pela UFMG aos questionários de mapeamento da LAI (2016 e 2017) .....	116
Quadro 13 – Desafios e dificuldades da UFMG com relação à implementação da LAI (2016 e 2017).....	119

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Universidades mais demandadas – CGU (2015).....	52
Tabela 2 – Situação dos pedidos da UFMG ( <i>status</i> ) – Comparativo (2012 a 2017) .....	78
Tabela 3 – Características dos pedidos de acesso da UFMG – Comparativo (2012 a 2017).	78
Tabela 4 – Respostas da UFMG aos pedidos de acessos – Comparativo (2012 a 2017).....	81
Tabela 5 – Tipos de respostas fornecidas pela UFMG aos solicitantes – Comparativo (2012 a 2017).....	82
Tabela 6 – Razões de negativas de acesso utilizadas pela UFMG – Comparativo (2012 a 2017).....	83
Tabela 7 – Meios de envio de resposta utilizados pelos solicitantes da UFMG – Comparativo (2012 a 2017).....	84
Tabela 8 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Tipos de solicitantes) – Comparativo (2012 a 2017).....	85
Tabela 9 – Localização dos solicitantes da UFMG – Relatório Consolidado (2012 a 2017)..	85
Tabela 10 – Perfil dos solicitantes (Gênero) – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG.....	86
Tabela 11 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Escolaridade) – Comparativo (2012 a 2017)..	86
Tabela 12 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Profissão) – Comparativo (2012 a 2017).....	87
Tabela 13 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Pessoa Jurídica) – Comparativo (2012 a 2017).	88
Tabela 14 – Quadro geral de recursos recebidos nas instâncias recursais – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG .....	90
Tabela 15 – Recursos ao chefe hierárquico – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG.....	91
Tabela 16 – Motivos para a interposição de recursos ao chefe hierárquico – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG .....	93
Tabela 17 – Recursos à autoridade máxima da UFMG – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG .....	94
Tabela 18 – Motivos para a interposição de recursos à autoridade máxima da UFMG (2ª instância) – Comparativo (2012 a 2017) .....	94
Tabela 19 – Recursos à CGU – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG .....	95

Tabela 20 – Motivos para a interposição de recursos à CGU – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG .....	96
Tabela 21 – Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG .....	96
Tabela 22 – Motivos para a interposição de recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG .....	97
Tabela 23 – Resumo consolidado dos motivos para a interposição de recursos nas quatro instâncias recursais (2012 a 2017) – UFMG .....	97
Tabela 24 – Reclamações recebidas pela UFMG – Comparativo (2012 a 2017) .....	98
Tabela 25 – Participação nas pesquisas de satisfação dos solicitantes da UFMG – Comparativo (2012 a 2017).....	100
Tabela 26 – Resultado da 1ª Versão da Pesquisa de Satisfação realizada com solicitantes da UFMG pela CGU (2012 a 2014).....	101
Tabela 27 – Resultado da 2ª Versão da Pesquisa de Satisfação realizada com solicitantes da UFMG pela CGU (2015 a 2017).....	102
Tabela 28 – Resultado consolidado das pesquisas de satisfação – 2012 a 2014.....	104
Tabela 29 – Resultado consolidado das pesquisas de satisfação – 2015 a 2017.....	104

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEP	Código de endereçamento postal
CF/88	Constituição Federal Brasileira
CGU	Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União
CI	Ciência da Informação
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CoE	Conselho Europeu
CPADS	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos
CPAD – Central	Comissão Central Permanente de Avaliação de Documentos Arquivísticos
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CSPAD	Comissões Setoriais Permanentes de Avaliação de Documentos Arquivísticos
DGI	Diretoria de Governança Informacional
Diarq	Diretoria de Arquivos Institucionais
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão
IES	Instituição de Ensino Superior
LAI	Lei de Acesso à Informação
MD	Ministério da Defesa
MF	Ministério da Fazenda
MPOG	Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão
OEA	Organização dos Estados Americanos
OGP	<i>Open Government Partership</i> (Parceria para o Governo Aberto)
ONU	Organização das Nações Unidas
PDA	Plano de Dados Abertos
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UA	União Africana
UF	Unidade Federativa
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UMG	Universidade de Minas Gerais
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e a Cultura
VCGE	Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	18
<b>1.1</b>	<b>Problema e justificativa</b> .....	22
<b>1.2</b>	<b>Objetivos</b> .....	24
<i>1.2.1</i>	<i>Objetivo Geral</i> .....	24
<i>1.2.2</i>	<i>Objetivos Específicos</i> .....	24
<b>1.3</b>	<b>Estrutura da dissertação</b> .....	24
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	26
<b>2.1</b>	<b>Informação pública: da cultura do sigilo a cultura do acesso</b> .....	26
<b>2.2</b>	<b>A Lei de Acesso à Informação no Brasil</b> .....	30
<b>2.3</b>	<b>Controle social</b> .....	38
<b>3</b>	<b>CONTRIBUIÇÕES DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO PARA A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA</b> .....	42
<b>4</b>	<b>CONTEXTUALIZAÇÃO DA LAI</b> .....	46
<b>4.1</b>	<b>A LAI nas universidades públicas de ensino superior</b> .....	46
<b>4.2</b>	<b>A LAI na UFMG: iniciativas da instituição para o cumprimento da legislação</b> ..	53
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	60
<b>5.1</b>	<b>Caracterização da pesquisa quanto aos procedimentos metodológicos</b> .....	60
<i>5.1.1</i>	<i>Percurso metodológico</i> .....	60
<i>5.1.2</i>	<i>Universo da pesquisa</i> .....	62
<b>5.2</b>	<b>Procedimentos de coletas de dados</b> .....	62
<i>5.2.1</i>	<i>Procedimentos de coleta de dados – Relatórios Estatísticos do e-SIC</i> .....	63
<i>5.2.2</i>	<i>Procedimentos de coleta de dados – Pesquisa de Satisfação</i> .....	67
<i>5.2.3</i>	<i>Procedimentos de coleta de dados – Pesquisas de Mapeamento da Implementação da LAI</i> .....	71
<b>6</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	76
<b>6.1</b>	<b>Dados estatísticos do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC/UFMG</b> .....	76
<b>6.2</b>	<b>Pesquisa de Satisfação dos solicitantes referentes à UFMG</b> .....	99
<b>6.3</b>	<b>Pesquisa de Mapeamento da Implementação da LAI na UFMG</b> .....	105
<i>6.3.1</i>	<i>Categoria 1 – Informações Gerais sobre o SIC</i> .....	106
<i>6.3.2</i>	<i>Categoria 2 – Gestão Documental</i> .....	108
<i>6.3.3</i>	<i>Categoria 3 – Informações Restritas / Informações Classificadas</i> .....	111
<i>6.3.4</i>	<i>Categoria 4 – Dados Abertos</i> .....	112

6.3.5	<i>Categoria 5 – Transparência Ativa</i> .....	114
6.3.6	<i>Categoria 6 – Fluxo Interno</i> .....	116
6.3.7	<i>Categoria 7 – Monitoramento</i> .....	117
6.3.8	<i>Categoria 8 – Outros</i> .....	118
7	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	120
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	127
	<b>APÊNDICE A – ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES</b> .....	136
	<b>APÊNDICE B – ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE RECURSOS E RECLAMAÇÕES</b> .....	137
	<b>APÊNDICE C – CONTEÚDO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA POR MEIO DO E-SIC AOS SOLICITANTES</b> .....	138
	<b>APÊNDICE D – TEMAS DAS SOLICITAÇÕES – COMPARATIVO ENTRE OS ANOS (MAIO DE 2012 A DEZEMBRO DE 2017) – UFMG</b> .....	139
	<b>APÊNDICE E – COLETA DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2013</b> .....	140
	<b>APÊNDICE F – COLETA DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2014</b> .....	142
	<b>APÊNDICE G – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2016</b> .....	146
	<b>APÊNDICE H – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2017</b> .....	150
	<b>ANEXO A – DADOS DO PEDIDO REALIZADO POR MEIO DO E-SIC – SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS QUESTIONÁRIOS DE MAPEAMENTO DA LAI POR CADA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR</b> .....	155
	<b>ANEXO B – RESPOSTA À SOLICITAÇÃO REALIZADA POR MEIO DO E- SIC – ANEXO DA RESPOSTA AO PEDIDO RELATIVO ÀS PESQUISAS DE MAPEAMENTO DA LAI REALIZADAS PELA CGU</b> .....	156

<b>ANEXO C – DADOS DO PEDIDO REALIZADO POR MEIO DO E-SIC – SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO QUESTIONÁRIO DE MAPEAMENTO DA LAI APLICADO À UFMG NO ANO DE 2014 .....</b>	<b>157</b>
<b>ANEXO D – DADOS DO PEDIDO REALIZADO POR MEIO DO E-SIC – RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO .....</b>	<b>158</b>
<b>ANEXO E – RESPOSTA À SOLICITAÇÃO REALIZADA POR MEIO DO E- SIC – ANEXO DA RESPOSTA AO PEDIDO RELATIVO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS .....</b>	<b>159</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Brasil avançou muito nos últimos anos, no que diz respeito ao reconhecimento efetivo do direito fundamental de acesso à informação, intensificado a partir da publicação da Lei 12.527 de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Diante disso, parte das instituições públicas têm se esforçado para atender as exigências da sociedade, bem como da legislação vigente, que defende a implementação da máxima transparência pública.

O direito de acesso à informação é um tema novo no cenário nacional e internacional e ainda está em fase de consolidação, uma vez que, só recentemente iniciou-se um movimento de regulamentação do acesso à informação no Brasil, de acordo com Paes, Balbino e Marchezini (2014).

Este direito de acesso sob o controle dos órgãos públicos é reconhecido por países como a Suécia há mais de 200 anos, mas somente nos últimos anos este reconhecimento se generalizou e passou a ser alvo de preocupação em diversas regiões do mundo (TOBY, 2009).

A construção do regime de acesso à informação no Brasil passou a responder às pressões externas a partir de 1990, quando do surgimento de convenções e tratados internacionais, e isso representou a adesão do país ao novo regime de informação em nível global (SÁ; MALIN, 2012).

A existência de legislação relacionada à transparência pública em governos democráticos é um resultado natural do amadurecimento da sociedade e este comportamento pode ser notado tanto em nações desenvolvidas, quanto nas que ainda se encontram em desenvolvimento (ANGÉLICO, 2012).

No caso do Brasil, a LAI foi promulgada em 18 de novembro de 2011 e entrou em vigor somente em 16 de maio de 2012. A LAI garante a todos o direito constitucional de acesso às informações públicas dos órgãos e entidades públicas dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), em todos os níveis de governo (Federal, Estadual, Distrital e Municipal). Além disso, devem seguir as regras da legislação, os Tribunais de Contas, o Ministério Público, as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios (BRASIL, 2011b).

Segundo Jardim e Miranda (2015), a lei regulamenta o direito à informação, assegurado pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), e dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelos órgãos e entidades públicas, relacionados ao acesso à informação. Os

autores destacam que o direito de acesso à informação pública representa a legitimidade do cidadão de ser informado e de se informar sobre os atos governamentais.

É essencial que se compreenda o conceito de “informações públicas” do ponto de vista da LAI (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2016a). Este conceito, em sentido amplo, deve abranger tanto o direito de solicitar acesso às informações acumuladas e/ou custodiadas pelo Poder Público (transparência passiva), quanto àquelas informações produzidas pelos órgãos e entidades (transparência ativa). É importante destacar que, para os efeitos da LAI, “informação são dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (BRASIL, 2012, p. 1).

Faz-se necessário discorrer brevemente sobre a distinção entre a transparência passiva e ativa. O Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI preconiza que a transparência ativa deve ser promovida de maneira espontânea, sem necessidade de solicitações, pelos órgãos e entidades públicas, por meio dos Portais de Transparência. A transparência passiva, por sua vez, é a obrigação dos órgãos e entidades públicas, de atender às solicitações específicas dos cidadãos, que normalmente ocorrem por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão do Governo Federal (e-SIC), de forma presencial, por telefone ou por meio da internet. Assim, no caso da transparência passiva, a LAI determina que os órgãos públicos devam divulgar informações sob sua posse, no momento em que são requeridas, por meio de solicitação formal (PAES; BALBINO; MARCHEZINI, 2014).

Deste modo, a transparência passiva e ativa deve ser promovida por todos os órgãos públicos a que a LAI se refere e, dentre estes, encontram-se as Universidades Públicas. Levando em conta a amplitude da LAI e o caráter público dessas universidades, seria pertinente exigir das mesmas, a implementação de mecanismos de promoção da transparência passiva e ativa (CELLA; ROVER; GOMES, 2015). Os autores defendem que na gestão pública, a transparência deve ser compreendida como um recurso pelo qual novas dimensões de cidadania poderão ser desenvolvidas. Para que isso ocorra, segundo Cella, Rover e Gomes (2015), a prestação de informações, seja de maneira espontânea ou mediante solicitação do cidadão, devem propiciar o controle social e a democratização das universidades.

No que se refere ao conceito de informação, Monteiro (2015) argumenta que o mesmo exige um esforço teórico conjunto para sua efetiva definição, e esse envolve parte da Ciência da Informação (CI) e parte de outras ciências, como a Ciência Administrativa, cujas contribuições podem apoiar nesta conceituação. Destaca-se ainda, como contribuição desse mesmo autor, que afirma que a CI possui um caminho complexo na medida em que se

interessa não somente em interpretar e compreender a informação, mas também trabalhar com problemas de processamento, organização e comunicação das informações.

Para Capurro e Hjørland (2007), a palavra informação é definida como qualquer coisa que possui relevância na resposta a uma questão específica, ou seja, na definição dos autores, qualquer coisa pode ser considerada informação. Entretanto, na prática é preciso observar as necessidades dos grupos alvo a que a informação deve responder. Assim, “(...) a geração, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação e transformação da informação, deve, portanto, ser baseada em visões e teorias sobre os problemas, questões e objetivos que a informação deverá satisfazer” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 187-188).

No que diz respeito ao profissional da informação, para Guedes (2014), o atual panorama é promissor, na medida em que há condições favoráveis para a abertura e transparência da informação pública, tendo em vista a emergência de novas leis, políticas e práticas voltadas para o livre acesso à informação pública. Isso se deve ao fato de que este profissional pode não só contribuir para o processo de democratização da informação como também, desempenhar ações visando destacar o papel estratégico e social a favor do livre acesso à informação pública (GUEDES, 2014).

O autor defende ainda que as políticas que têm favorecido a transparência e o acesso à informação pública possuem um significado duplo no contexto sociopolítico. Desta forma, sobre determinado ponto de vista, representam esforços no combate à corrupção, bem como a busca de condições apropriadas para a participação ativa dos cidadãos. Sob outra perspectiva, retratam a busca da publicidade máxima da informação pública, que tem expressado significativos progressos na sociedade da informação (GUEDES, 2014). E o autor ainda acrescenta que

[...] entretanto, esse avanço político exige atenção e dedicação de acadêmicos, profissionais e especialistas que lidam diretamente com a informação, mais precisamente daqueles que se preocupam com a organização da informação. Isso porque, da mesma maneira como a ciência e a tecnologia exercem influência nas práticas, sistemas e programas governamentais, as estratégias políticas do Estado encadeiam atitudes responsivas na ciência, para que esta satisfaça as necessidades da sociedade (GUEDES, 2014, p. 62).

Para que a sociedade possa se beneficiar do direito de acesso à informação pública, a LAI estabeleceu parâmetros e critérios de qualidade dos serviços e criou critérios para a qualidade da mesma. Ou seja, a lei concebe que para que a informação seja de qualidade é necessário que a mesma esteja disponível, seja autêntica, íntegra e primária (GUEDES, 2014). Para os efeitos do Decreto 7.724/2012, que regulamenta a LAI, a

informação é qualificada como autêntica quando é produzida, expedida, recebida ou modificada por um indivíduo específico, equipamento, ou até mesmo um sistema (BRASIL, 2012). Ainda de acordo com o referido decreto, a informação é disponível quando pode ser conhecida ou utilizada por equipamentos, indivíduos ou sistemas autorizados. Por fim, a primariedade da informação é uma característica da informação que é coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível e sem alterações. Por conseguinte, Guedes (2014) afirma que ao cumprir os parâmetros estabelecidos pela legislação, entende-se que a informação provavelmente atenderá melhor às demandas dos cidadãos, na medida em que tenderá ser mais correta, transparente, compreensível e segura.

Neste sentido, a transparência não depende apenas se a informação está disponível ou não, mas também da forma como a informação é disponibilizada. Assim, o ideal é que ao ter acesso à informação, o usuário possa realizar inferências (ANGÉLICO, 2012).

A transparência pública, segundo Freire (2014), é um conceito que tem sido cada vez mais discutido pelos governos e por inúmeros grupos da sociedade civil. Ao tratar do referido conceito, o autor questiona se a transparência pública é um fim em si mesmo ou se é um meio para o alcance de outros objetivos. Assim, defende que há uma tendência mundial de tratar a transparência pública como um elemento fundamental para o fortalecimento da democracia.

Ainda, para o autor, os governos têm aumentado seus investimentos e esforços no desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação (TIC), no intuito de fomentar a transparência pública, estimular a participação e o controle social e também desenvolver iniciativas de democracia digital (FREIRE, 2014, p.24).

No Brasil, o monitoramento da implementação da LAI no Poder Executivo Federal é uma das atribuições do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), conforme disposições do Decreto 7.724/12 (BRASIL, 2012). A CGU realiza atividades de orientação aos órgãos e entidades, divulgação da lei para a sociedade como um todo, e também é responsável por concentrar e consolidar a publicação de informações estatísticas, verificar os prazos e procedimentos estabelecidos e preparar relatórios anuais com informações referentes à implementação da LAI, que devem ser encaminhados ao Congresso Nacional.

Segundo a CGU (2016a), uma das iniciativas da mesma para o fomento à transparência pública foi a criação do e-SIC, visando possibilitar que os órgãos e entidades conseguissem seguir as regras, prazos e orientações fixados pela LAI. Sendo assim, a própria legislação define como sendo competência da CGU, a definição de um formulário padrão, que

deve ser disponibilizado em meio físico e eletrônico, sendo obrigatório que o mesmo esteja à disposição dos órgãos e entidades (CGU, 2016a).

Deste modo, com o objetivo de facilitar o direito de acesso à informação por parte da sociedade, a CGU desenvolveu o e-SIC, que deve ser utilizado pelos órgãos do Poder Executivo Federal, para registro de solicitações de informação, bem como suas respectivas respostas. Dessa maneira,

[...] de acordo com a Portaria Interministerial CGU/MP nº 1.254/2015, todos os pedidos devem ser registrados pelos órgãos no e-SIC, inclusive aqueles feitos pessoalmente nos SICs ou por outros meios, como correspondências físicas ou eletrônicas, telefone, entre outros (CGU, 2015, p. 8).

Em suma, no sentido de monitorar e fiscalizar os órgãos públicos com relação à LAI, a CGU disponibiliza relatórios e informações estatísticas que permitem o acompanhamento da implementação da lei pelos órgãos, entidades públicas e cidadãos.

Tendo em vista que os documentos publicados pela CGU apontam os esforços do Governo Federal no sentido de promover a transparência pública, através do desenvolvimento e disponibilização de TIC, esta pesquisa visou utilizar dados e informações disponibilizadas pela mesma na promoção da transparência pública.

Assim, no intuito de acompanhar a implementação da LAI na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), foram utilizados dados e informações provenientes do e-SIC, relativas às solicitações de acesso à informação, bem como seus respectivos encaminhamentos. Além disso, foram explorados os resultados alcançados através dos questionários de monitoramento da LAI, bem como os dados obtidos por meio das pesquisas de satisfação realizadas pela CGU à UFMG, através do próprio e-SIC.

## **1.1 Problema e justificativa**

Trazer à tona a discussão sobre a implementação da LAI promovida pela UFMG é primordial, uma vez que se compreende que a mesma preza pela transparência pública, valoriza o controle social por parte da sociedade e se preocupa com a gestão eficiente da instituição.

O questionamento desta pesquisa é: A UFMG cumpre o seu papel como mediadora do acesso às informações públicas à sociedade? Pretendeu-se verificar qual a evolução relativa à implementação da LAI na instituição, desde o momento da implementação até recentemente, por meio da coleta de dados e informações referentes a atuação da instituição em relação ao cumprimento da transparência pública.



Em função da importância do princípio da máxima transparência na gestão pública, o estudo pretendeu contribuir com a reflexão acerca da implantação da LAI na UFMG. Desta maneira, por meio do levantamento de dados foi possível retratar algumas questões relativas ao atendimento da mesma pela Universidade.

É preciso salientar ainda que o interesse decorreu em razão da vinculação profissional a essa instituição, além do entendimento da relevância que a transparência pública assume como temática de estudo no âmbito da CI, cumprindo o seu papel de atender os anseios da sociedade. Soma-se a isso, o especial enfoque em relação às instituições de ensino superior e a preocupação com a gestão eficiente e transparente das universidades, que possuem uma importância fundamental para o desenvolvimento da sociedade brasileira.

Ademais, a seleção de uma Universidade Federal como objeto desta pesquisa, justifica-se a partir da visualização de alguns resultados relativos à transparência passiva, verificados e apontados pela CGU, especificamente nos 3º e 4º Relatórios sobre a implementação da LAI publicados pela mesma (CGU, 2015, 2016d). Nestes, foram apresentadas análises estratificadas<sup>1</sup>, separadas por cinco segmentos, dentre eles, as Universidades.

Em suma, os referidos Relatórios apontaram que as Universidades Federais apresentaram um desempenho inferior aos demais segmentos com relação a alguns aspectos da transparência passiva como maior índice de omissões de respostas, quantidade de reclamações, e tempo de resposta superior aos demais segmentos (CGU, 2015, 2016d).

Para complementar, cabe salientar a conclusão do estudo realizado por Rodrigues (2013), no qual afirma que há escassez de estudos relacionados à temática no que tange às Universidades Públicas. O autor sugere que a transparência da informação pública ainda é um tema pouco pesquisado, e que há lacunas teóricas e metodológicas, bem como uma carência de estudos relacionados à transparência nessas instituições.

Este estudo atém-se principalmente à transparência passiva da UFMG. Ademais, foram tratadas algumas questões relacionadas à implementação da LAI como as referentes à

---

<sup>1</sup> Nos referidos relatórios a CGU realizou uma breve análise, de forma estratificada, de vários segmentos pertencentes aos órgãos e entidades públicas federais. A CGU justificou a estratificação, tendo em vista que os mesmos possuem especificidades no que se referem às finalidades, competências, estruturas organizacionais, natureza jurídica, dentre outros aspectos. Neste sentido, destacou questões relativas ao comportamento no atendimento de pedidos de informação referentes aos órgãos e entidades, que do seu ponto de vista, possuem características semelhantes, o que propiciou uma análise mais específica a respeito de distintas realidades dos órgãos e os desempenhos de cada segmento no cumprimento da LAI.

transparência ativa, gestão de documentos, dados abertos, fluxo interno, e outras questões relacionadas à implementação da LAI.

## **1.2 Objetivos**

Este estudo propõe atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos descritos a seguir.

### ***1.2.1 Objetivo Geral***

Avaliar a transparência pública da UFMG a partir da implementação da LAI.

### ***1.2.2 Objetivos Específicos***

Os objetivos específicos são:

- a) levantar os dados contidos nos relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação e solicitantes, bem como os relatórios estatísticos de recursos e reclamações realizados no âmbito da LAI, referentes ao e-SIC da UFMG;
- b) identificar o nível de satisfação, compreensão e expectativa dos solicitantes de informação que participaram das pesquisas de satisfação, por meio do e-SIC da UFMG;
- c) aferir as pesquisas de monitoramento da LAI, disponibilizadas pela CGU, aplicadas à UFMG.

## **1.3 Estrutura da dissertação**

Este trabalho está organizado em sete seções, conforme descrito nesta subseção. A primeira seção é a introdução, no qual se apresentam a definição do problema, a justificativa e a relevância desta pesquisa, bem como o objetivo geral e os específicos.

A seção 2 diz respeito ao referencial teórico que teve como objetivo auxiliar na compreensão do tema proposto nesta pesquisa. Discorreu-se sobre a informação pública, abordando brevemente sobre a mudança da cultura do sigilo para a cultura do acesso e conceitos sobre o controle social.

Ademais, dissertou-se sobre a LAI no Brasil e para isso, foram utilizadas como referências, documentações oficiais do Governo Federal, como a Constituição Federal de

1988 (BRASIL, 1988), a LAI (BRASIL, 2011b), o Decreto 7.724/2012 (BRASIL, 2012) que regulamenta a LAI, as publicações de órgãos fiscalizadores como a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e a CGU, bem como autores que tratam do tema.

Na seção 3 foram utilizados autores encontrados na literatura científica brasileira que tratam das questões referentes às contribuições da CI para a transparência pública.

Na seção 4, com o intuito de enriquecer a pesquisa realizou-se uma breve contextualização da implementação da LAI nas Universidades Públicas de Ensino Superior, por meio dos dados apresentados pela CGU nos Relatórios de Implementação da LAI. Para complementar, foram destacadas informações consideradas essenciais acerca do percurso da UFMG em busca do cumprimento da LAI, encontrados em documentos divulgados pela instituição por meio da transparência ativa.

Na seção 5 apresentou-se a metodologia de pesquisa e uma breve descrição das bases de dados que foram utilizadas, a fim de obter uma melhor compreensão acerca do conteúdo das mesmas. Para isso, foi realizada uma concisa contextualização sobre o sistema de informação ao cidadão, sobre as pesquisas de mapeamento da LAI realizadas com os órgãos públicos federais, bem como acerca das pesquisas de satisfação realizadas com os solicitantes por meio do e-SIC.

Em seguida detalhou-se sobre o conjunto de procedimentos utilizados. Para isso, foram apresentadas informações sobre as categorias de análise criadas, referentes a cada base de dados utilizada nesta pesquisa, bem como a coleta dos dados.

Na seção 6, apresentam-se a análise e discussão dos resultados alcançados nesta pesquisa.

Nas considerações finais, foram realizadas algumas reflexões e inferências sobre os objetivos propostos e, em seguida foram apresentadas as referências bibliográficas que embasaram esta pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta-se sobre a mudança da cultura do sigilo para a cultura do acesso em relação à informação pública e conceitos básicos sobre controle social. Discorre-se sobre alguns aspectos da LAI no Brasil e as contribuições da CI para a transparência pública.

### 2.1 Informação pública: da cultura do sigilo à cultura do acesso

Informação pública pode ser definida como qualquer espécie de dado ou registro, que esteja em poder de órgãos públicos, agentes pertencentes ao Estado e de empresas prestadoras de serviço público ou que exerçam algum tipo de exploração de um bem de domínio público (ARTIGO 19, 2012)<sup>2</sup>.

Em referência à história do direito de acesso à informação pública no Brasil, enfatiza-se que antes da cultura de acesso, havia a cultura do sigilo, que perdurou em nosso país durante muitos anos.

Em 1949, foi aprovado o regulamento que salvaguardava as informações que interessavam à Segurança Nacional<sup>3</sup>, em que foi regulada a restrição de acesso, com a definição de quatro graus de sigilo (ultrassegredo, segredo, confidencial e reservado) (OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO, 2018).

Em 1967, foi aprovado um regulamento para a salvaguarda de documentos sigilosos<sup>4</sup>. Este passou a definir que os assuntos sigilosos deveriam ter o conhecimento restrito e que medidas especiais deveriam ser tomadas para salvaguardar a custódia e a divulgação das informações. Ou seja, esta legislação passou a definir informação sigilosa com um conceito muito indefinido ao permitir que toda informação custodiada ou produzida pelo Estado, se tornasse sigilosa. Em 1967, a CF/88 considerava que o direito de acesso à informação era somente o de obter certidões (OGU, 2018).

Já em 1977, o regulamento de salvaguarda de assuntos sigilosos passou por uma revisão em que “a abertura do regime leva a alterações na norma de sigilo de informações. A

---

<sup>2</sup> A Artigo 19 é uma organização não governamental de direitos humanos que surgiu em 1987, em Londres, com a missão de defender e promover o direito à liberdade de expressão e de acesso à informação em todo o mundo. Seu nome tem origem no 19º artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU).

<sup>3</sup> Decreto 27.583, de 14 de dezembro de 1949, que aprovou o regulamento de Salvaguarda das informações que interessam à Segurança Nacional. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1940-1949/decreto-27583-14-dezembro-1949-340574-publicacaooriginal-1-pe.html>.

<sup>4</sup> Decreto 60.417 de 11 de março de 1967, que aprovou o Regulamento para Salvaguarda de assuntos sigilosos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Decreto/1950-1969/D60417.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto/1950-1969/D60417.htm).

ênfase passou a ser dada na qualificação do acesso e as responsabilidades de salvaguarda passaram a incluir atores civis” (OGU, 2018, *online*).

Somente em 1988, a Constituição Federal passou a reconhecer o acesso à informação pública como um direito fundamental. Assim, a partir da década de 80, diversos normativos que tratam do acesso à informação pública foram publicados (BRASIL, 2018b).

Estas normas tratam em geral sobre divulgação de atos administrativos, regulamentação de sigilo e restrição de acesso, políticas de transparência ativa, dados abertos, dentre outros assuntos relativos à transparência das informações públicas, conforme se pode verificar no Quadro 1.

Quadro 1 – Resumo dos normativos que tratam do acesso à informação no Brasil

ANO	TIPO DE NORMATIVO	RESUMO DO CONTEÚDO
1991	Lei nº 8.159//1991	Política Nacional de Arquivos Públicos
1997	Lei nº 8.159//1991	Rito Processual do Habeas Data
1999	Lei nº 9.784/1999	Processo Administrativo
2000	Lei Complementar nº 101/2000	Lei de Responsabilidade Fiscal
2002	Lei nº 10.520/2002	Lei do Pregão Eletrônico
2002	Lei nº 4.073/2002	Regulamenta a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados
2005	Decreto nº 5482/2005	Portal da Transparência e Páginas de Transparência Pública
2005	Portaria nº 262/2005	Relatórios de Auditoria na Internet
2007	Decreto nº 6.170/2007	Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse – SICONV
2009	Lei Complementar nº 131/2009	Lei Capiberibe – acrescenta dispositivos à Lei de Responsabilidade Fiscal
2010	Portaria nº 516/2010	Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Sancionadas – CEIS
<b>2011</b>	<b>Lei nº 12.527/2011</b>	<b>Lei de Acesso à Informação</b>
2011	Decreto de 15/09/2011	Institui o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto
2012	Decreto nº 7.724/2012	Regulamenta a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Federal
2012	Portaria nº 233/2012	Remuneração de servidores e agentes públicos – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), CGU, Ministério da Fazenda (MF), Ministério da Defesa (MD)
2015	Portaria nº 1.254/2015	Institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no âmbito do Poder Executivo Federal
2016	Decreto nº 8.777/2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal
2017	Decreto nº 9.094/2017	Institui a Carta de Serviços ao Usuário
2017	Lei nº 13.460/2017	Código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos

Fonte: elaborado pela autora baseado em Brasil (2018b).

É importante destacar que a Lei Complementar nº 131 de 2009, que trouxe novos dispositivos à Lei de Responsabilidade Fiscal, era conhecida como Lei da Transparência, embora tratasse somente de questões orçamentárias, como disponibilização de informações minuciosas sobre a execução orçamentária e financeira da União, Distrito Federal, Estados e Municípios. Entretanto, foi a LAI que passou a garantir muito mais que o acesso a dados orçamentários, mas a todos os documentos e registros sob a tutela dos órgãos públicos (ARTIGO 19, 2012).

De acordo com informações disponibilizadas pela OGU (2018), a LAI foi promulgada somente 23 anos depois de ter sofrido uma condenação da Corte Interamericana de Direitos Humanos, o conhecido caso da Guerrilha do Araguaia<sup>5</sup>, em que o Brasil foi condenado:

Éramos condenados por violar o direito à liberdade de pensamento e de expressão consagrado na Convenção Americana sobre Direitos Humanos, pela afetação do direito a buscar e a receber informação, bem como do direito de conhecer a verdade sobre o ocorrido. Esse casamento entre o direito de acesso à informação e o direito à verdade e à memória associado a um processo regional de abertura de informações públicas seria fundamental para alavancar definitivamente a agenda da transparência no Brasil neste início de século (OGU, 2018, *online*).

Por este motivo, em 2011 foram promulgadas além da LAI, a Lei 12.528<sup>6</sup>, que criou a Comissão Nacional da Verdade (OGU, 2018).

De acordo com Pires Júnior (2014), esses avanços foram essenciais uma vez que contribuíram para o assentimento da proteção ao direito à informação e à verdade, demarcados juridicamente por meio da promulgação das referidas legislações:

Ambos institutos atingem o âmago de uma cultura há muito tempo instalada em nossa nação, qual seja, a cultura do sigilo. Estamos diante de uma virada de paradigma cultural em que o sigilo deixa de ser a regra para ser a exceção (PIRES JÚNIOR, 2014, p. 16).

A Lei que criou a Comissão da Verdade concretizou o direito à verdade, apesar deste ser amplamente defendido em tratados internacionais de direitos humanos. Já a LAI, inaugurou novos tempos caracterizados pela transparência pública, de forma a permitir aos

---

<sup>5</sup> A Guerrilha do Araguaia ocorreu nas regiões sudeste do Pará e norte do Estado de Goiás (atualmente denominado Tocantins), abrangendo também terras do Maranhão, na área conhecida como 'Bico do Papagaio'. Ocorreu em meados da década de 1960, quando os primeiros militantes do Partido Comunista do Brasil (PC do B) chegaram à região com objetivo de dominar uma área para resistir ao regime militar. Foi contra-atacada pelo governo, que deu ordem para liquidar totalmente os guerrilheiros e não deixar testemunhas (PEIXOTO, 2011). Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/bgoeldi/v6n3/02.pdf>.

<sup>6</sup> Lei 12.528/11 criou a Comissão Nacional da Verdade. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm).

cidadãos o poder de acesso às informações que há pouco tempo eram de domínio apenas dos agentes públicos (PIRES JÚNIOR, 2014).

A LAI representa uma “mudança de paradigma em matéria de transparência pública”, tendo em vista que a mesma estabelece que o acesso seja a regra e o sigilo, a exceção (CGU, 2011, p. 4). Assim, qualquer cidadão pode solicitar acesso às informações públicas, desde que não sejam classificadas como sigilosas, conforme procedimentos que atentam para as regras, prazos, instrumentos de controle e recursos previstos.

A CGU (2011, p. 5) destaca a afirmação do Representante da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) no Brasil, Vincent Defourny, que diz que “a transformação da cultura do segredo para a cultura do acesso, da lógica da informação como um favor, para a lógica da informação como um bem público, depende do seu engajamento”. Desta maneira, ele defende que o direito à informação é um direito humano fundamental reconhecido pelo país como um bem público, que favorece a boa gestão e que fortalece os sistemas democráticos.

Assim, em uma cultura de acesso, os agentes públicos devem ter a consciência de que a informação pública pertence ao cidadão e que, cabe ao Estado, fornecê-la de forma apropriada e compreensível, com o objetivo de atender eficazmente às demandas da sociedade (CGU, 2011).

Importante destacar que a informação é considerada um bem público essencial para a consolidação da democracia:

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. Isto significa que a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público. O acesso a estes dados – que compõem documentos, arquivos, estatísticas – constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia, ao fortalecer a capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisões que os afeta (CGU, 2011, p. 8)

Assim, para a CGU (2011), é um desafio assegurar o cumprimento e implantação da LAI, tanto do ponto de vista técnico e tecnológico, quanto com relação ao caráter administrativo, como por exemplo, quando se trata de recursos financeiros e humanos. Além disso, a CGU (2011) destaca como um dos grandes obstáculos para a abertura dos governos, o vencimento da cultura do sigilo. Nesse sentido, a mesma considera que para o sucesso e eficácia da lei, torna-se essencial o comprometimento e a atuação dos agentes públicos em relação à transparência e o acesso à informação.

## 2.2 A Lei de Acesso à Informação no Brasil

O direito fundamental de acesso à informação já era reconhecido no ordenamento jurídico brasileiro desde a promulgação da CF/88, que foi a primeira após o período de ditadura militar no país, ocorrido entre os anos de 1964 e 1985. De acordo com Paiva (2014), a CF/88 é conhecida como sendo uma constituição cidadã por apresentar diversos dispositivos legais que restituem os direitos dos cidadãos dentro de um novo Estado de Direito que foi estabelecido. Assim, o direito à informação, por ser um direito fundamental, já estava discriminado na mesma, mas precisava de uma regulamentação mais própria.

A LAI regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas (BRASIL, 2017a). Ao regulamentar o artigo 5º, inciso XXXIII da CF/88, o país passou a garantir o exercício do direito de acesso à informação aos cidadãos brasileiros. O artigo 5º, inciso XXXIII da CF/88 garante que:

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988, *online*).

Deste modo, a LAI normaliza o direito à informação que é assegurado pela CF/88 e dispõe sobre os procedimentos indispensáveis que devem ser seguidos pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, no que diz respeito ao acesso às informações públicas. Sendo assim, a LAI regulamenta os direitos preconizados na CF/88, que prevê que todos têm direito a receber dos órgãos públicos, informações de interesse particular, coletivo ou geral.

Para Vincent Defourny, representante da UNESCO no Brasil, o direito à informação é protegido por diversos tratados e convenções. O mesmo ainda ressalta que com a efetiva implantação da LAI, o direito à informação passou a ser uma realidade no cotidiano de todos os cidadãos brasileiros e que, desta maneira, o país passou a integrar um extenso grupo de países que identifica a informação como um bem público, sob a guarda do Estado (CGU, 2011).

Assim, a publicação da LAI, de acordo com Andrade e Cardoso (2014), colocou o Brasil em concordância com tratados internacionais em que o país é signatário, como por exemplo, a Declaração Universal dos Direitos Humanos<sup>7</sup>, a Convenção das Nações Unidas

<sup>7</sup> A Declaração Universal de Direitos Humanos foi adotada e proclamada, em 10 de dezembro de 1948, pela Assembleia Geral das Nações Unidas. Tem por objetivo que cada indivíduo e órgão da sociedade tenha em mente esta Declaração e se esforcem por meio do ensino e da educação bem como pela promoção do respeito aos direitos e liberdades. Disponível em: [https://www.unicef.org/brazil/pt/resources\\_10133.htm](https://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10133.htm).



contra a Corrupção<sup>8</sup>, a Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão<sup>9</sup>, e o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos<sup>10</sup>, conforme especificado no Quadro 2.

Quadro 2 – Tratados, convenções e declarações assinadas pelo Brasil

TRATADOS, CONVENÇÕES E DECLARAÇÕES ASSINADAS PELO BRASIL	TRECHOS
Declaração Universal dos Direitos Humanos – 1948	Art. 19. “Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”. (FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA, 1948, <i>online</i> ).
Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos – 1966	Art.19. “Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de qualquer natureza [...]”. (BRASIL, 1992, p. 8716).
Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão – 2000	Item 4. “O acesso à informação mantida pelo Estado constitui um direito fundamental de todo indivíduo. Os Estados têm obrigações de garantir o pleno exercício desse direito”. (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 2007, <i>online</i> ).
Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção – 2003	Art. 10 e 13. “Cada Estado-parte deverá [...] tomar as medidas necessárias para aumentar a transparência em sua administração pública [...] procedimentos ou regulamentos que permitam aos membros do público em geral obter [...] informações sobre a organização, funcionamento e processos decisórios de sua administração pública [...]”. (ESCRITÓRIO DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE DROGAS E CRIME, 2003, p. 12-16).

Fonte: elaborado pela autora baseado em Brasil (2018b).

Cabe ainda ressaltar que o direito à informação tem sido reconhecido como um direito fundamental por diversos organismos internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU), a Organização dos Estados Americanos (OEA), o Conselho Europeu (CoE) e a União Africana (UA) (LOGAREZZI, 2016).

Com relação ao progresso do direito à informação no mundo, América Latina e Caribe, destaca-se a significativa contribuição da organização não governamental, Artigo 19 (2018). Em pesquisa realizada por esta organização, a mesma concluiu que no que se refere ao direito à informação, atualmente 90% da população do mundo vive em um país que possui uma legislação ou uma política que defende o direito à informação, sendo que 90 países conservam o direito de acesso à informação em suas próprias Constituições Federais.

<sup>8</sup> Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5687.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5687.htm).

<sup>9</sup> Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão. Disponível em:

<http://www.cidh.oas.org/Basicos/Portugues/s.Convencao.Liberdade.de.Expressao.htm>.

<sup>10</sup> Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/d0592.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm).

Ademais, 118 países estão amparados por leis gerais que salvaguardam o direito de acesso à informação e 46 países adotaram outras formas legais no sentido de favorecer o direito à informação, como decretos ou políticas públicas. Além disso, 31 países estão em fase de elaboração de projetos de lei ou outras iniciativas e 75 países já aderiram à Parceria para o Governo Aberto (OGP)<sup>11</sup>.

No que se refere ao Brasil, é interessante ressaltar que a LAI foi elaborada tendo como base uma série de diretrizes e conceitos fixados na Lei Modelo de Acesso à Informação da OEA<sup>12</sup>, elaborada em 2010, que prevê padrões mínimos para que os países possam criar suas leis específicas. A referida lei foi criada pela organização, no contexto do pós-guerra, em 1948, época em que surgiu a necessidade de promoção da democracia, da demanda pela paz e do surgimento da defesa dos direitos humanos. A princípio, o documento foi assinado por 21 países que passaram a fazer parte da referida organização, e atualmente a mesma é composta por 35 países<sup>13</sup> (OGU, 2018).

A LAI é considerada a melhor legislação da América do Sul, e está entre as melhores das Américas no *ranking* global de direito de acesso à informação, o *Global Right to Information Rating*<sup>14</sup> (OGU, 2018).

Evidencia-se ainda a conclusão de que, entre 2004 e 2016, o número de países com lei de acesso nas Américas dobrou e a maior parte das leis de acesso aprovadas na América do Sul foi aprovada após a edição da norma modelo. Ademais, destacou que, em média, estas leis são mais bem avaliadas no *ranking* global de direito de acesso à informação.

Conforme demonstra a Figura 1, percebe-se que a colocação do Brasil é bem positiva no referido *ranking*, uma vez que ocupa o 1º lugar na América do Sul e 18º lugar no mundo.

---

<sup>11</sup> *Open Government Partnership* (OGP), traduzido para o português como Parceria para Governo Aberto, é uma iniciativa internacional que tem o intuito de difundir e incentivar de forma global, práticas governamentais referentes à transparência dos governos, ao acesso à informação pública e à participação social. O Brasil é reconhecido como protagonista no cenário internacional no que diz respeito ao tema, uma vez que é um dos oito países fundadores da parceria. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/governo-aberto>.

<sup>12</sup> Lei Modelo Interamericana sobre Acesso à Informação Pública, aprovada em 8 de junho de 2010. Disponível em: [http://www.oas.org/dil/esp/ag-res\\_2607-2010.pdf](http://www.oas.org/dil/esp/ag-res_2607-2010.pdf).

<sup>13</sup> Lista atualizada de países que fazem parte da OEA. Disponível em: [http://www.oas.org/pt/sobre/estados\\_membros.asp](http://www.oas.org/pt/sobre/estados_membros.asp).

<sup>14</sup> Índice Global de Direito à Informação (Global Right to Information Rating). Disponível em: [http://www.rti-rating.org/country-data/scoring/?country\\_name=Brazil](http://www.rti-rating.org/country-data/scoring/?country_name=Brazil).

Figura 1 – Índice Global de Direito à Informação (*Global Right to Information Rating*)



Fonte: OGU (2018, *online*).

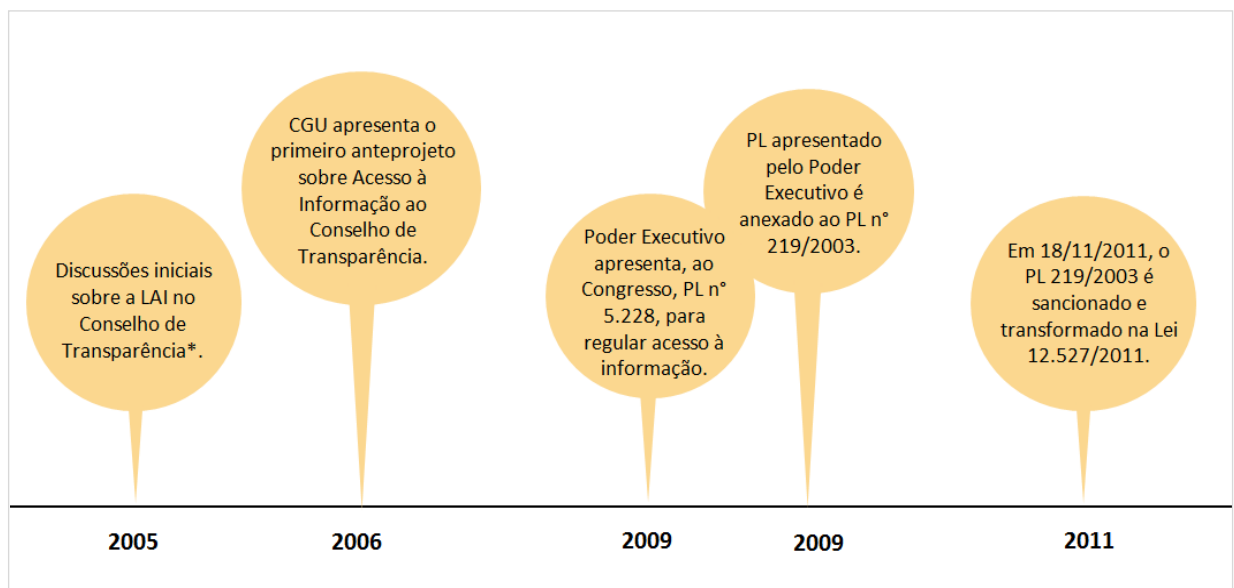
Para Malin (2013, p. 2), nos anos de 2011 e 2012, o Brasil incorporou dois marcos regulatórios, tendo em vista que novas regras surgiram e passaram a “afetar diretamente o espaço das informações que se constituem e circulam na zona de relação entre a sociedade e o estado”. A autora defende que alguns destes traços, característicos do regime de informação governamental no Brasil, evidenciados pelo autoritarismo, a opacidade e o segredo, foram forçados a transformar.

Malin (2013) enfatiza que o primeiro dos marcos foi a iniciativa internacional liderada pelo Brasil e Estados Unidos, na criação da OGP, em setembro de 2011, na abertura da 66ª Assembleia da ONU. Esta, segundo a autora, tinha como objetivo, incentivar de forma

global as práticas de participação social, de transparência orçamentária e acesso público à informação.

A LAI foi o segundo marco regulatório que cobriu a omissão na regulamentação anterior (MALIN, 2013). A autora destaca a afirmação do ministro chefe da CGU, que afirma que já havia avanços com relação à transparência, mas faltava a regulamentação de procedimentos como prazos para respostas e a classificação racional dos documentos submetidos a sigilo<sup>15</sup>. Na Figura 2, destaca-se como foi o processo de elaboração da LAI no Brasil, de acordo com a CGU (2018c):

Figura 2 – Processo de aprovação da LAI no Brasil



Fonte: CGU (2018c, *online*).

É interessante salientar ainda a afirmação da autora com relação ao que a mesma considera como base de sustentação dos movimentos ocorridos em direção à regulamentação da transparência no país. Para ela, de um lado houve o “avanço da democracia e da liberdade de expressão e informação como valores fundamentais”, e por outro, surgiram inúmeras inovações tecnológicas que passaram a modificar, de forma decisiva, a realidade da informação nas relações sociais (MALIN, 2013, p.02).

<sup>15</sup> Os prazos para respostas foram estabelecidos pela LAI que preconiza que os órgãos devem fornecer as informações solicitadas imediatamente aos requerentes. Não sendo possível, a legislação estabeleceu prazos legais, tanto para respostas como para recursos. Já a classificação racional dos documentos submetidos a sigilo também foram estipulados pela legislação, uma vez que existem determinadas informações que são consideradas imprescindíveis à segurança da Sociedade e do Estado, e que, portanto devem ter acesso restrito (BRASIL, 2011b).

Ainda de acordo com a autora, a estratégia adotada pelo Brasil para reverter o custo político relacionado ao atraso na adoção do regime de acesso à informação pública foi obstinada, tanto com relação à sua abrangência, quanto por incorporar dados abertos e também pelo curto espaço de seis meses para a sua entrada em vigor.

Em relação ao contexto de aprovação da LAI, Malin (2013) defende que tanto as demandas dos movimentos organizados pelo direito de acesso no Brasil quanto as pertinentes ao cenário internacional, forçaram o país a criar condições apropriadas no ambiente informacional da administração pública.

Enfatiza-se o disposto no artigo 3º da LAI, que preconiza que os procedimentos previstos na lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e, além disso, devem ser executados de acordo com os princípios básicos da administração pública e com algumas diretrizes, quais sejam:

- I observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V desenvolvimento do controle social da administração pública. (BRASIL, 2011b, p. 1).

Para assegurar a efetividade do acesso à informação pública, a legislação sobre o direito à informação deve considerar um conjunto de padrões, que são estabelecidos com base em critérios e práticas internacionais, a saber:

- . Acesso é a regra, o sigilo, a exceção (divulgação máxima);
- . Requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação (não exigência de motivação);
- . Hipóteses de sigilo são limitadas e legalmente estabelecidas (limitação de exceções);
- . Fornecimento gratuito de informação, salvo custo de reprodução (gratuidade da informação);
- . Divulgação proativa de informações de interesse coletivo e geral (transparência ativa);
- . Criação de procedimentos e prazos que facilitam o acesso à informação (transparência passiva) (BRASIL, 2017c, *online*).

A CF/88 também disciplina, através da redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, a forma com que os cidadãos podem participar da administração pública, quando dispõe que uma lei específica irá regularizar o acesso dos usuários aos registros administrativos, bem como às informações sobre os atos de governo (ANDRADE; CARDOSO, 2014). Assim, a LAI surgiu com o propósito de fomentar o desenvolvimento de

uma cultura de transparência e controle social na administração pública (LOGAREZZI, 2016).

Desta forma, a LAI surgiu para regulamentar o direito de acesso, ou seja, disciplinar a forma de atuação do Estado, no sentido de possibilitar a efetividade deste direito, pelos cidadãos brasileiros. A regulamentação da mesma deu-se por meio do Decreto Federal nº 7.724/12, que surgiu com o principal intento de estipular, de modo discriminado, como o acesso à informação deveria ser realizado pelo cidadão (ANDRADE; CARDOSO, 2014).

Ao se levar em consideração o contexto atual, o direito à informação está inscrito como um direito humano fundamental que exige que “os Estados informem aos cidadãos sobre os seus atos como exigência do direito de participação nos processos de tomada de decisão em sociedades democráticas” (ANDRADE; CARDOSO, 2014, p. 117).

Ademais, o acesso à informação pode ser compreendido como um mecanismo importante de controle social, de combate à corrupção e de atos ilícitos do Estado:

Nas modernas Leis de Acesso à Informação, tal direito passa a ser compreendido como direito de acesso às informações em poder de órgãos públicos, que possui como contrapartida o dever estatal de prestar as informações, mantendo, inclusive, registros e cadastros acessíveis ao público, independente de requisição (ANDRADE; CARDOSO, 2014, p. 117).

Até o ano de 2011, não havia legislação sobre o direito de acesso à informação e a falta de previsão de dispositivos em lei específica fragilizava o direito de acesso (PAES; BALBINO; MARCHEZINI, 2014). De acordo com Rodrigues (2013), a transparência surge como uma forma e modalidade de comunicação entre o estado e os cidadãos e passou a ser, no âmbito da administração pública, um imperativo a partir do final dos anos 1980. Desta maneira, ainda segundo o autor, com a promulgação da CF/88, houve a redemocratização do País e foram estabelecidas as bases legais para a renovação da relação entre o poder público e a sociedade.

Conforme Rodrigues (2013, p. 425), quando da aprovação da LAI, em 2011, “a modernização dos dispositivos administrativos, incluindo as novas tecnologias de informação e comunicação, já era uma realidade na Administração Pública Federal, em sua grande maioria”.

Segundo Angélico (2012), em todos os países, a aprovação de legislações referentes ao acesso à informação, passam pelo mesmo processo, independente do contexto em que surgem. O autor defende que esse processo compõe-se por três fases que seriam a aprovação, implantação e a execução da lei. Ele acentua ainda que todas as fases relacionam-

se entre si e têm sua importância no processo, mas a fase da implantação é fundamental tendo em vista que serve de base de sustentação do denominado triângulo da transparência.

Angélico (2012) enfatiza que se não houver uma implantação integral e eficaz da LAI, o direito à informação passa a fazer parte de mais uma amostra de surgimento de legislações que, na realidade, não cumprem o propósito a que foram criadas. Neste sentido, para que o direito de acesso seja respeitado, o autor destaca a importância fundamental de dois responsáveis pela garantia do cumprimento da LAI no Poder Executivo Federal: a autoridade de monitoramento e a CGU.

A primeira, prevista na LAI, é a autoridade de monitoramento, responsável pela verificação do cumprimento da legislação no órgão público ao qual pertence. Na lei, determina-se que cada órgão e entidade deve indicar um dirigente para desempenhar essa atribuição e que, à autoridade de monitoramento também cabe recomendar ações no sentido de aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à efetividade do acesso à informação na instituição (CGU, 2011).

A outra autoridade é a CGU, responsável pelo monitoramento da lei em todo Poder Executivo Federal. Cabe à mesma, o estímulo à cultura da transparência, bem como a conscientização sobre o direito de acesso à informação. Ademais, é de responsabilidade da CGU a publicação de informações estatísticas sobre a implantação da LAI, tal como a preparação do relatório anual, que é encaminhado ao Congresso Nacional.

Cabe salientar que a CGU, criada em 2011, possui um papel primordial na promoção da transparência e no combate à corrupção, e pode ser considerado um órgão de extrema importância para o sucesso da implementação da LAI. Ademais, o órgão impulsionou a criação da LAI e tem se dedicado à execução de ações relacionadas à OGP no Brasil (NÓBREGA, 2017).

Ainda de acordo com a autora, a atuação da CGU tornou-se imperiosa frente à inexistência de um órgão independente destinado a garantir e promover o acesso à informação. Destarte, o órgão possui o desafio de conduzir a implementação da lei em todos os níveis e esferas de governo.

No entanto, em 2016, a CGU perdeu o vínculo institucional direto com a presidência da República e passou a ser um Ministério. Esse fato simboliza, para Nóbrega (2017), o enfraquecimento de um órgão de controle, visto que passou a possuir o mesmo nível de autonomia dos órgãos aos quais avalia. Sendo assim, entende-se que esse fato traz prejuízos para o desenvolvimento do trabalho de combate à corrupção, bem como da promoção do acesso à informação. Soma-se a isso, o autor defende que há um agravamento da

situação, tendo em vista os cortes orçamentários e de recursos humanos que a CGU têm enfrentado nos últimos anos.

No intuito de garantir a efetividade da LAI no Governo Federal, a política de monitoramento compreende atividades de ampla divulgação da LAI para a sociedade, bem como a orientação aos órgãos e entidades. Ademais, verifica-se o cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos (BRASIL, 2017b).

Desta forma, para cumprir as competências relativas ao monitoramento, dispostas por meio do Decreto nº 7.724, observa-se que a CGU tem realizado uma série de ações no intuito de monitorar e fiscalizar a implantação da LAI no Governo Federal.

Dentre as ações implementadas pela CGU, destaca-se a elaboração de Relatórios Anuais sobre a Implementação da LAI nos órgãos do Poder Executivo Federal<sup>16</sup>, a realização de pesquisas de mapeamento da implementação da LAI com os órgãos públicos<sup>17</sup> e de pesquisas de satisfação com os solicitantes por meio do e-SIC<sup>18</sup>. Soma-se a isso, a disponibilização de sistemas acessíveis a todos os usuários interessados, tais como o Sistema de Relatórios Estatísticos de Pedidos e Recursos do e-SIC<sup>19</sup>.

### 2.3 Controle social

A CF/88 preconiza que a República Federativa do Brasil constitui-se em um Estado democrático de direito e possui como alguns de seus fundamentos a cidadania, a dignidade da pessoa humana e a soberania. Além disso, o artigo 1º defende que “todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição” (BRASIL, 1988, *online*). Ademais, a CF/88 assegura a todos os cidadãos, o direito de acesso à informação e resguarda o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão. Destaca-se a existência de outros dispositivos presentes na CF/88, no artigo 14º, que asseguram os direitos políticos dos brasileiros (BRASIL, 1988, *online*), como o sufrágio universal, a iniciativa popular, o plebiscito e o referendo.

<sup>16</sup> Os relatórios sobre a Implementação da LAI no Poder Executivo Federal são publicados pela CGU todos os anos, e até dezembro de 2017 foram publicados cinco relatórios. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes>.

<sup>17</sup> A CGU realiza todos os anos, Pesquisas de mapeamento da implementação da LAI com os órgãos do Poder Executivo Federal, sendo que até dezembro de 2017, foram realizadas cinco pesquisas. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/mapeamento-da-implementacao-da-lai>.

<sup>18</sup> A CGU realiza as pesquisas de satisfação por meio do e-SIC, mas ainda não as disponibiliza por meio da transparência ativa. Ou seja, atualmente, somente os órgãos interessados possuem acesso a estes dados.

<sup>19</sup> Este sistema permite que qualquer pessoa consulte os pedidos de informação, feitos com base na LAI, direcionados aos órgãos do Poder Executivo Federal e as respectivas respostas fornecidas. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/relatorios-estatisticos/relatorios-estatisticos>.



Todavia, foi a LAI, segundo Pires Júnior (2014) que de fato inaugurou no Brasil o que ele denominou de ‘Era da Transparência’. Sendo assim, a partir da sanção da lei iniciou-se o processo de empoderamento da sociedade civil, uma vez que se passou a garantir aos cidadãos o acesso às informações, já não mais compreendidas como um domínio de órgãos ou agentes públicos:

A transparência institucionalizada não apenas aumenta o peso da ação cidadã, como reflete o amadurecimento da nossa trajetória democrática, reconhecendo a ideia de que a desinformação não apazigua, mas dá guarida à injustiça e à impunidade. A LAI é a chave para uma sociedade mais ativa exigente, e, por esse motivo, um importante inibidor de mau uso do público e das violações de direitos humanos (PIRES JÚNIOR, 2014, p. 16).

O direito à informação, de acordo com Martins e Reis (2014), configura-se como um direito social, uma vez que a mobilização pelo acesso à informação pública surge a partir do entendimento de que este direito pode contribuir com o exercício de outros, como o político e o social.

Neste sentido, o acesso à informação pública tornou-se um concreto instrumento de apoio ao controle social, bem como de cobrança pela transparência das ações empreendidas pelo poder público, por parte da sociedade (MARTINS; REIS, 2014). Desta forma, a criação da LAI busca estimular a cultura da transparência, bem como o controle social da administração pública, e têm como princípios norteadores, a publicidade da informação pública, a proatividade dos órgãos públicos na disponibilização de informações de interesse público e a ênfase na utilização de instrumentos tecnológicos, fundamentais para garantir o fluxo das informações (MOURA, 2014).

Entende-se por controle social, a participação do cidadão na gestão pública, no monitoramento, na fiscalização e controle das ações da administração pública (CGU, 2012a). Neste sentido, o controle social constitui-se de um mecanismo importante para a prevenção da corrupção, bem como para o fortalecimento da cidadania.

Através do controle social, os cidadãos podem participar da gestão pública, ou seja, podem intervir na tomada de decisões administrativas. Dessa maneira, podem orientar a Administração Pública a adotar medidas para atender o interesse público de maneira mais eficaz, além de exercer o controle sobre as ações do Estado, na medida em que tem a oportunidade de exigir do gestor público a prestação de contas de sua atuação (CGU, 2017a). A CGU defende ainda sobre a importância fundamental dos cidadãos assumirem a tarefa de participação na gestão pública e do efetivo controle social, uma vez que, com o auxílio da sociedade, a fiscalização dos entes públicos torna-se uma tarefa mais fácil.

A transparência pública permite o controle social, que não só se constitui um mecanismo de capacitação do cidadão, como ainda permite o fortalecimento da gestão pública. Assim, o aperfeiçoamento e o fortalecimento contínuo de mecanismos de prevenção à corrupção e promoção da transparência pública por parte do Estado são essenciais para o fomento do controle social (BRASIL, 2017d).

O controle social pode ser exercido em diversos momentos, seja de forma prévia, concomitante ou posteriormente às ações executadas pelos órgãos ou entidades públicas. Em resumo, quando realizado previamente, o cidadão pode participar, por exemplo, de audiências abertas ou em reuniões nas quais se tem o intuito de planejar as políticas e o orçamento público. Quando realizado concomitantemente, o cidadão pode não só acompanhar e fiscalizar, como também denunciar a execução de programas e gastos do governo. O cidadão também pode exercer o controle social posteriormente, avaliando os resultados, a eficiência e o desempenho da gestão de determinado órgão ou agente público (SILVA; KISCHLAT; CORTES, 2015).

O cidadão, portanto, pode manifestar sua opinião e até mesmo influenciar nas decisões do poder público em diversos espaços de participação, sejam eles previstos ou não por lei. Mas, os principais espaços de controle social são disponibilizados por meio de iniciativas do poder público, visando a promoção do controle social. Assim, existem algumas possibilidades de participação como as audiências públicas, conselhos gestores, ouvidorias, LAI e o portal da transparência (SILVA; KISCHLAT; CORTES, 2015).

O controle social também pode ser realizado por iniciativa própria da sociedade, através dos atores da sociedade civil (por meio de ações individuais do cidadão; através da sociedade, por meio de manifestações coletivas ou de grupos sociais organizados), ou até mesmo através de instrumentos criados pela própria sociedade civil, por meio de redes sociais ou imprensa (SILVA; KISCHLAT; CORTES, 2015).

Desta maneira, “contar com informações e dados confiáveis e acessíveis é imprescindível para que os cidadãos possam exercer controle social, conhecer e monitorar a garantia dos seus direitos” (NÓBREGA, 2017, p. 14).

Para complementar, cabe aqui ressaltar a afirmação da CGU (2016a, p. 58), sobre a importância da disponibilização de dados e informações para o controle social: “[...] quanto mais dados e informações a população tiver a seu dispor, mais correlações e avaliações do governo poderão ser realizadas de forma qualitativa, ou seja, mais e melhor controle social”.

Neste sentido, o princípio da máxima divulgação e a liberdade de informação têm intensificado e fortalecido a participação dos cidadãos no processo democrático, uma vez que

novas tecnologias da informação e comunicação oferecem aos mesmos, meios mais eficazes para a coleta, processamento, bem como a divulgação das informações públicas (TOBY, 2009).

Assim, a partir da aprovação da LAI, de acordo com a CGU (2011) o Brasil avançou em direção à consolidação do regime democrático, ampliou a participação cidadã e fortaleceu principalmente os instrumentos de controle da gestão pública. Ao regulamentar o artigo 5º, inciso XXXIII da CF/88, a LAI garantiu aos cidadãos brasileiros o exercício do direito de acesso à informação, e passou a cumprir o compromisso assumido pelos países diante da comunidade internacional em inúmeros tratados e convenções (CGU, 2011).

O êxito na implementação de leis como a LAI, gera sociedades mais bem informadas, com a proteção dos direitos humanos e com administrações públicas mais transparentes, eficazes e eficientes, além de proporcionar uma maior conscientização dos cidadãos no que diz respeito aos direitos e responsabilidades coletivas (CGU, 2011).

### **3 CONTRIBUIÇÕES DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO PARA A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA**

A LAI merece espaço nas agendas acadêmicas, por ir além de um instrumento jurídico, por exigir uma mudança cultural no país e também em razão da evolução da absorção das TIC pelas instituições públicas (SANTOS; NAVARRO, 2016).

Com o advento da LAI, observa-se o interesse de algumas áreas com relação à informação e muitas reflexões acerca da conceituação do termo, sendo a CI, uma das áreas que tem manifestado contribuições e esforços neste sentido (GUEDES, 2014; MALIN, 2013; MONTEIRO, 2015).

A informação evidenciou-se em diversos momentos históricos como um objeto de estudo com uma relevância intensa para os campos da Filosofia e das Ciências. Todavia, segundo Monteiro (2015), essa responsabilidade foi conferida à CI, enquanto disciplina, ao se considerar uma maior ligação no avanço de reflexões analíticas e teóricas a respeito do conceito de informação. O autor defende que a numerosa composição de conceitos e significados atribuídos à informação manifesta de maneira ampla, o interesse científico representado pela CI.

De acordo com Malin (2013) alguns estudos da CI no Brasil consideram o ambiente de transparência pública como deficitário, desestruturado e opaco. Guedes (2014) corrobora esta afirmação, quando defende que os impactos do surgimento e da implementação da LAI abalam o funcionamento dos sistemas informacionais das organizações, que se mostram frágeis e ultrapassados frente às exigências estipuladas pela legislação.

Segundo Silva (2017) existem discussões acadêmicas, realizadas por meio da publicação de artigos e pesquisas, que tratam de perspectivas em torno da LAI, bem como sobre a sua importância e significado para a sociedade e para o governo. Além disso, algumas pesquisas trazem discussões acerca das ações que sucederam a aprovação da LAI e as impressões iniciais sobre a sua aplicação. Segundo o autor, estes estudos têm como objetivo avaliar os impactos e resultados positivos e negativos que a referida norma trouxe à sociedade, ao poder público e também às instituições.

Segundo Gomes, Marques e Pinheiro (2016), em busca do atendimento às diretrizes da LAI, as instituições públicas têm enfrentado alguns desafios que podem exercer impactos, no que se refere à gestão da informação, gestão do conhecimento, cultura organizacional, dentre outros aspectos. Desta maneira, os autores defendem que as

instituições públicas têm encontrado dificuldades na implementação das diretrizes da LAI, e que estas devem ser superadas.

Tendo em vista a expansão dos instrumentos de obtenção de informações e documentos, Gomes, Marques e Pinheiro (2016) defendem que é fundamental que as instituições públicas se adaptem às novas diretrizes da LAI, visando que o atendimento das demandas da sociedade por informação seja mais eficaz e transparente. Sendo assim, concluem que é fundamental que as instituições busquem o aprimoramento dos padrões de excelência e produtividade com relação à gestão da informação, uma vez que estão sujeitas aos prazos e regras estipuladas em lei.

Por sua vez, Malin (2013) defende que o cenário é propício no sentido de estabelecer instituições, procedimentos e processos para criar um ambiente informacional que dê sustentação ao novo regime de acesso instaurado no país. Para Malin (2013), a CI desempenha um papel preeminente nesta construção, e teve uma presença significativa na bibliografia que sustentou os estudos da CGU, na fase em que a LAI foi regulamentada.

Além disso, Malin (2013) salienta que há inúmeras publicações relacionadas ao tema no *Guia de fontes sobre acesso à informação pública*<sup>20</sup>, produzido pela UNESCO. O Guia resulta de uma pesquisa documental ampla, realizada em *sites* de organizações governamentais e não governamentais, bem como por meio das principais bases de dados acadêmicas nacionais e internacionais. O guia compila em torno de 134 documentos, em diversos formatos, entre eles teses, artigos e dissertações, que tratam de subtemas diversos relacionados ao Acesso à Informação, tais como: acesso à informação pública, gestão da informação, gestão eletrônica de documentos, direito à informação, governança eletrônica, informação sigilosa, entre outros.

Ademais, é preciso salientar sobre a existência de estudos mais recentes que refletem acerca da implementação da LAI pelas instituições públicas. Dentre esses, destaca-se o estudo realizado por Gomes, Marques e Pinheiro (2016) que evidencia as pesquisas desenvolvidas por Silva e Pinheiro (2015 *apud* GOMES; MARQUES; PINHEIRO, 2016) e Ventura e Siebra (2015 *apud* GOMES; MARQUES; PINHEIRO, 2016). Estas demonstraram que ainda há um alto índice de descumprimento e pouca adesão por parte de muitas

---

<sup>20</sup> O Guia de Fontes é resultado de uma pesquisa documental ampla que tem por objetivo principal oferecer informações específicas, qualificadas e sistematizadas, com o intento de subsidiar projetos de pesquisa relacionados ao tema Acesso à informação pública, no âmbito da administração pública brasileira. Disponível em: <https://portal.unit.br/wp-content/uploads/2015/09/guia-de-fontes.pdf>.

instituições, em relação a alguns aspectos da LAI, como questões relativas à infraestrutura e processos.

Entre os desafios encontrados pelas instituições públicas para a efetiva implementação da LAI, Gomes, Marques e Pinheiro (2016) destacam que é necessário que as mesmas se atentem principalmente com relação a fatores considerados intangíveis como a criação, o processamento e a transmissão do conhecimento.

Segundo Guedes (2014), com o surgimento de leis, políticas e práticas que defendem o livre acesso à informação pública, a informação passou a ser um bem inquestionável e o panorama sociopolítico aberto e transparente tem sido benéfico para o profissional da informação:

Esse é um panorama promissor para o profissional da informação, que deve encarar essa agenda de adequações em busca de conformidade com a nova legislação como uma oportunidade de contribuir para o processo de democratização do acesso à informação e de desempenhar, nesse contexto, ações que ressaltem o papel estratégico e social nessa conduta política a favor do livre acesso à informação pública (GUEDES, 2014, p. 60).

Neste sentido, evidencia-se o estudo realizado pelo autor, que traz reflexões acerca da importância do profissional da informação frente à LAI, bem como os possíveis comportamentos do profissional da informação. Guedes (2014) destaca as oportunidades de atuação desse profissional em relação aos contextos referentes à LAI e defende que o mesmo possui um papel fundamental na consecução de programas e legislações relativas ao acesso à informação pública.

De acordo com o mesmo autor, a LAI se insere na CI na medida em que tem acarretado diversas reflexões relacionadas às contribuições da área, no que se refere ao cumprimento das legislações que garantem direitos de informação à sociedade. Neste sentido, discute sobre o modo como os conhecimentos da área podem contribuir para o sucesso das ações relacionadas aos processos de informação previstos na LAI.

Guedes (2014) afirma ainda que, na medida em que há informação a ser gerida e consumida, existe a necessidade de se ter pessoas, processos e conhecimentos provenientes de diversas áreas profissionais, entre elas o direito, a administração pública ou até mesmo as ciências relacionadas à comunicação. Entretanto, o autor enfatiza sobre a importância de profissionais como bibliotecários, documentalistas, arquivistas e gestores da informação, que podem desempenhar um papel essencial no processo regulatório:

Para alcançar sua plenitude, a prerrogativa legal do acesso à informação pública salvaguardada pelo Estado demanda o estabelecimento de ações de gestão informacional e documental nas instituições públicas que requerem a perícia, o conhecimento e a habilidade do profissional da informação (GUEDES, 2014, p. 70).

Desta maneira, na prática, o profissional da informação pode facilitar os processos, tratamentos e fluxos da informação estabelecidos por normas e princípios relativos à transparência pública. Além disso, a presença do profissional é essencial não só nos processos de execução como a coleta, o armazenamento, a organização e a disseminação de informações, mas também na fase de planejamento das políticas públicas de informação, elaboração da legislação, auditorias entre outras ações (GUEDES, 2014).

Ademais, segundo Lira e Oliveira (2005), a CI possui a responsabilidade social de buscar maneiras de promover o acesso à informação, e desta forma, contribuir para a inclusão social. Os autores ainda destacam sobre a importância do desenvolvimento e disponibilização de conteúdos que estabeleçam uma comunicação eficiente do Estado com a sociedade, de modo a possibilitar o controle social das ações públicas.

É interessante também ressaltar o ponto de vista de Batista (2010), que defende que o atual empenho pelo direito e acesso social à informação pública pode influenciar a estrutura da sociedade. Destaca-se a afirmação da autora que defende que “a questão do acesso não pressupõe apenas o acesso físico, mas também a transparência e a compreensão do homem comum sobre o que é produzido e publicado pelo Estado” (BATISTA, 2010, p. 226).

Nesta concepção, a autora enfatiza sobre a existência de alguns fatores presentes no processo de acesso à informação pública, em sentido estrito. Entre eles, destaca a presença de recursos tecnológicos como a *internet*, que, apesar de proporcionar maior rapidez e facilidade no processo de busca pela informação pública, não garante necessariamente a transparência e a facilidade de acesso. Desta forma, mesmo que a legislação confira legalidade ao cidadão de acessar a informação pública, isso seria “insuficiente para decidir problemas de ordem mais prática” (BATISTA, 2010, p. 226).

É necessário enfatizar que

[...] o conceito de transparência não se resume ao acesso aos dados públicos, mas, fundamentalmente, exige que essas informações sejam processadas de maneira que possam ser compreendidas por qualquer cidadão. [Salienta-se ainda que,] [...] a compreensão da informação é a base do controle social e participação cidadã efetivas (PAES; BALBINO; MARCHEZINI, 2014, p. 31).

## 4 CONTEXTUALIZAÇÃO DA LAI

Apresenta-se uma contextualização da implementação da LAI nas Universidades Públicas de Ensino Superior sob o ponto de vista da CGU e apresentam-se algumas informações sobre o percurso da UFMG em busca do cumprimento da LAI, encontradas em transparência ativa.

### 4.1 A LAI nas universidades públicas de ensino superior

Por considerar essencial para esta pesquisa, primeiramente foi realizada uma contextualização sobre o surgimento das Universidades Federais Brasileiras. Posteriormente discorreu-se, de forma breve, sobre a situação das Universidades e sobre a LAI, com base em informações contidas nos Relatórios sobre a Implementação da LAI publicados pela CGU, de forma estratificada.

De acordo com Oliveira (2011), a primeira Universidade criada no Brasil, data do início do Século XX, embora já existissem anteriormente, institutos e faculdades que eram caracterizadas por serem instituições isoladas. Ainda de acordo com a autora, diante da necessidade do surgimento de um corpo técnico intelectual que fosse capaz de atender as demandas da sociedade, ocorreu a implantação do ensino superior no Brasil.

As primeiras instituições superiores criadas no Brasil sob a denominação de Universidade foram a Universidade de Manaus, criada em 1909 e a do Paraná, criada em 1912, ambas caracterizadas por serem autônomas e efêmeras (OLIVEIRA, 2011). Entretanto, a Universidade do Rio de Janeiro, criada em 1920, de acordo com Fávero (1980 *apud* OLIVEIRA, 2011), é considerada por muitos autores, como sendo a primeira efetivamente criada. Isso, segundo a autora, se deve ao fato de que a mesma foi criada por meio de autorização legal dos poderes executivo e judiciário, sendo o somatório de algumas faculdades dos cursos de direito, engenharia e medicina. Foi a partir deste momento que surgiram novas experiências, que deram origem a outras universidades, em meados de 1940.

Diante dos desafios advindos da revolução de 1930, ocorreu a aprovação do estatuto das universidades brasileiras, em 1931, e, a partir deste momento, a estrutura da universidade no Brasil foi concebida (OLIVEIRA, 2011). Destaca-se que na CF/88, foi incorporado o artigo 207, que dispõe que “as universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão, e obedecerão ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão” (BRASIL, 1998, p. 1):



Então, atualmente, as principais funções da universidade são: o ensino – consubstanciado na forma de apropriação, pelos estudantes, do conhecimento historicamente produzido pela humanidade, a pesquisa – que remete à produção de novos conhecimentos a partir de problemas emergentes da prática social e a extensão – a qual significa a intervenção nos processos sociais e identificação de problemas da prática que demandam novas pesquisas (MAZZILLI, 2011 *apud* SIQUEIRA, 2015, p. 28).

De acordo com Siqueira (2015), o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, expressa a expectativa de construção de um projeto de sociedade democrática. Assim, esse princípio associado com o da autonomia universitária, são elementos que constituem um padrão de qualidade que fazem parte de um projeto de universidade orientado para os interesses da maioria da população.

Segundo Mazzilli (2011), no processo de implementação do sistema de educação superior no país foram inseridos modelos caracterizados por possuírem funções clássicas da universidade, como a conservação e a transmissão de cultura, o ensino das profissões, bem como a expansão e renovação do conhecimento:

O processo que gerou um novo paradigma para a universidade brasileira ocorreu no início da década de 1960, a partir do movimento deflagrado por estudantes universitários através da União Nacional dos Estudantes (UNE). Este movimento, com base nas teses elaboradas por Álvaro Vieira Pinto (1986), reorienta as discussões sobre a universidade ao colocar como questões fundamentais as perguntas: para quem e para que serve a universidade? (MAZZILLI, 2011, p. 211).

De acordo com Bernheim e Chauí (2008), desde o seu surgimento, a educação universitária tem buscado a meta de criar, transmitir e disseminar o conhecimento. Os autores defendem que o conhecimento tem ocupado um lugar de destaque nos processos que caracterizam a sociedade contemporânea, e as instituições que trabalham com o conhecimento também tem tido um papel central. Neste sentido, os mesmos destacam sobre a relevância e o papel estratégico que as instituições de educação superior possuem para a sociedade.

Para os autores, o reconhecimento da importância estratégica da educação está presente no preâmbulo da Declaração Mundial sobre Educação Superior, que dispõe que existe a consciência sobre a importância fundamental que esse tipo de educação possui, não só para o desenvolvimento sociocultural e econômico, mas também para a construção do futuro do país (BERNHEIM; CHAÚÍ, 2008).

Desta forma, os autores defendem que um dos principais temas relacionados à educação superior diz respeito às relações entre a sociedade e a universidade. O mundo acadêmico, segundo Bernheim e Chauí (2008), deve se envolver de forma mais intensa com os processos de cunho social, econômico e cultural, mas de maneira a manter as suas características. Ou seja, de acordo com o disposto na Declaração Mundial, no artigo 2º, as

instituições de educação superior devem “preservar e desenvolver suas funções fundamentais, submetendo suas atividades às exigências da ética e do rigor científico e intelectual.” (BERNHEIM; CHAUI, 2008, p. 17), em outras palavras, Bernheim e Chauí (2008, p. 16) afirmam que,

O reconhecimento dado pela sociedade à autoridade intelectual das instituições de educação superior, conforme a Declaração, está intimamente associado à sua capacidade de se expressar sobre os problemas éticos, culturais e sociais de forma completamente independente e com plena consciência das suas responsabilidades.

Como instituição social, a universidade deve expressar, de certa maneira, a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade. Ainda de acordo com os autores, a universidade deve considerar o saber pela perspectiva do cidadão, de modo a buscar a valorização da democratização. Sendo assim, a universidade “reflete uma sociedade em que os valores democráticos da cidadania são imperativo ético e político da vida universitária” (BERNHEIM; CHAUI, 2008, p.17).

Ainda para os autores, após as lutas sociais e políticas causadas pelas revoluções sociais do Século XX, a educação e a cultura passaram a ser compreendidas como sendo parte integrante da cidadania e a serem vistas como direitos dos cidadãos. Desta forma, as universidades tornaram-se instituições sociais inseparáveis da ideia de democracia e tornou-se imperativo que as mesmas respondam às demandas impostas pela sociedade como um todo.

Ademais, conforme destacado por Platt Neto, Cruz e Vieira (2006), por serem financiadas com recursos públicos e comporem a estrutura da administração pública indireta, as Universidades Públicas são obrigadas a prestar contas ao Poder Legislativo e à sociedade. Além disso, devem respeitar os princípios constitucionais, como o da publicidade. Os autores extraem desse princípio que, a sociedade tem o direito de conhecer os atos praticados na administração pública e de exercer o controle social, derivado do exercício do poder democrático.

Desta maneira, ainda segundo os autores, as universidades são obrigadas a prestar contas da utilização dos seus recursos, bem como dar publicidade aos seus atos. O conceito de transparência, para Platt Neto, Cruz e Vieira (2006), é mais amplo que o da publicidade na medida em que uma informação pode ser pública, mas desprovida de outros aspectos essenciais como a relevância, confiabilidade, tempestividade, e uma gestão responsável capaz de favorecer o exercício da cidadania da população.

Em suma, levando em consideração as exigências estabelecidas em legislação e as demandas da sociedade, entende-se que as universidades devem empreender esforços no sentido de se adequarem ao princípio da transparência máxima de informações.

A seguir, serão sintetizados alguns dados relevantes, referentes às Universidades, que foram publicados nos Relatórios sobre a implementação da LAI<sup>21</sup>, que justificam a preocupação em relação ao desempenho das Universidades em relação ao cumprimento da LAI.

De acordo com a CGU (2015), tendo em vista que os órgãos e entidades possuem algumas especificidades no que se referem à natureza jurídica, finalidades, estrutura organizacional, competências, entre outros aspectos, a mesma realizou a separação de segmentos no intuito de verificar a atuação e o comportamento dos mesmos no atendimento aos pedidos de informação, a partir do ano de 2014. Essa divisão oferece uma análise mais específica a respeito das diferentes realidades dos órgãos e entidades e, dessa forma, permite a verificação dos diferentes desempenhos de cada segmento no cumprimento à LAI (CGU, 2015).

Para realizar um breve panorama sobre as Universidades, foram utilizados alguns dados estatísticos apresentados nos relatórios publicados pela CGU, que trouxeram algumas informações importantes de forma estratificada. Na estratificação dos segmentos, destacada no Anexo I do *Relatório sobre a implementação da lei 12.527: Lei de Acesso à Informação: Poder Executivo Federal, 2014*, dentro do segmento Universidades, estão incluídas as universidades federais, os institutos federais de educação e os hospitais universitários (CGU, 2015).

Em consulta ao Relatório sobre a implementação da LAI, publicado pela CGU em 2014, percebe-se que, no que se refere à transparência passiva, apesar do número relativamente baixo de pedidos não respondidos pelos diversos segmentos, os relatórios concluem que o segmento que contribuiu com mais peso no quantitativo de omissões foi o das universidades (CGU, 2014, p. 33).

Do total de 995 omissões no Poder Executivo Federal, as universidades foram responsáveis por 486, ou seja, 49% do total. Cumpre ressaltar que a CGU considera como omissão de resposta, os pedidos de informação que, após o prazo legal para resposta, permanecem sem qualquer manifestação do órgão ou entidade (CGU, 2014).

Em suma, os referidos relatórios concluíram que as Universidades contribuíram de maneira significativa com o total de omissões de resposta em todo o Governo Federal, quase 50% dos casos em 2013 e mais de 70% dos casos em 2014 (CGU, 2014, 2015).

---

<sup>21</sup> O 1º Relatório foi publicado em 2013, o 2º em 2014, o 3º em 2015, o 4º em 2016 e o 5º Relatório no ano 2017.

Para reduzir este índice de omissões, a CGU destacou no Relatório de 2014, que promoveu uma ação específica de monitoramento junto a esses órgãos. Assim, foi solicitada a atuação dos gestores com o intuito de solucionar o problema identificado. Esta ação consistiu na cientificação de 24 Reitores para que adotassem providências para reduzir o quantitativo de pedidos ainda não respondidos e, após o prazo determinado pela CGU, observou-se a redução de aproximadamente 30% dos casos de omissões (CGU, 2014).

Importante também destacar que, de acordo com o Relatório de 2014, o tempo médio de respostas aos pedidos de informação na Administração Pública Federal, entre janeiro e dezembro de 2013, foi de 13 dias, contra 24 dias das Universidades (CGU, 2014).

Os Relatórios da CGU de 2014 e 2015 apontam que o tempo de resposta das universidades federais, em todos os anos, está acima da média dos demais segmentos, mas, apesar de se distanciarem substancialmente do tempo médio do Governo Federal, elas se mantêm dentro dos limites legais, que seria de até 20 dias, prorrogáveis por mais dez.

O Relatório da CGU (2016d) aponta informações a respeito de algumas ações realizadas pela mesma, no intuito de reduzir as omissões de alguns órgãos que apresentaram alto índice de omissões. A CGU informou que expediu ofícios circulares para 22 órgãos que apresentavam índice superior a 5% de omissões, e solicitou as devidas providências em relação aos pedidos atrasados. Pode-se observar que, entre estes órgãos, estavam presentes algumas Universidades, Hospitais Universitários e Institutos Federais. A CGU apresentou um gráfico comparativo, entre os anos de 2014 e 2015, nos quais foi possível perceber que houve uma redução nos casos de omissão de resposta, após o envio dos ofícios (CGU, 2016d).

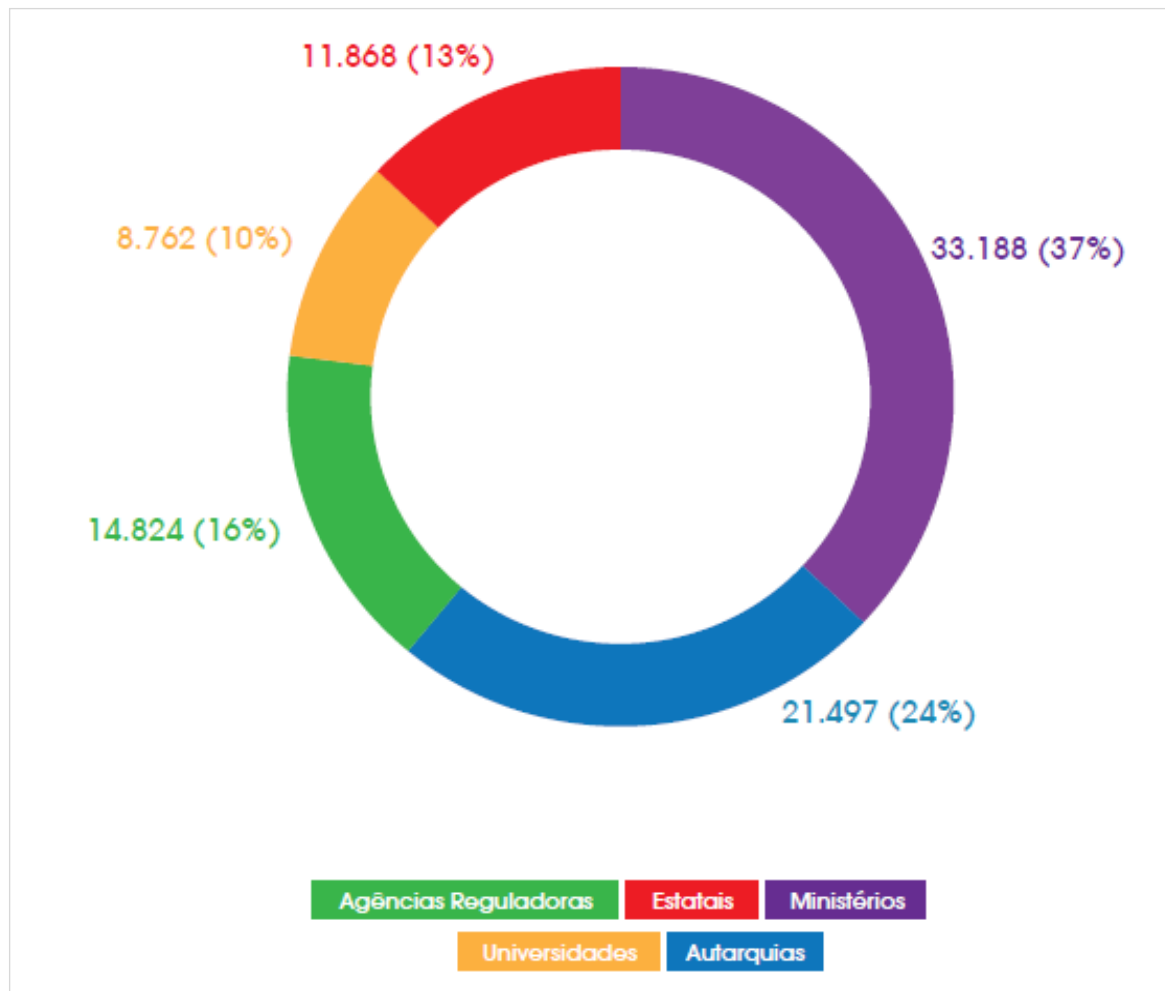
Além disso, a CGU realizou reuniões presenciais com alguns órgãos sobre essas omissões, entre esses estavam as Universidades Federais da Bahia, do Piauí e da Paraíba e os Institutos Federais de Roraima e São Paulo. Ao final de 2015, observou-se uma melhoria no índice de todos os órgãos que foram visitados, sendo que dois zeraram o número de pedidos fora do prazo (CGU, 2016d).

Desta forma, destacam-se logo a seguir, algumas informações apresentadas no 3º Relatório da CGU publicado em 2015, no qual são apresentadas estas visões estratificadas dos dados estatísticos. É possível verificar o desempenho do atendimento dos pedidos de informação em segmentos específicos como ministérios, autarquias, agências reguladoras, estatais e universidades (CGU, 2015).

Os dados apresentados no referido Relatório foram coletados em 2 de junho de 2015. Em relação aos pedidos recebidos, o percentual de pedidos de informação recebido pelo segmento Universidade, em relação ao total de solicitações dirigidas ao Poder Executivo

Federal, foi de 10%, o que correspondeu a 8.762 pedidos, sendo que 8.394 (95,8%) dos pedidos foram respondidos, conforme podemos verificar no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Pedidos Recebidos pelos segmentos – CGU (2015)



Fonte: CGU (2015, p. 34).

O referido relatório apresenta ainda, dentro de cada segmento, quais os órgãos mais demandados, detalhando o número de pedidos recebidos, bem como o percentual do total de pedidos do Governo Federal. Assim, as Universidades mais demandadas, em 2015, podem ser verificadas na Tabela 1.

Tabela 1 – Universidades mais demandadas – CGU (2015)

UNIVERSIDADES		NÚMERO DE PEDIDOS	PORCENTAGEM DO TOTAL DE PEDIDOS
1º	UFRJ	358	0,40%
2º	UNB	295	0,33%
3º	UFAM	223	0,25%
4º	UFSC	196	0,22%
5º	UFC	191	0,21%

Fonte: adaptado de CGU (2015, p. 37).

A Figura 3 apresenta o tempo médio de resposta das universidades, em comparação com outros segmentos:

Figura 3 – Tempo médio de resposta dos segmentos – CGU (2015)



Fonte: CGU (2015, p. 40).

Já com relação às omissões de respostas, as Universidades apresentaram um índice bem superior aos demais segmentos, correspondendo a 73% das omissões do Poder Executivo Federal, com o total de 368 omissões (CGU, 2015).

De acordo com o que prevê o art. 22 do Decreto N° 7.724/2012, é direito do cidadão a realização de reclamações no caso de omissão de resposta ao pedido de informação. Esse pedido é direcionado à autoridade de monitoramento de cada órgão ou entidade. Destaca-se que em 2014, o maior percentual de reclamações correspondeu às Universidades, que obtiveram um índice superior aos outros segmentos, com mais de 2,5% de reclamações (CGU, 2015), enquanto os demais apresentaram porcentagem inferior a 0,5%. Assim, em relação ao total das reclamações recebidas pelo Poder Executivo Federal, as Universidades obtiveram um percentual de 56%, índice bem superior aos demais segmentos.

Com relação à distribuição de decisão da CGU em 2015, referente às Universidades, destaca-se que o número de decisões relacionadas à perda de objeto de recursos correspondeu a 27%, o que significa, em regra, que o órgão concedeu a informação

ao cidadão ainda durante a análise do recurso, através de negociação com a CGU. Já com relação ao provimento, percebe-se que 25% dos recursos foram providos, ou seja, o recurso foi considerado pertinente e a informação solicitada foi considerada pública. Sendo assim, a CGU considerou que o requerente deveria ter acesso à informação solicitada (CGU, 2015).

A partir das informações apresentadas, de modo geral, infere-se que as Universidades têm tido algumas dificuldades em relação à transparência passiva.

#### **4.2 A LAI na UFMG: iniciativas da instituição para o cumprimento da legislação**

Nesta seção, considerou-se essencial que fossem trazidas algumas informações sobre o percurso da UFMG em relação à transparência pública, encontradas em documentos disponibilizados pela instituição em transparência ativa, como forma de realizar uma contextualização sobre as iniciativas da instituição em busca do cumprimento da legislação.

Discorreu-se, ainda que brevemente, sobre algumas informações importantes sobre a Universidade, como o histórico, as finalidades, missão, princípios institucionais e questões referentes à sua estrutura organizacional, embora alguns aspectos também sejam tratados na metodologia, quando da descrição do universo da pesquisa.

Assim, nesta seção, foram tratados alguns aspectos relacionados aos objetivos, metas e ações relativas à aplicação da LAI na instituição, previstas em documentos oficiais publicados pela mesma, como os Relatórios de Gestão<sup>22</sup> e os Planos de Desenvolvimento Institucional (PDI)<sup>23</sup> que estão divulgados no *site* oficial da UFMG, nas seções transparência e gestão, respectivamente.

De acordo com informações disponibilizadas no PDI UFMG 2013-2017 (UFMG, 2013), a UFMG é a mais antiga universidade do Estado de Minas Gerais e sua história tem relação com as primeiras instituições de ensino de nível superior do Estado. Em 7 de setembro de 1927, foi criada com a denominação de “Universidade de Minas Gerais (UMG)”, sendo na época, de natureza privada e subsidiada pelo Estado<sup>24</sup>. A fundação da Universidade deu-se com a junção de quatro escolas de nível superior: a Escola Livre de Odontologia (1907) e

---

<sup>22</sup> Relatórios de Gestão e Prestação de Contas da UFMG. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proplan/prestacaodecontasufmg/>.

<sup>23</sup> Plano de Desenvolvimento Institucional da UFMG (2013-2017). Disponível em: <https://ufmg.br/a-universidade/gestao/plano-de-desenvolvimento-institucional>.

<sup>24</sup> Lei Estadual nº 956, de 7 de setembro de 1927, que criou a Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: <http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:minas.gerais:estadual:lei:1927-09-07;956>.

Farmácia (1911), a Faculdade de Direito (1892), a Faculdade de Medicina (1911) e a Escola de Engenharia (1911).

A partir de 1949 passou a ser uma instituição federalizada, sendo que, na época, as Escolas de Arquitetura e as Faculdades de Ciências Econômicas e Filosofia já haviam sido integradas à instituição. Por determinação do Governo Federal, a partir de 1965 passou a ser uma pessoa jurídica de direito público, de ensino gratuito e mantida pela União (UFMG, 2013).

De acordo com o Estatuto da UFMG<sup>25</sup> (UFMG, 1999), a instituição é uma autarquia em regime especial, mantida pela União, com sede em Belo Horizonte. Foi criada pela Lei 956, de 7 de setembro de 1927, do Estado de Minas Gerais, e transformada em instituição federal pela Lei 971, de 16 de dezembro de 1949.

É dotada de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial (UFMG, 1999) e tem por principais finalidades:

a geração, o desenvolvimento, a transmissão e a aplicação de conhecimentos por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, compreendidas de forma indissociada e integradas na educação e na formação científica e técnico profissional de cidadãos imbuídos de responsabilidades sociais, bem como na difusão da cultura e na criação filosófica, artística e tecnológica (UFMG, 2013, p. 6).

A mesma é regida por legislação federal, pelo Estatuto, pelo Regimento Geral<sup>26</sup>, por resoluções dos órgãos de deliberação superior e por regimentos específicos que devem ser elaborados pela instituição em respeito aos textos legais referidos anteriormente (UFMG, 1999).

Verificou-se que a instituição possui disponível em seu *site*<sup>27</sup>, na seção transparência, um conjunto de informações para que o cidadão possa conhecer melhor a instituição, como Relatórios de Gestão e Prestação de Contas, Ouvidoria, Painel da UFMG no Portal da Transparência, Código de conduta da alta administração federal, *link* para o site do Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG, Carta de Serviços ao Cidadão, informações sobre contratos, processos de compras e licitações, informações sobre dirigentes e responsáveis e sobre concursos promovidos pela instituição.

---

<sup>25</sup> O Estatuto da UFMG foi aprovado pelo Conselho Nacional de Educação em 8 de junho de 1999 e homologado pelo Ministro da Educação em 1º de julho de 1999. Disponível em: <https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG/Estatuto>.

<sup>26</sup> O Regimento Geral da UFMG contém disposições básicas sobre as atividades comuns às Unidades e aos demais órgãos da instituição, no que diz respeito aos planos didático-científico, administrativo, financeiro, patrimonial e disciplinar. Disponível em: <https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG/Regimento-Geral>.

<sup>27</sup> Site Institucional da UFMG - Seção Transparência: Disponível em: <https://ufmg.br/transparencia>.



No ano de 2006, por ordem do Poder Executivo Federal, foi promulgado o Decreto nº 5.773<sup>28</sup> que estabeleceu que as Instituições de Ensino Superior (IES) deveriam estabelecer um PDI<sup>29</sup>, documento que passou a ser obrigatório para fins de credenciamento e descredenciamento das instituições.

Evidencia-se o ponto de vista da UFMG que reconhece a importância deste instrumento para o planejamento institucional, para aumentar a transparência na relação com outras instituições, bem como com a sociedade em geral. Ademais, possibilita o registro e a análise dos caminhos percorridos pela mesma durante as gestões (UFMG, 2013).

Neste sentido, a Universidade orienta-se por inúmeros princípios institucionais, dentre eles a gestão racional, democrática e transparente do cotidiano da instituição. Ademais, a mesma compreende o controle social como uma prática que deve ser adotada, uma vez que considera essencial a participação da sociedade no acompanhamento das ações, avaliação dos processos, objetivos e resultados empreendidos pela gestão da instituição. A instituição defende que a prática do controle social traduz-se na abertura de possibilidades à sociedade de conhecer as atividades realizadas pela instituição, bem como a relevância e abrangência que a mesma possui para a sociedade (UFMG, 2013).

No que diz respeito ao controle social, a UFMG, atualmente, conta com órgãos de controle como a Auditoria<sup>30</sup>, a Ouvidoria e o SIC. Apesar de a Auditoria ser um órgão tradicional da UFMG, a instituição optou pela criação da Ouvidoria, em 2009, com o objetivo de possuir um canal de comunicação entre a sociedade e a administração da instituição, visando à prevenção e a solução de problemas (UFMG, 2013).

A instituição, desde 16 de maio de 2012, possui um canal de atendimento ao cidadão fundado no âmbito da LAI e integrado às ações do Governo Federal, conhecido como Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG (e-SIC/UFMG). De acordo com a própria instituição, o acesso aos dados que são gerados constitui-se um dos princípios para a consolidação da democracia, uma vez que fortalece a competência dos indivíduos de participação na tomada de decisões:

---

<sup>28</sup> O Decreto nº 5.773 foi revogado e substituído pelo Decreto 9.235, de 15 de dezembro de 2017.

<sup>29</sup> A UFMG até o momento elaborou dois PDI: 2008-2012 e 2013-2017. O próximo documento terá vigência no período 2018-2023 e estará disponível a partir de janeiro de 2019. Disponível em: <https://ufmg.br/a-universidade/gestao/plano-de-desenvolvimento-institucional>.

<sup>30</sup> A Auditoria Interna foi instituída como serviço vinculado ao Conselho Universitário, por disposição do art. 20, inciso b, do Estatuto da UFMG, publicado no Diário Oficial de 6 de outubro de 1972, tendo sido implantada definitivamente em julho de 1974.

A UFMG entende que um primeiro passo para a prática do controle social em uma instituição pública consiste em possibilitar à sociedade conhecer as atividades que realiza, seu nível de abrangência e de relevância e os resultados obtidos. Entende-se, portanto, a visibilidade pública como fundamental na prática do controle social. O pressuposto considerado pela Instituição é o de que tudo aquilo que se passa intramuros é de interesse da sociedade e, por isso, deve ser compartilhado socialmente, para dar sentido à missão e aos valores por ela defendidos (UFMG, 2013, p. 26).

Segundo informações disponibilizadas no Relatório de Gestão da UFMG, do exercício de 2014<sup>31</sup>, a Universidade instituiu em sua estrutura, em 2014, a Diretoria de Governança Informacional (DGI), que é vinculada à Administração Central.

Considerado pela instituição um órgão consultivo e auxiliar, a DGI tem se esforçado em estabelecer parcerias e ações conduzidas a assuntos associados às políticas institucionais, direcionadas à promoção da governança institucional da UFMG. A instituição afirma em seu PDI 2013-2017, publicado em 2013, que a criação de uma DGI é uma iniciativa pioneira no contexto das universidades públicas brasileiras:

[...] A DGI toma como referência as formulações das organizações sócio históricas, nacionais e internacionais, que propõem políticas e articulam a opinião pública em prol da democratização da informação como instrumento que subsidia a autonomia esclarecida dos cidadãos e o bem comum (UFMG, 2018b, *online*).

É importante destacar que a Ouvidoria da UFMG e o SIC são setores específicos que atualmente estão incorporados à DGI, que tem como objetivos:

[...] promover o planejamento e o desenvolvimento institucional relativos ao conhecimento e aos fluxos de informação recebidos, produzidos e disseminados pelos diversos setores da UFMG, com o objetivo de implementar um modelo sustentável, colaborativo e transversal de governança informacional na instituição. Para tanto, toma como referências fundamentais o conceito de transparência na gestão pública; a articulação proativa entre conhecimento, informação, comunicação e inovação tecnológica; a interação e o diálogo com a sociedade civil e o Estado e a adoção da convergência de meios e fluxos visando subsidiar a defesa dos interesses públicos em matéria de educação, cultura, ciência e tecnologia e a promoção da transparência na interface Universidade - sociedade. (UFMG, 2013, p. 29).

De acordo com o PDI, publicado pela instituição, cabe ressaltar que a Ouvidoria da UFMG<sup>32</sup> atua como um órgão mediador e possui a função institucional de zelar pelo direito à manifestação e à informação. Tem por finalidades o aprimoramento da prestação de serviços, a ampliação dos canais de participação social relacionados à avaliação institucional,

<sup>31</sup> Todos os anos, a UFMG publica um Relatório de Gestão do Exercício, que é elaborado de acordo com disposições aplicáveis às Instituições Federais de Ensino Superior. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proplan/wp-content/uploads/Relat%C3%B3rio-de-Gest%C3%A3o-2014-V14-1.pdf>.

<sup>32</sup> A Ouvidoria da UFMG recebe e encaminha sugestões, reclamações, denúncias e elogios provenientes da Comunidade interna e da população em geral. As manifestações podem ser encaminhadas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV). Disponível em: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>.

o incentivo aos direitos dos cidadãos, bem como a contribuição para a elaboração de políticas públicas (UFMG, 2013).

De acordo com a instituição, a partir do momento em que o SIC, órgão responsável pelo atendimento da LAI na UFMG, passou a integrar a DGI, em maio de 2014, o mesmo passou por uma reorganização em seu funcionamento como a divulgação das atividades do SIC às diversas Unidades e Órgãos da Instituição e adequação de alguns procedimentos realizados pela instituição em prol do cumprimento da LAI (UFMG, 2013).

É importante ressaltar que a UFMG considera ter sido pioneira ao criar a DGI, no âmbito das Universidades Públicas brasileiras:

[...] A DGI toma como referência as formulações das organizações sócio históricas, nacionais e internacionais, que propõem políticas e articulam a opinião pública em prol da democratização da informação como instrumento que subsidia a autonomia esclarecida dos cidadãos e o bem comum (UFMG, 2018b, *online*).

Em setembro do mesmo ano, o SIC/UFMG passou a ter atendimento físico no prédio da Reitoria, com o intento de se adequar ao disposto na LAI, que determina que o SIC deve ser instalado em unidade física identificada e, além disso, ser de fácil acesso e aberto ao público. Deste modo, passou a compartilhar o mesmo espaço físico que a Ouvidoria da UFMG.

Conforme disposto no Relatório de Gestão do Exercício de 2016 da UFMG<sup>33</sup>, o controle dos pedidos de acesso à informação ocorre por meio de um fluxo interno de trabalho em que ocorre o recebimento, análise e tratamento dos pedidos de informação. Ainda de acordo com a UFMG, o “trâmite ocorre através da classificação da tipologia do pedido, conteúdo da demanda e identificação da competência de resposta. Identificado o setor competente em responder a demanda, é realizado contato com o mesmo e estabelecido prazo para retorno” (UFMG, 2017b, p. 143).

Sendo assim, a instituição destaca que o fluxo interno funciona em uma rede de cooperação com setores da Universidade com o intento de tornar mais eficiente o atendimento aos solicitantes:

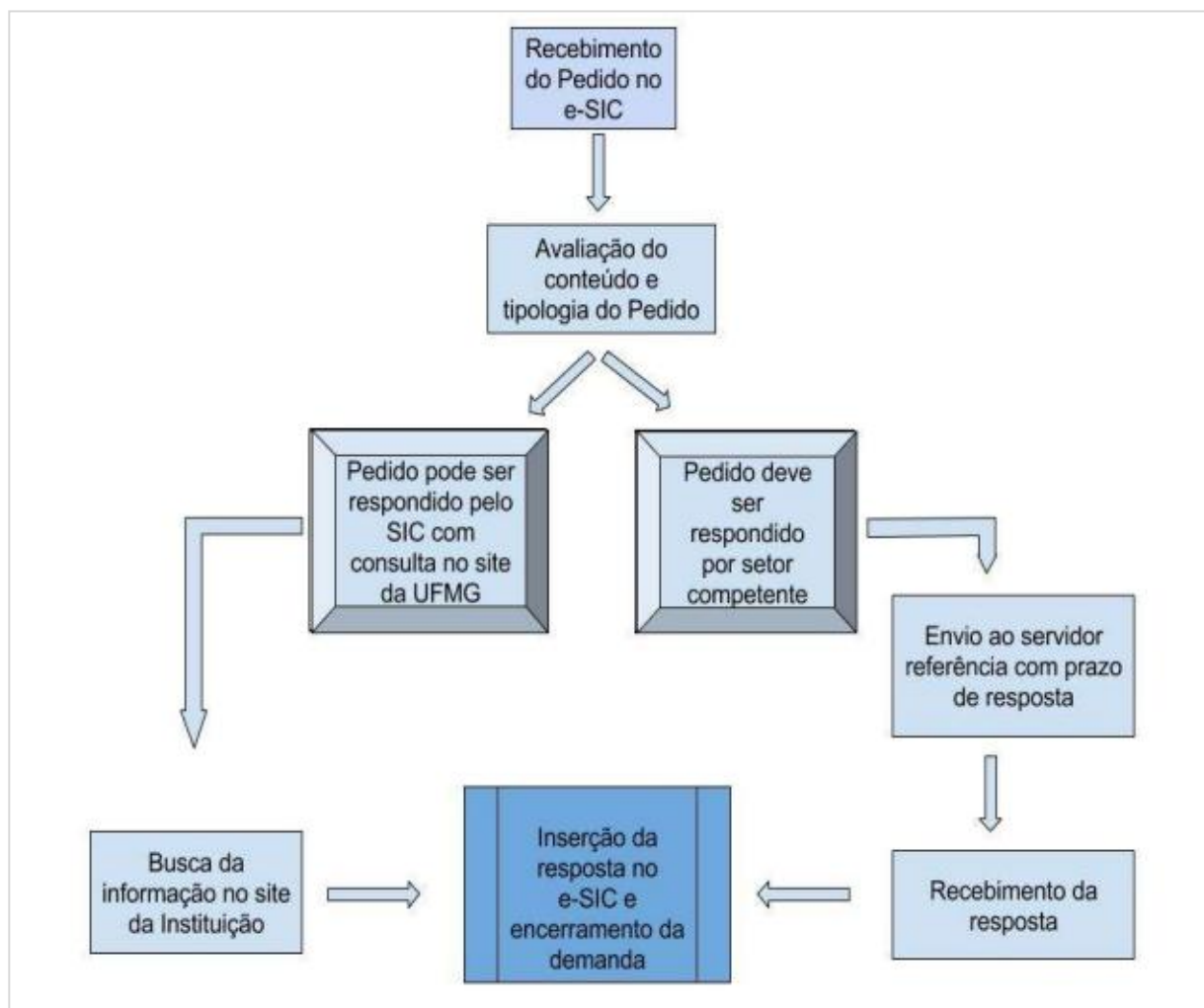
Uma vez estabelecida parceria com os departamentos/órgãos mais demandados da Universidade pelos requerentes, foram indicados servidores responsáveis por receber e encaminhar a demanda dentro de seu órgão (seja uma pró-reitoria ou

<sup>33</sup> O Relatório de Gestão Individual, do exercício de 2016, é apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas anual a que a UFMG está obrigada, nos termos do art. 70 da CF/88, elaborado de acordo com as disposições das Decisões Normativas TCU nos 154 e 156/2016 e da Portaria TCU nº59/2017. Disponível em: [https://www.ufmg.br/proplan/wp-content/uploads/idSisdoc\\_12585090v1-85-RelatorioGestao.pdf](https://www.ufmg.br/proplan/wp-content/uploads/idSisdoc_12585090v1-85-RelatorioGestao.pdf). Acesso em: 18 ago. 2018.

unidade acadêmica, por exemplo), chamado de servidor referência (UFMG, 2018c, p. 143).

De acordo com o que consta no Relatório de Gestão do Exercício de 2016 da UFMG, o fluxo de atendimento das demandas do SIC na instituição funciona da seguinte forma: o SIC recebe o pedido de informação e realiza a avaliação do conteúdo e tipologia do pedido. Se o pedido puder ser respondido pelo próprio SIC, com consulta no *site* da UFMG, efetua-se uma busca no site da instituição e se a resposta for encontrada, a mesma é inserida pelo próprio SIC e a demanda é encerrada. Se for verificado que o pedido deve ser respondido pelo setor competente, envia-se a demanda ao “servidor de referência”, solicita-se um prazo para a resposta e ao recebê-la, insere-se a resposta no e-SIC e, posteriormente, encerra-se a demanda, conforme especificado no Fluxograma 1.

Fluxograma 1 – Atendimento das demandas do SIC com utilização da rede de cooperação entre os diversos serviços, órgãos e instâncias da UFMG



Fonte: UFMG (2017b, p.135).

A instituição disponibilizou em seu Relatório de Gestão do exercício de 2016, o Plano de Trabalho do SIC/UFMG, previsto para o ano de 2017. De acordo com a instituição, a pretensão seria a de continuar trabalhando visando o cumprimento da LAI, e para isso, as ações previstas para o ano seriam:

- a) reforço da rede de cooperação;
- b) andamento ao processo de classificação de informações sigilosas;
- c) realização de evento nacional sobre o acesso à informação;
- d) divulgação do SIC e da LAI na Comunidade Acadêmica;
- e) melhoria do atendimento aos prazos legais.

Em suma, segue o Quadro 3, no qual constam os objetivos, áreas, ações e justificativas para o Plano de Trabalho 2017 do SIC/UFMG:

Quadro 3 – Plano de trabalho para 2017 – SIC/UFMG

OBJETIVO	ÁREA	AÇÕES	JUSTIFICATIVA
Ampliar o conhecimento da Comunidade em relação à LAI e seus desdobramentos	Administração	Divulgação do SIC UFMG e suas ações	Realizar o monitoramento da LAI na UFMG
Instituir Comissão para Classificação das Informações Sigilosas e Tabela de Temporalidade	Administração	Realizar a classificação das informações	Necessidade de criar procedimentos de regulação das informações sigilosas no âmbito da UFMG
Responder as demandas no prazo legal estabelecido	Administração	Reforçar laços de cooperação entre os Departamentos e Órgãos da UFMG	Atender ao fluxo de respostas no âmbito da LAI
Dar publicidade aos relatórios anuais do SIC UFMG	Recursos Humanos	Considerar possibilidade de publicação impressa ou digital	Promover a transparência ativa
Atualizar conhecimentos, práticas e padronização dos Serviços de Informação ao Cidadão	Capacitação	Eventos ou cursos relacionados ao setor	Melhorar a capacidade de atendimento do setor
Realizar evento nacional da Rede e-SIC de instituições superiores de ensino e pesquisa.	Capacitação	Organização do evento	Ampliar o debate e a capilaridade da Reder e-SIC

Fonte: UFMG (2017b, p. 135).

## **5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Apresenta-se a caracterização da pesquisa com relação aos procedimentos metodológicos, bem como o universo da pesquisa. Realiza-se uma breve descrição sobre as bases de dados utilizadas na pesquisa e em seguida, apresentam-se os procedimentos de coleta de dados aplicados em cada uma das bases de dados.

### **5.1 Caracterização da pesquisa quanto aos procedimentos metodológicos**

Optou-se por uma abordagem conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa. Caracteriza-se por ser quantitativa, uma vez que se buscou fazer análises a partir de dados coletados por meio de Relatórios estatísticos, pesquisas de satisfação e de monitoramento, que nos trazem um retrato da realidade compreendida, com base em dados brutos coletados por meio de instrumentos padronizados (FONSECA, 2002).

Caracteriza-se por ser qualitativa, na medida em que tenta compreender o contexto do objeto pesquisado por meio de diferentes fontes de dados, como legislações, relatórios e documentos sem tratamento analítico, que foram matéria-prima primordial para o desenvolvimento da investigação (SEVERINO, 2007).

Quanto aos objetivos, caracteriza-se por ser uma pesquisa descritiva, uma vez que pretende representar os fenômenos e fatos de uma realidade específica. Em relação aos procedimentos, realizou-se uma pesquisa documental, uma vez que foram consultadas fontes de informações diversificadas. (FONSECA, 2002).

Trata-se de uma pesquisa exploratória uma vez que realizou um estudo prévio com o intuito de compreender o fenômeno por meio da imersão sobre o assunto tratado. (HERNÁNDEZ SAMPIERI; FERNANDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO, 2006).

#### ***5.1.1 Percurso metodológico***

Após a definição da questão inicial, perpassou-se por uma pesquisa exploratória, com vistas a identificar a perspectiva mais pertinente para abordagem do objeto de estudo. Desta forma, foram pesquisadas fontes de informações sobre o tema a ser investigado, com vistas a avançar nos conhecimentos referentes aos conceitos e contextos da transparência pública e implementação da LAI no Brasil.

Assim sendo, foram explorados muitos documentos, como a legislação pertinente, relatórios sobre a implementação da LAI nos órgãos públicos federais, elaborados e divulgados pela CGU, entre outros.

A partir da exploração de conteúdos relacionados à transparência pública, em especial dos Relatórios elaborados pela CGU, foi possível construir a problemática da pesquisa. Assim, vislumbrou-se a possibilidade de realização da análise da implementação da LAI em um órgão público federal, tendo em vista a existência de ferramentas utilizadas pela CGU, com o objetivo de obtenção de dados sobre a implementação da LAI pelos órgãos públicos federais.

Para a construção do modelo de análise foram escolhidas três fontes de dados:

- a) Relatórios Estatísticos disponíveis no e-SIC;
- b) Pesquisa de Satisfação realizada pela CGU com os usuários do e-SIC;
- c) Pesquisa de Mapeamento realizada pela CGU com os órgãos públicos federais.

A partir da obtenção de acesso às referidas fontes de dados, seja por meio da transparência ativa ou passiva, realizou-se o estudo e a descrição sobre cada uma das fontes de dados escolhidas. A partir da descrição, foi possível estabelecer categorias de análise em cada uma das fontes, visando à realização da investigação dos dados e informações disponíveis conforme descrito no Quadro 4.

Quadro 4 – Resumo do modelo de análise

<b>FONTES DE DADOS</b>	<b>MEIO DA COLETA DE DADOS</b>	<b>CATEGORIAS DE ANÁLISE</b>	<b>PERÍODO ANALISADO</b>
Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)	Transparência Ativa	Relatórios Estatísticos de Pedidos de Acesso e Solicitantes; Relatórios Estatísticos de Recursos e Reclamações	2012 a 2017
Pesquisas de Satisfação (CGU)	Transparência Passiva	Pesquisas de Satisfação	2012 a 2017
Pesquisas de Mapeamento (CGU)	Transparência Passiva	Pesquisas de Mapeamento	2013 a 2017

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Posteriormente, partiu-se para a escolha do universo da pesquisa, bem como a limitação temporal para coleta de dados. Para complementar, foram realizadas pesquisas documentais referentes ao percurso e iniciativas da instituição pesquisada em relação à LAI, com o objetivo de realizar uma breve contextualização.

Em seguida, realizou-se a coleta e análise dos resultados obtidos e juntamente foi feita uma busca de referências que pudessem agregar informações à análise dos resultados, bem como às considerações finais.

### **5.1.2 Universo da pesquisa**

O universo da pesquisa é a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), com sede em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais. A UFMG é uma instituição federal, pessoa jurídica de direito público, mantida pela União, e dotada de autonomia administrativa, de gestão-financeira, patrimonial, disciplinar e didático-científica (UFMG, 1999).

A instituição atualmente é líder no âmbito nacional e regional em ensino, pesquisa, extensão, cultura, pesquisa científica e registro de patentes, em diversas áreas do conhecimento.

Atualmente, a comunidade da UFMG possui em média 72 mil pessoas, se forem considerados todos os *campi* das cidades de Belo Horizonte, Montes Claros, Diamantina e Tiradentes. Atualmente possui 77 cursos de graduação, 80 programas de pós-graduação, e mais de 750 núcleos de pesquisa<sup>34</sup>.

Nos termos do seu Estatuto, a UFMG é uma autarquia que tem por finalidades essenciais:

[...] a geração, o desenvolvimento, a transmissão e a aplicação de conhecimentos por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, compreendidos de forma indissociada e integrados na educação e na formação científica e técnico-profissional de cidadãos imbuídos de responsabilidades sociais, bem como na difusão da cultura e na criação filosófica, artística e tecnológica. No cumprimento dos seus objetivos, a UFMG mantém cooperação acadêmica, científica, tecnológica e cultural com instituições nacionais, estrangeiras e internacionais e constitui-se em veículo de desenvolvimento regional, nacional e mundial, almejando consolidar-se como universidade de classe mundial. (UFMG, 1999, *online*).

## **5.2 Procedimentos de coletas de dados**

Serão apresentados a seguir, uma breve descrição das bases de dados utilizadas e os procedimentos utilizados para a realização da coleta de dados referentes aos Relatórios Estatísticos do e-SIC, a Pesquisa de Satisfação realizada pela CGU por meio do e-SIC, bem como as Pesquisas de Monitoramento realizadas pela CGU.

---

<sup>34</sup> Site Institucional da UFMG – Seção a Universidade. Disponível em: <https://ufmg.br/a-universidade>.



Apresenta-se a seguir um resumo sobre os procedimentos de coleta referentes às três fontes de dados utilizadas, para a construção do modelo de análise.

### **5.2.1 Procedimentos de coleta de dados – Relatórios Estatísticos do e-SIC**

Primeiramente pretende-se explicar mais detalhadamente sobre o funcionamento do e-SIC, instrumento utilizado na transparência passiva, e quais as informações podem ser obtidas por meio dos Relatórios Estatísticos de Pedidos e Respostas<sup>35</sup> e Relatórios Estatísticos de Recursos e Reclamações<sup>36</sup>, extraídos do e-SIC.

Em seguida, serão apresentados os procedimentos utilizados para a realização da coleta de dados referentes aos Relatórios Estatísticos do e-SIC.

De acordo com informações disponibilizadas no Manual do SIC (CGU, 2016c), com o objetivo de gerenciar as solicitações realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da LAI, a CGU disponibiliza ativamente aos gestores e cidadãos, o referido sistema (CGU, 2016b).

Este sistema eletrônico é disponibilizado na *web* e possibilita a centralização dos pedidos de informação, sendo de uso obrigatório no Poder Executivo Federal, de acordo com a Portaria Interministerial nº 1.254<sup>37</sup>.

O sistema permite que qualquer pessoa, seja física ou jurídica, envie pedidos de acesso à informação para quaisquer órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal que estejam cadastradas no Sistema (CGU, 2016c)<sup>38</sup>. Por meio do e-SIC, também é possível realizar outras ações, como acompanhar os trâmites e prazos dos pedidos de acesso à informação, entrar com recursos e acompanhar o andamento dos mesmos. Também é possível apresentar reclamações por omissão de resposta dos órgãos solicitados e realizar a consulta das respostas recebidas (CGU, 2016c).

Para ter acesso ao sistema, é necessário que o usuário se cadastre no mesmo através do *site* do e-SIC<sup>39</sup>. Para isso, é preciso que o usuário preencha alguns campos

---

<sup>35</sup> Relatórios de Pedidos e Respostas. Disponível em:

<https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>.

<sup>36</sup> Relatórios de Pedidos e Reclamações. Disponível em:

<https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualRecursos.aspx>.

<sup>37</sup> Portaria Interministerial nº 1.254. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/legislacao-relacionada-1/cgu-prt-inter-1254.pdf>.

<sup>38</sup> A lista atualizada de órgãos cadastrados no e-SIC é disponibilizada em:

<http://www.acessoinformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/lista-de-sics>.

<sup>39</sup> O cadastro pode ser realizado por meio do site da CGU. Disponível em:

<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>.

obrigatórios como o nome completo, Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), nome do usuário, senha e *e-mail*. Ao preencher o formulário, o usuário pode inserir outros dados não obrigatórios como: data de nascimento, sexo, escolaridade, profissão, endereço, país, estado (UF), cidade, código de endereçamento postal (CEP) e telefone de contato.

Logo após o cadastramento, o usuário recebe orientações sobre como realizar o primeiro pedido de informação. Além disso, é informado sobre a importância do preenchimento de dados não obrigatórios, pois os mesmos podem auxiliar o Governo na coleta de informações, que poderão ser utilizadas para melhorar o sistema, bem como as políticas de transparência pública (CGU, 2016b).

Desde 1 de junho de 2013, qualquer pessoa pode acompanhar os relatórios estatísticos sobre pedidos e recursos realizados no âmbito da LAI. Estes relatórios são baseados em dados extraídos diariamente do e-SIC e permitem que o cidadão monitore a implantação da LAI e também verifique o desempenho das entidades e órgãos (CGU, 2018e).

Somente em 2014, a CGU aprimorou os relatórios para que os mesmos pudessem ser disponibilizados em formato aberto como o *csv* e *xml* (CGU, 2014). Ainda segundo a CGU, isso permite que o usuário, ao ter acesso aos dados, realize cruzamentos, análises, pesquisas e estudos adequados a determinados propósitos e, desta forma, permite que o mesmo apresente pontos de vista distintos sobre o desempenho dos órgãos e entidades na prestação de informações aos cidadãos.

De acordo com informações disponíveis no Portal do e-SIC, a LAI prevê que a autoridade máxima de cada entidade ou órgão deve publicar, anualmente, em sítio disponível na internet, dados e informações administrativas, em cumprimento às determinações da lei Assim, o relatório estatístico deve conter a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

Desta forma, a análise da transparência passiva pode ser realizada através dos Relatórios Estatísticos extraídos do e-SIC, no qual estão disponíveis os Relatórios de Pedidos de Acesso às Informações e Solicitantes e o Relatórios de Recursos e Reclamações, uma vez que a CGU dá publicidade aos mesmos de maneira ativa.

Sendo assim, é possível consultar dados consolidados de todo o Poder Executivo Federal ou até mesmo dados específicos de um órgão ou entidade cadastrada no e-SIC, sem a necessidade de cadastro prévio no sistema, de acordo com informações da Secretaria de Governo da Presidência da República do Governo.

De acordo com informações disponibilizadas no Portal e-SIC, o relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes pode ser extraído para o período desejado pelo usuário. Assim, o usuário pode extrair o(s) relatório(s) em intervalo mensal ou anual, por exemplo, podendo inclusive visualizar no próprio navegador (*Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Internet Explorer*) ou ainda exportar o arquivo em diferentes formatos como doc. (*Word*), xlx. (*Excel*) e pdf. (*Adobe Acrobat*).

Desta maneira, os relatórios estatísticos podem ser visualizados no próprio navegador ou exportados em diversos formatos pelo usuário. Os relatórios que podem ser extraídos pelo portal e-SIC são<sup>40</sup>:

- a) Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes;
- b) Relatório de recursos e reclamações;
- c) Relatório de recursos à CGU, interpostos por *e-mail* (até 22 de agosto de 2012, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC);
- d) Relatório de recursos à CMRI interpostos por e-mail (até 31 de janeiro de 2014, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC).

Para uma melhor compreensão dos dados presentes nos referidos relatórios pode-se verificar o conteúdo do Apêndice A.

Já através do Relatório de Recursos e Reclamações, é possível analisar de forma efetiva, o percentual de pedidos que sofreram recursos mês a mês. O critério utilizado para a contagem mensal dos recursos existentes considera a data de entrada do pedido ao qual o recurso se refere. Assim, ao utilizar um determinado mês como período de referência são exibidos dados de recursos referentes a pedidos realizados no período selecionado. Para uma melhor compreensão dos dados presentes nos Relatórios de Recursos e Reclamações, pode-se verificar o conteúdo do Apêndice B.

Com vistas a cumprir o primeiro objetivo específico estabelecido nesta pesquisa, foram extraídos os dados constantes dos Relatórios Estatísticos de pedidos de acesso à informação e solicitantes e dos Relatórios Estatísticos de Recursos e Reclamações, disponíveis no Portal do Governo Federal,<sup>41</sup>, referentes à UFMG.

Para que fosse realizada uma análise temporal, foram gerados relatórios anuais correspondentes aos períodos de maio de 2012, início do funcionamento do sistema, a

---

<sup>40</sup> Não houve nenhum recurso à CGU e CMRI impetrados por e-mail.

<sup>41</sup> Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/relatorios-estatisticos/relatorios-estatisticos>.

dezembro de 2017. Todos os dados coletados foram organizados em uma série temporal, visando facilitar a manipulação, análise e a visualização dos mesmos.

Antes de analisar os dados referentes à UFMG, foi necessário estabelecer categorias de análise que foram construídas com base nos dados constantes nos Apêndices A e B, que contêm o detalhamento de toda a estrutura dos referidos Relatórios Estatísticos.

Em suma, foram extraídos, organizados e analisados os dados estatísticos sobre a atuação do e-SIC da UFMG, a partir dos referidos relatórios. Assim, por meio do Relatório Estatístico de pedidos de acesso à informação, foi possível verificar a quantidade de pedidos de acesso à informação, a situação dos pedidos, as características dos pedidos de acesso, os temas mais demandados pelos solicitantes, o tempo médio de resposta, o número de prorrogações, as razões de negativas de acesso e informações gerais sobre os solicitantes.

Além disso, por meio dos Relatórios Estatísticos de Recursos e Reclamações, foi possível verificar informações como a quantidade de recursos nas quatro instâncias recursais, os motivos para a interposição de recursos em cada uma destas instâncias, bem como informações relativas às reclamações efetuadas pelos solicitantes.

No Quadro 5 seguem discriminadas as categorias de análise referentes aos dados estatísticos dos Pedidos de Acesso por meio do e-SIC, que foram analisadas neste estudo.

Quadro 5 – Categorias de análise – Dados estatísticos dos Pedidos de Acesso por meio do e-SIC

(Continua)

SEÇÕES	CONTEÚDO
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação	Quantidade de pedidos Média mensal de pedidos
2. Situação dos pedidos (status)	Pedidos Respondidos Status dos pedidos - Em tramitação fora do prazo
3. Características dos pedidos	Total de perguntas Perguntas por pedido Total de solicitantes Maior número de pedidos feitos por um solicitante Solicitantes com um único pedido
4. Temas das solicitações	Categoria Subcategoria

Quadro 5 – Categorias de análise – Dados estatísticos dos Pedidos de Acesso por meio do e-SIC  
(conclusão)

SEÇÕES	CONTEÚDO
5. Respostas aos pedidos de acesso	Tempo médio de resposta Prorrogações % dos pedidos
6. Pedidos por tipo de resposta	Órgão não tem competência para responder sobre o assunto Informação Inexistente Acesso parcialmente concedido Acesso negado Acesso concedido Pergunta duplicada ou repetida Não se trata de solicitação de informação
7. Razões de negativa de acesso	Pedido Incompreensível Pedido Genérico Processo decisório em curso Dados pessoais Informação sigilosa de acordo com legislação específica Pedido desproporcional ou dezarrazoado Pedido exige tratamento adicional de dados Informação sigilosa de acordo com a lei 12.527/2011
8. Meios de envio de resposta	Correspondência eletrônica (e-mail) Pelo sistema (com aviso de e-mail) Buscar consultar pessoalmente Correspondência física com custo
9. Perfil dos solicitantes	Tipos de solicitantes Gênero Escolaridade Profissão Perfil dos solicitantes - Pessoa Jurídica ou Pessoa Física Localização dos solicitantes
10. Recursos e Reclamações	Pedidos Recurso ao chefe hierárquico Recursos à autoridade máxima Recursos à CGU Recursos à CMRI

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado na estrutura dos relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação e solicitantes e dos Relatórios Estatísticos de Recursos e Reclamações.

### 5.2.2 Procedimentos de coleta de dados – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a CGU (2012b), a disponibilização, no e-SIC, de uma pesquisa de satisfação dos solicitantes com as respostas recebidas dos órgãos foi lançada seis meses após a implantação do sistema. Entretanto, é interessante salientar que atualmente os resultados destas pesquisas estão disponíveis somente aos órgãos e entidades, ou seja, a CGU não disponibiliza o conteúdo destas pesquisas de forma ativa (CGU, 2016c).

Entretanto, em virtude do interesse pelo acesso a essas informações, foi realizada como parte desta investigação, uma solicitação de acesso às pesquisas de satisfação realizadas pela CGU, por meio da transparência passiva (e-SIC), conforme pode ser verificado na solicitação disponibilizada no Anexo D.

Ao ter acesso ao conteúdo da resposta fornecida pela CGU, disponível no Anexo E, é possível fazer algumas inferências importantes com relação às pesquisas de satisfação aplicadas aos solicitantes, por meio do e-SIC. Em suma, conforme se pode observar no Anexo E, a CGU esclarece que os dados enviados referem-se às pesquisas de satisfação respondidas até 12/11/2017.

Todavia, a CGU enfatiza que existem duas versões das pesquisas, tendo em vista que a mesma foi editada em 07/11/2014 e, depois desta data, passou a ter uma configuração diferente.

Na primeira versão da pesquisa existe a separação por dois tipos de respostas:

- a) pedidos de informação atendidos;
- b) pedidos de informação indeferidos.

Observa-se também a existência de quatro perguntas diferentes para cada tipo de resposta e quatro possíveis respostas que os solicitantes podem escolher.

Em resumo, na primeira versão da pesquisa, os solicitantes que tiveram o pedido de informação atendido, avaliaram se a informação que foi fornecida atendeu às expectativas, se a linguagem utilizada foi de fácil compreensão, se o órgão foi prestativo e cordial e também puderam realizar comentários<sup>42</sup>.

Já os solicitantes que tiveram seus pedidos de informação indeferidos, avaliaram se a justificativa do órgão para a negativa foi satisfatória e compreensível e também se o órgão foi prestativo e cordial. Além disso, o solicitante teve a oportunidade de realizar comentários, elogios, críticas e sugestões relativas ao atendimento prestado pelo e-SIC, conforme especificado no Quadro 6.

---

<sup>42</sup> Neste estudo não foram avaliados os comentários dos questionários respondidos pelos solicitantes. Somente foram consideradas as respostas objetivas.

Quadro 6 – Estrutura da 1ª Versão da Pesquisa de Satisfação da CGU

TIPO DE RESPOSTA	PERGUNTAS: PESQUISA DE SATISFAÇÃO	POSSÍVEIS RESPOSTAS
1. Pedidos de informação atendidos	A resposta é de fácil compreensão	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	A resposta atende às minhas expectativas	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	O órgão foi prestativo e cordial na resposta	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	Comentários	-
2. Pedidos de informação indeferidos	A justificativa para a negativa do acesso é de fácil compreensão	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	A justificativa para a negativa do acesso foi satisfatória	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	O órgão foi prestativo e cordial na resposta	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	Comentários	-

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado na resposta fornecida pela CGU, com relação à Estrutura das Pesquisas de Satisfação.

Com relação à segunda versão da pesquisa, observa-se que há três tipos de respostas:

- a) acesso concedido;
- b) acesso parcialmente concedido;
- c) acesso negado.

Verifica-se que há três perguntas diferentes para cada tipo de resposta e cinco tipos de possíveis respostas, em uma escala numérica de 1 (não atendeu) a 5 (atendeu plenamente). Além disso, existe a possibilidade de se realizar comentários, conforme pode ser observado no Quadro 7.

Quadro 7 – Estrutura da 2ª Versão da Pesquisa de Satisfação da CGU

TIPO DE RESPOSTA	PERGUNTAS: PESQUISA DE SATISFAÇÃO	POSSÍVEIS RESPOSTAS
1. Pesquisa de satisfação 1 – Acesso concedido (total)	A resposta fornecida atendeu plenamente o seu pedido?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	Comentários	Espaço para texto
2. Pesquisa de satisfação 2 – Acesso parcialmente concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	Comentários	Espaço para texto
3. Pesquisa de satisfação 3 – Acesso Negado	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	Comentários	Espaço para texto

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado na resposta fornecida pela CGU, com relação à Estrutura das Pesquisas de Satisfação.

Quanto ao modo como a pesquisa de satisfação é realizada pela CGU, destaca-se que a mesma ocorre por meio do e-SIC. No referido sistema disponibiliza-se ao solicitante um formulário que possibilita a avaliação da sua experiência com o serviço, sendo o preenchimento do questionário opcional.

Com relação ao segundo objetivo específico, pretendeu-se analisar a avaliação dos solicitantes em relação ao atendimento da UFMG às solicitações realizadas por meio do e-SIC.

Tendo em vista a existência de duas versões de pesquisas com características distintas, e por não existir uma forma padronizada de análise destes dados, foi necessário estabelecer uma escala de avaliação das respostas, conforme destacado no Quadro 8<sup>43</sup>.

<sup>43</sup> Em relação à 2ª versão da pesquisa, tendo em vista a existência de uma escala de 1 (não atendeu) a 5 (atendeu plenamente), utilizou-se como referência a escala utilizada no painel da CGU intitulado “Painel Resolveu?”, em que a CGU traz uma visão da satisfação dos usuários em relação ao atendimento das Ouvidorias, em uma escala semelhante. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.



Quadro 8 – Categorias de análise – Pesquisas de satisfação

1ª VERSÃO DA PESQUISA (2012 A 2014)	NÍVEIS	AVALIAÇÃO POSITIVA		AVALIAÇÃO NEGATIVA	
		MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
	1. Nível de compreensão	Concordo totalmente	Concordo	Discordo	Discordo totalmente
2. Nível de expectativa	Concordo totalmente	Concordo	Discordo	Discordo totalmente	
3. Nível de prestatividade	Concordo totalmente	Concordo	Discordo	Discordo totalmente	

2ª VERSÃO DA PESQUISA (2015 A 2017)	NÍVEIS	AVALIAÇÃO POSITIVA		AVALIAÇÃO INTERMEDIÁRI A	AVALIAÇÃO NEGATIVA	
		ESCALA 05	ESCALA 04	ESCALA 03	ESCALA 02	ESCALA 01
	1. Nível de satisfação	Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito
2. Nível de compreensão	Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito	

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

### 5.2.3 Procedimentos de coleta de dados – Pesquisas de Mapeamento da Implementação da LAI

As pesquisas de mapeamento da transparência realizadas pela CGU são aplicadas aos órgãos públicos federais, cadastrados no e-SIC.

É importante destacar que o acesso a estas pesquisas deu-se por meio de uma solicitação feita durante a realização deste estudo, realizada diretamente à CGU, por meio da transparência passiva (e-SIC), como pode ser verificado no Anexo A. Destaca-se que a CGU respondeu em 15 dias à solicitação e disponibilizou os resultados das pesquisas por meio da transparência ativa, conforme pode ser verificado no Anexo B.

Em resumo, tendo em vista dispositivo legal, os órgãos e as entidades públicas pertencentes ao Governo Federal, têm a obrigação de encaminhar à CGU, um relatório anual sobre as ações que foram realizadas visando garantir o cumprimento da LAI. No intuito de uniformizar o conteúdo destes relatórios, bem como facilitar a consolidação das informações, a CGU envia, anualmente, um questionário a todos os órgãos do Poder Executivo Federal<sup>44</sup>.

Assim, a CGU aplica questionários de cunho auto declaratório sobre a implementação da LAI, a todos os órgãos e entidades cadastrados no e-SIC, desde 2013, no intuito de avaliar a infraestrutura atual do Poder Executivo Federal (CGU, 2015). É

<sup>44</sup> As respostas são auto declaratórias e utilizadas pela CGU na preparação do Relatório Anual que é encaminhado anualmente ao Congresso Nacional, nos termos do art. 68 do Decreto 7.724/2012.

importante destacar que todos os órgãos cadastrados no e-SIC receberam os questionários entre os anos de 2013 a 2017. No entanto, nem todos os órgãos e entidades se dispuseram a responder todas as pesquisas enviadas pela CGU.

A CGU disponibilizou os questionários na íntegra e os dados foram apresentados em tabelas no formato *xlsx*<sup>45</sup>. Por meio da utilização de filtros, é possível verificar o que cada órgão respondeu para cada pergunta do questionário, sendo que a maioria das respostas foi objetiva (sim ou não).

Em resumo, os questionários possuem questões referentes à infraestrutura do SIC, capacitação e sensibilização dos servidores, transparência ativa, monitoramento, gestão documental, dados abertos, fluxo interno, entre outras questões relativas à implementação da LAI. Ressalta-se que os questionários não possuem conteúdos idênticos<sup>46</sup>, e ao verificar o conteúdo dos mesmos, observa-se que ao longo dos anos ocorreu um incremento das questões, conforme a necessidade de obtenção de informações junto aos órgãos públicos. Salienta-se que, apesar das respostas serem de cunho auto declaratório, já que o resultado é enviado anualmente ao Congresso Nacional, parte-se do princípio de que as informações prestadas pelas instituições são verdadeiras e fidedignas. Todavia, existe a possibilidade de que estas informações podem não ser 100% verdadeiras.

Quanto ao terceiro objetivo específico, pretendeu-se apresentar os dados disponibilizados pela CGU, quando da realização das pesquisas de mapeamento da implementação da LAI, especificamente no que se refere à UFMG.

Primeiramente, foi verificado o conteúdo de cada questionário aplicado pela CGU entre os anos de 2013 a 2018<sup>47</sup>. Diante dos dados disponíveis nas pesquisas de mapeamento da CGU é possível realizar uma análise qualitativa da implementação da LAI, tendo em vista que as mesmas trazem informações relativas à gestão de documentos, dados abertos, monitoramento, fluxo interno, transparência ativa, informações gerais sobre o e-SIC, entre outros temas relacionados à implementação da LAI.

Antes de realizar a análise das respostas da UFMG aos referidos questionários, foi preciso verificar quais os pontos convergentes entre os mesmos, para que fosse possível fazer uma análise das respostas fornecidas em todos os questionários que a instituição respondeu.

---

<sup>45</sup> Mapeamento da implementação da LAI: Disponível em:

<http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/mapeamento-da-implementacao-da-lai>.

<sup>46</sup> De acordo com a CGU, os questionários podem ser alterados de ano para ano e, só estão disponíveis informações dos órgãos que responderam aos questionários (CGU, 2015).

<sup>47</sup> Os questionários foram aplicados em meados de maio de cada ano (2014 a 2018), mas referem-se à implementação da LAI no ano anterior.

Assim, foi necessário estabelecer categorias de análise, que, neste caso, coincidem com os temas abordados pela CGU nas pesquisas de monitoramento.

Vale ressaltar sobre a existência de algumas distinções entre os temas abordados em cada uma das versões dos questionários aplicados pela CGU. Observa-se que, com o decorrer dos anos, houve a substituição ou complementação dos temas abordados, conforme se pode verificar no Quadro 9.

Quadro 9 – Comparativo entre os Questionários de Mapeamento aplicados pela CGU (2013 a 2017)

TEMAS ABORDADOS NOS QUESTIONÁRIOS	ANO				
	2013	2014	2015	2016	2017
Transparência Ativa	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Fluxo Interno	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Estrutura do SIC	Sim	Sim	Não	Não	Não
Informações Gerais sobre o SIC	Não	Não	Sim	Sim	Sim
Gestão Documental	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Informações Classificadas	Sim	Sim	Não	Não	Não
Informações Restritas	Não	Não	Sim	Sim	Sim
Formulação de Políticas Públicas	Sim	Sim	Não	Não	Não
Adequação dos processos decisórios	Sim	Não	Não	Não	Não
Monitoramento	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Outros	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos temas abordados pela CGU (2018d) nos questionários de Mapeamento da LAI.

Em resumo, é possível verificar, em todos os questionários aplicados pela CGU, a presença de temas referentes à transparência ativa, fluxo interno, gestão documental, monitoramento e “outros”. Todavia, nos questionários referentes aos anos de 2013 e 2014, verifica-se a presença do tema denominado “Estrutura do SIC”, que a partir de 2015 passou a ter a denominação de “Informações Gerais sobre o SIC”.

Observa-se também que, de 2013 a 2014, os questionários tinham como um dos temas, “Informações Classificadas” e que a partir de 2015 passou a ter a denominação de “Informações Restritas”.

Verifica-se também que, em 2013, os questionários possuíam como um dos temas “Formulação de Políticas Públicas”, sendo que a partir de 2015 este tema passou a não constar mais nos questionários. Neste tema, a CGU trouxe perguntas relativas a audiências públicas, consulta popular e outras formas de participação popular.

Para que fosse possível fazer uma análise da evolução da UFMG com relação aos temas abordados, foram considerados como equivalentes:

- a) informações sobre o SIC e Informações Gerais sobre o SIC;
- b) informações Classificadas e Informações Restritas;
- c) adequação de processos decisórios e Formulação de Políticas Públicas foram deslocadas para o tema “outros”, no qual se encontram questões de diversos temas, inclusive os comentários que a instituição realizou nos questionários.

Sendo assim, as categorias de análise estabelecidas foram destacadas no Quadro 10.

Quadro 10 – Categorias de análise – Pesquisas de Mapeamento realizadas pela CGU

<b>CATEGORIAS DE ANÁLISE</b>	1. Informações Gerais sobre o SIC
	2. Gestão Documental
	3. Informações Restritas
	4. Dados Abertos
	5. Transparência Ativa
	6. Fluxo Interno
	7. Monitoramento
	8. Outros

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos temas abordados pela CGU (2018d) nos questionários de Mapeamento da LAI.

Assim, a primeira categoria de análise relaciona-se com informações gerais sobre o SIC. Sobre este aspecto, a CGU abordou questões referentes à institucionalização do SIC na estrutura organizacional e questões relativas à acessibilidade do mesmo. Tratou, ainda, de questões relacionadas à existência de canais de recebimento de demandas, sobre a estrutura geral do SIC, tanto física como de pessoal, para atendimento das demandas da comunidade.

A segunda categoria de análise refere-se à Gestão Documental na instituição. Em seus questionamentos a CGU abordou sobre a ocorrência de aprimoramento dos procedimentos de gestão documental como a melhoria de sistemas, existência de manuais de procedimentos, fluxos para tramitação de processos, políticas de gestão da informação e rotinas para identificação de informações para publicação em dados abertos.

A terceira categoria de análise refere-se a informações restritas. A CGU questionou se a instituição utilizou-se de procedimentos de proteção e controle de informações sigilosas, se houve a instituição de Comissão Permanente de Avaliação de Documento Sigiloso (CPADS) e se a instituição recebeu pedidos de desclassificação ou de revisão da classificação de informação.

A quarta categoria de análise tem relação com dados abertos. Quanto a este tema, a CGU trouxe questões relativas à publicação de novas bases de dados em transparência ativa, sobre a existência de catálogo de dados abertos, bem como se a equipe do SIC possuía conhecimentos relacionados à questão.

A quinta categoria de análise refere-se à transparência ativa. Neste item, a CGU questionou, por exemplo, se a instituição tomou por base os pedidos mais frequentes, no sentido de incrementar a Seção de Acesso à Informação no site institucional. Também questionou se a instituição, ao divulgar informações, observa o Modelo de Acessibilidade do Governo Federal e se o site institucional possui ferramentas de pesquisa de conteúdo. Além disso, a CGU indagou se a instituição já promoveu melhorias no site visando à adequação do mesmo às exigências da LAI.

A sexta categoria de análise refere-se a fluxos internos. Neste tema, a CGU questionou se a instituição possui definição de fluxos e processos para o serviço de informação ao cidadão. Além disso, perguntou se a instituição elaborou algum manual de procedimentos visando a tramitação dos pedidos de acesso, entre outros questionamentos pertinentes ao tema, como controle de pedidos de acesso e regulamentação interna por meio de portaria.

A sétima categoria de análise relaciona-se com o monitoramento. Neste item, a CGU questionou, por exemplo, se a instituição instaurou processos administrativos disciplinares no sentido de apurar eventuais condutas ilícitas de servidores, e questões referentes à autoridade de monitoramento da instituição.

A última categoria de análise, denominada “outros”, refere-se a questões gerais, como sensibilização dos servidores da instituição com relação à LAI, iniciativas, desafios e dificuldades enfrentadas pela instituição no que tange à implementação da LAI.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Apresenta-se a análise e discussão dos resultados referentes aos dados estatísticos do Sistema de Informação ao Cidadão, da Pesquisa de Satisfação dos solicitantes e Pesquisa Mapeamento da Implementação da LAI concernentes à UFMG.

### 6.1 Dados estatísticos do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC/UFMG

A Figura 4 apresenta uma visão geral sobre pedidos e respostas da LAI na UFMG, no período de maio de 2012 a dezembro de 2017<sup>48</sup>:

Figura 4 – Dados gerais sobre pedidos e respostas do e-SIC da UFMG (2012 a 2017)



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados coletados por meio dos Relatórios Estatísticos do e-SIC referentes à UFMG (CGU, 2018e).

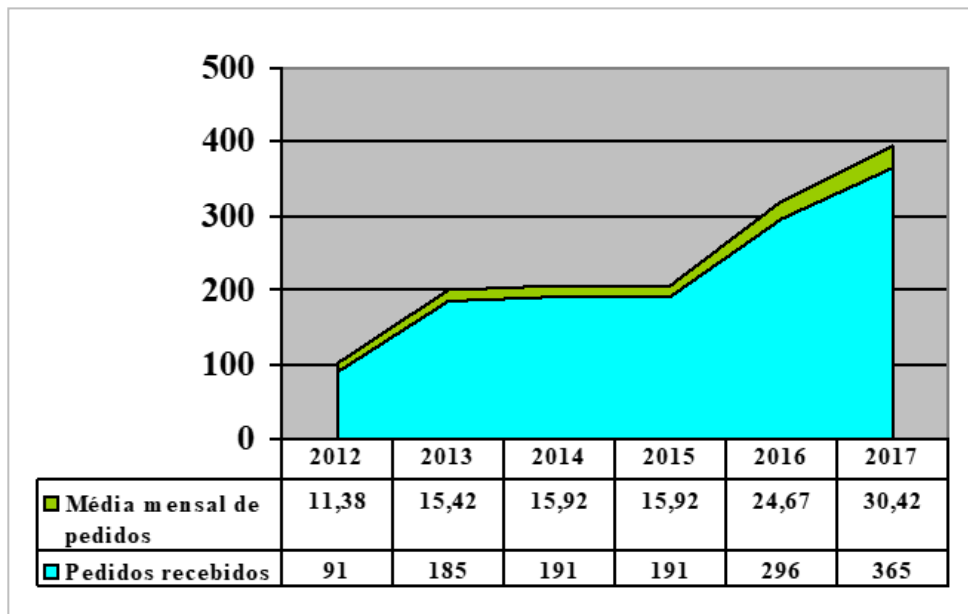
<sup>48</sup> Os dados apresentados foram extraídos em 01/07/2018, a partir dos relatórios estatísticos referentes à UFMG, no período de maio de 2012 a dezembro de 2017. Disponível em: [https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios\\_estatisticos.html](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html).

Na comparação entre os anos de 2012 a 2017, observa-se que desde a implementação da LAI, houve um aumento crescente da quantidade de pedidos recebidos pelo e-SIC da UFMG.

No referido período verifica-se um aumento da quantidade de pedidos recebidos, sendo observado um aumento mais significativo de demandas entre os anos de 2016 e 2017.

Ademais, percebe-se que houve um aumento considerável com relação à média mensal de pedidos, entre os anos de 2012 a 2017, conforme se pode verificar no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Pedidos recebidos pela UFMG x Média mensal de pedidos (2012 a 2017)



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados coletados dos Relatórios estatísticos do e-SIC, 2018 (CGU, 2018e).

No que se refere à situação dos pedidos, verifica-se que de 2012 a 2015, a quantidade de pedidos recebidos correspondeu à quantidade de pedidos respondidos. Entretanto, nos anos de 2016 e 2017, a quantidade de pedidos respondidos foi inferior à quantidade de pedidos recebidos. Em resumo, nos anos de 2016 e 2017 houve casos de omissão de resposta por parte da Universidade, na proporção de 5,07% em 2016 e 6,85% em 2017, conforme podemos observar na Tabela 2.

Tabela 2 – Situação dos pedidos da UFMG (*status*) – Comparativo (2012 a 2017)

STATUS DOS PEDIDOS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Quant. de pedidos (Pedidos recebidos)	91	185	191	191	296	365	<b>1.319</b>
Pedidos Respondidos	91	185	191	191	281	340	<b>1.279</b>
Porcentagem dos respondidos recebidos (%)	100%	100%	100%	100%	94,93%	93,15%	<b>96,97%</b>
Em tramitação fora do prazo (omissão de resposta)	0	0	0	0	15	25	<b>40</b>
Porcentagem de omissões dos pedidos recebidos (%)	0%	0%	0%	0%	5,07%	6,85%	<b>3,03%</b>

Fonte: elaborada pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Em relação às características dos pedidos, pode-se averiguar um aumento significativo do total de perguntas entre os anos de 2012 a 2017, com destaque para o período de 2017, conforme a Tabela 3.

Tabela 3 – Características dos pedidos de acesso da UFMG – Comparativo (2012 a 2017)

CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Total de perguntas	130	272	331	407	464	740	<b>2.344</b>
Perguntas por pedido	1,43	1,47	1,74	2,14	1,66	2,19	<b>1,84</b>
Total de solicitantes	70	150	166	164	238	290	<b>1.015</b>
Maior número de pedidos feitos por um solicitante	07	07	04	04	05	07	<b>10</b>
Solicitantes com um único pedido	59	129	147	140	195	249	<b>833</b>

Fonte: elaborada pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

No que diz respeito aos temas mais recorrentes de solicitações, no período compreendido entre 2012 a 2017, destaca-se a predominância dos temas relacionados à categoria Educação, que foram subdivididos nas seguintes subcategorias: Profissionais da Educação (32,68%), Educação Superior (30,33%) e Gestão Escolar (5,08%).

É fundamental esclarecer que, as categorias e subcategorias são definidas pelo próprio servidor que atua no e-SIC, ou seja, o mesmo deve enquadrar o pedido de acordo com o Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE)<sup>49</sup>.

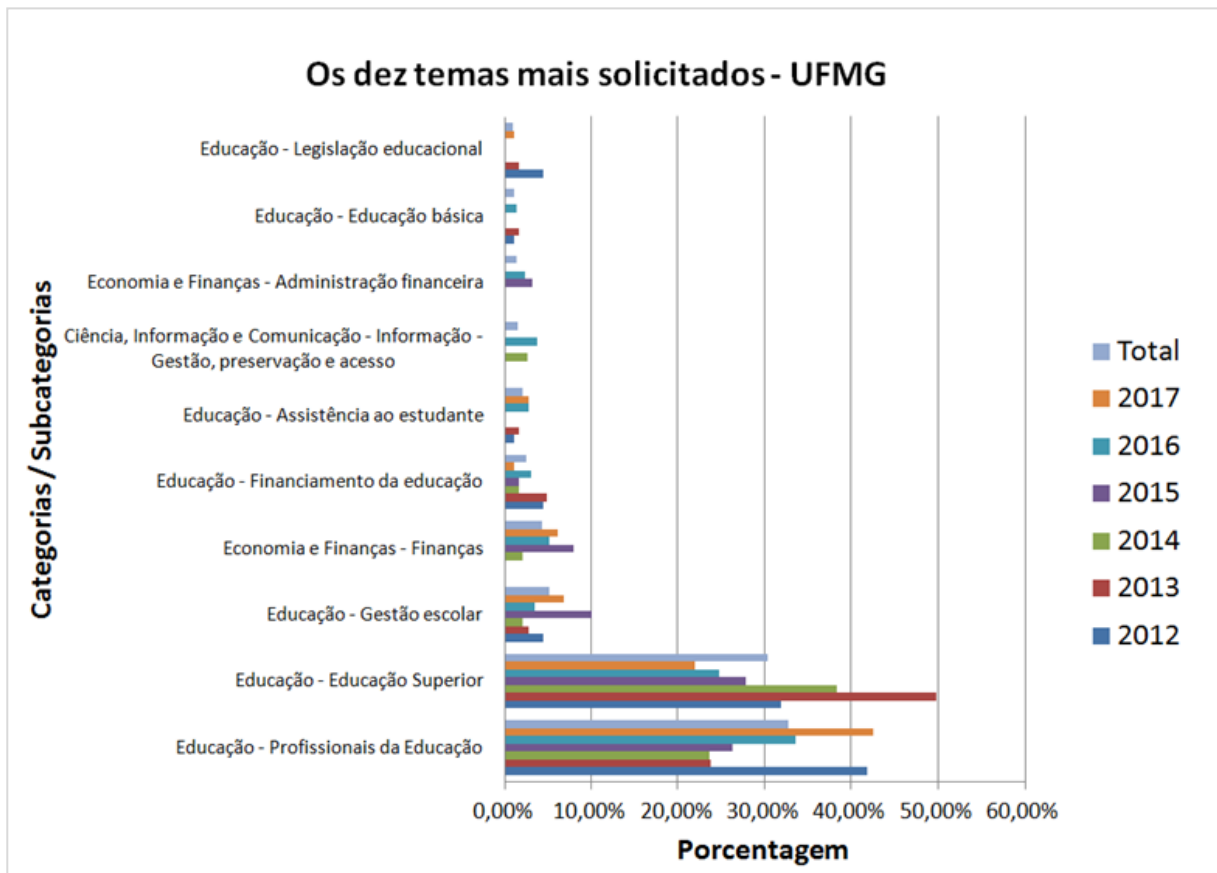
<sup>49</sup> O Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE) é uma ferramenta de gestão utilizada para indexar informações (documentos, bases de dados, sites, etc), e foi projetado com o objetivo de ser uma interface de comunicação com o cidadão, e uma ferramenta de gestão. Disponível em:



Conforme orientações contidas no Guia de Procedimentos para atendimento à LAI e utilização do e-SIC (CGU, 2018), antes de finalizar o atendimento no sistema, o servidor responsável pelo e-SIC deve selecionar a categoria e a subcategoria a que pertencem o pedido. Além disso, é necessário que o responsável pelo SIC preencha corretamente o campo ‘palavra-chave’, que permite identificar o assunto ao qual se refere o pedido.

O Gráfico 3 destaca os dez temas mais demandados pelos solicitantes à Universidade<sup>50</sup>:

Gráfico 3 – Os dez temas mais solicitados à UFMG – Comparativo (2012 a 2017)



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

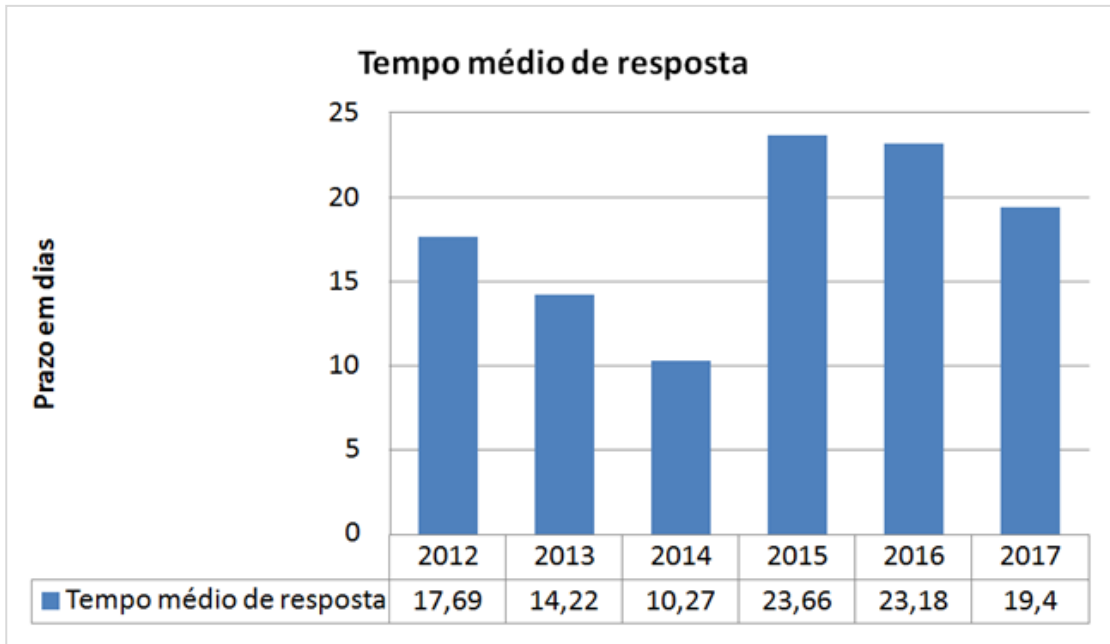
Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados no e-SIC (CGU, 2018e).

No tocante às respostas aos pedidos de acessos, em geral, a UFMG respeita o prazo estipulado em legislação, de 20 dias, com possível prorrogação de 10 dias. Entretanto, observa-se um aumento do tempo de resposta entre os anos de 2015 a 2017, em comparação com os anos anteriores, conforme demonstrado no Gráfico 4.

<https://www.governodigital.gov.br/transformacao/orientacoes/interoperabilidade/vocabulario-controlado-do-governo-eletronico-vcge>.

<sup>50</sup> A tabela com todos os dados coletados pode ser conferida no Apêndice D.

Gráfico 4 – Tempo médio de resposta da UFMG – Comparativo (2012 a 2017)

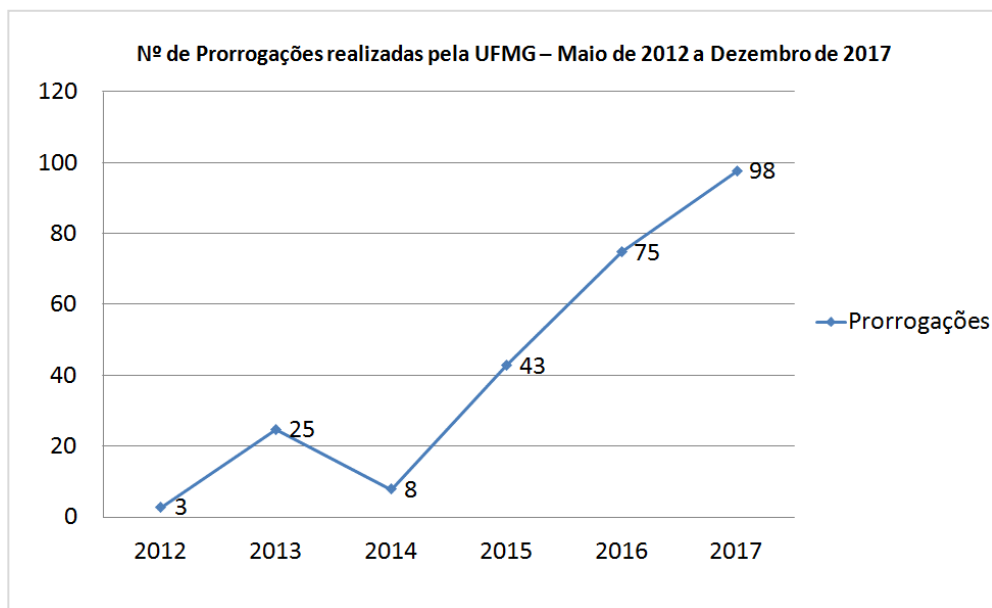


Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados coletados dos Relatórios do e-SIC (CGU, 2018e).

Depreende-se que o número de prorrogações, entre os anos de 2012 a 2017, cresceu consideravelmente, tendo em vista que a porcentagem passou de 3,30% (três prorrogações), em 2012, para 26,85% (98 prorrogações), em 2017. Evidencia-se que o aumento do número de prorrogações foi maior entre os anos de 2015 a 2017, de acordo com o Gráfico 5.

Gráfico 5 – Número de prorrogações da UFMG – Comparativo (2012 a 2017)



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados coletados dos Relatórios estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Em 2015, apesar do número de solicitações ser o mesmo que em 2014, houve um aumento do número de prorrogações na proporção de 18,32% e o tempo médio de resposta mais que dobrou.

Apesar da quantidade de pedidos de informação, em 2017, ter sido maior em comparação aos anos anteriores, o tempo médio de resposta diminuiu, mas, em contrapartida, o número de prorrogações aumentou, conforme especificado na Tabela 4.

Tabela 4 – Respostas da UFMG aos pedidos de acessos – Comparativo (2012 a 2017)

PERÍODO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Quant. de pedidos ao ano (Pedidos recebidos)	91	185	191	191	296	365	<b>1.319</b>
Tempo médio de resposta (ao mês)	17,69	14,22	10,27	23,66	23,18	19,40	<b>18,63</b>
Prorrogações (por ano)	03	25	08	43	75	98	<b>252</b>
Porcentagem dos pedidos (prorrogações)	3,30%	13,51%	4,19%	22,51%	25,34%	26,85%	<b>19,11%</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Em relação à maneira como os pedidos foram respondidos, tem-se as seguintes possibilidades de respostas:

- a) Acesso concedido, que ocorre quando a resposta ao pedido de acesso é totalmente concedida ao solicitante;
- b) Acesso parcialmente concedido, que ocorre quando a resposta ao pedido de acesso foi parcialmente disponibilizada ao requerente;
- c) Acesso negado é quando o órgão nega, de maneira motivada, ao solicitante o acesso à informação requerida;
- d) Não se trata de pedido de informação ocorre quando o pedido de informação não se enquadra no escopo da LAI (reclamações, elogios e solicitação de opinião ao órgão);
- e) Informação inexistente é quando o órgão não dispõe da informação solicitada;
- f) Órgão não tem competência para responder sobre o assunto é quando o órgão não possui competência com relação ao assunto demandado;
- g) Pergunta duplicada ou repetida justifica-se quando o pedido que o solicitante apresenta configura-se como uma pergunta repetida ao mesmo órgão, por uma ou mais vezes.

A Tabela 5 demonstra os tipos de respostas fornecidas pela UFMG aos solicitantes.

Tabela 5 – Tipos de respostas fornecidas pela UFMG aos solicitantes – Comparativo (2012 a 2017)

PERÍODO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Acesso concedido	82 (90,10%)	140 (75,67%)	121 (63,35%)	142 (74,34%)	185 (65,83%)	270 (79,41%)	<b>940</b> <b>(73,49%)</b>
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	01 (1,11%)	11 (5,94%)	29 (15,18%)	21 (10,99%)	39 (13,87%)	18 (5,29%)	<b>119</b> <b>(9,30%)</b>
Acesso negado	06 (6,59%)	20 (10,81%)	21 (10,99%)	11 (5,75%)	09 (3,20%)	08 (2,35%)	<b>75</b> <b>(5,86%)</b>
Informação Inexistente	01 (1,11%)	02 (1,08%)	03 (1,57%)	05 (2,61%)	26 (9,25%)	12 (3,52%)	<b>49</b> <b>(3,83%)</b>
Acesso parcialmente concedido	01 (1,11%)	06 (3,24%)	01 (0,52%)	04 (2,09%)	09 (3,20%)	21 (6,17%)	<b>42</b> <b>(3,28%)</b>
Não se trata de solicitação de informação	0 (0%)	06 (3,24%)	13 (6,80%)	02 (1,04%)	06 (2,13%)	07 (2,05%)	<b>34</b> <b>(2,65%)</b>
Pergunta duplicada/repetida	0 (0%)	0 (0%)	03 (1,57%)	06 (3,14%)	07 (2,49%)	04 (1,17%)	<b>20</b> <b>(1,56%)</b>
Número de pedidos respondidos (100%)	<b>91</b>	<b>185</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	<b>281</b>	<b>340</b>	<b>1.279</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Pode-se observar que a maior parte dos pedidos teve o acesso concedido, sendo observada uma pequena variação entre os anos avaliados. Percebe-se também que, de 2015 a 2017, houve uma diminuição da porcentagem de acessos negados pela instituição e, em 2017, houve um aumento do número de acessos parcialmente concedidos.

Já no que se refere aos tipos de respostas fornecidas pela UFMG, considera-se que a maior parte refere-se a situações em que o órgão declarou não possuir competência para responder sobre o assunto e também por não possuir a informação requerida (informação inexistente).

Em relação às razões de negativas de acesso, dos 75 pedidos de acesso negados, no período de maio de 2012 a dezembro de 2017, as principais razões apresentadas foram: pedidos incompreensíveis (33), dados pessoais (16) e pedido genérico (10).

Segundo a CGU (2016), os órgãos podem considerar como pedidos incompreensíveis quando os mesmos possuem uma redação confusa, truncada ou ininteligível. Já a negativa de acesso justifica-se quando o pedido relaciona-se com dados pessoais, ou seja, quando o órgão considera que a informação é relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem de algum indivíduo, identificado ou que possa ser identificado. Por sua vez, os pedidos genéricos caracterizam-se por não serem específicos ou que por não descreverem de maneira adequada o objeto do pedido de informação, fato que impossibilita a compreensão do objeto da solicitação por parte do órgão.

Outras negativas menos recorrentes utilizadas pela UFMG foram: 1) Processo decisório em curso, quando um processo ainda está em andamento; 2) Pedido exige tratamento adicional de dados: aquele em que exige trabalhos de análise, interpretação e consolidação de dados ou informações, ou até mesmo que demandem serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão; 3) Pedido desproporcional ou desarrazoado: aquele que pode comprometer de maneira significativa a realização de atividades rotineiras devido ao volume de trabalho que demande análise e tratamento dos dados solicitados; 4) Informação sigilosa de acordo com a lei 12.527: aquela que pode incorrer em risco à segurança da sociedade ou Estado, se divulgada de maneira indiscriminada; 5) Informação sigilosa de acordo com legislação específica: aquela em que o sigilo é estabelecido em outras legislações como sigilo fiscal, bancário, entre outros (CGU, 2016d).

A Tabela 6 apresenta um comparativo entre os anos de 2012 a 2017.

Tabela 6 – Razões de negativas de acesso utilizadas pela UFMG – Comparativo (2012 a 2017)

PERÍODO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Pedido Incompreensível	05 (5,49%)	11 (5,95%)	14 (7,33%)	02 (1,05%)	01 (0,34%)	0 (0%)	<b>33</b> <b>(2,50%)</b>
Dados pessoais	0 (0%)	06 (1,24%)	04 (2,09%)	03 (1,57%)	02 (0,68%)	01 (0,27%)	<b>16</b> <b>(1,21%)</b>
Pedido Genérico	01 (1,10%)	01 (0,54%)	0 (0%)	02 (1,05%)	05 (1,69%)	01 (0%)	<b>10</b> <b>(0,76%)</b>
Processo decisório em curso	0 (0%)	02 (1,08%)	0 (0%)	02 (1,05%)	01 (0,34%)	0 (0%)	<b>05</b> <b>(0,38%)</b>

(continua)

Tabela 6 – Razões de negativas de acesso utilizadas pela UFMG – Comparativo (2012 a 2017)

PERÍODO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Pedido exige tratamento adicional de dados	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (1,05%)	0 (0%)	03 (0,82%)	<b>05</b> <b>(0,38%)</b>
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	0 (0%)	0 (0%)	02 (1,05%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (0,55%)	<b>04</b> <b>(0,30%)</b>
Pedido desproporcional ou dezarrazoado	0 (0%)	0 (0%)	01 (0,52%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>01</b> <b>(0,08%)</b>
Informação sigilosa de acordo com a lei 12.527/2011	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (0,27%)	<b>01</b> <b>(0,08%)</b>
<b>Acesso negado (%)</b>	<b>06</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>09</b>	<b>08</b>	<b>75</b> <b>(5,69%)</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

No que diz respeito aos meios de envio de resposta, percebe-se que no início do funcionamento do sistema e-SIC, em 2012, os solicitantes optavam pela resposta por meio de *e-mail*. A partir de 2013, a maioria dos solicitantes (64,32%) passou a optar por receber as respostas pelo sistema, com aviso de *e-mail*, sendo que a partir de 2014 essa porcentagem aumentou para mais de 90%, conforme pode ser verificado na Tabela 7.

Tabela 7 – Meios de envio de resposta utilizados pelos solicitantes da UFMG – Comparativo (2012 a 2017)

MEIOS DE ENVIO DE RESPOSTA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Correspondência eletrônica (e-mail)	74 (81,32%)	64 (34,59%)	15 (7,85%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>153</b> <b>(11,60%)</b>
Pelo sistema (com aviso de e-mail)	11 (12,09%)	119 (64,32%)	176 (92,15%)	191 (100%)	291 (98,31%)	362 (99,18%)	<b>1.150</b> <b>(87,19%)</b>
Buscar consultar pessoalmente	06 (6,59%)	01 (0,54%)	0 (0%)	0 (0%)	04 (1,35%)	02 (0,55%)	<b>13</b> <b>(0,99%)</b>
Correspondência física com custo	0 (0%)	01 (0,54%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (0,34%)	01 (0,27%)	<b>03</b> <b>(0,23%)</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Quanto ao perfil dos solicitantes, a grande maioria são pessoas físicas, sendo que, no geral, menos de 3% declararam-se pessoas jurídicas, conforme se verifica na Tabela 8.

Tabela 8 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Tipos de solicitantes) – Comparativo (2012 a 2017)

TIPOS DE SOLICITANTES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Pessoa Física	69 (98,57%)	145 (96,67%)	161 (96,99%)	157 (95,73%)	235 (98,74%)	285 (98,28%)	<b>991</b> <b>(97,64%)</b>
Pessoa Jurídica	01 (1,46%)	05 (3,33%)	05 (3,01%)	07 (4,27%)	03 (1,26%)	05 (1,72%)	<b>24</b> <b>(2,36%)</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

As solicitações de pedidos de informação à UFMG são predominantemente provenientes do Estado de Minas Gerais (55,80%). Em seguida temos uma pequena participação de solicitantes pertencentes aos Estados de São Paulo (5,05%), Distrito Federal (4,54%) e Rio de Janeiro (3,94%), conforme Tabela 9<sup>51</sup>.

Tabela 9 – Localização dos solicitantes da UFMG – Relatório Consolidado (2012 a 2017)  
(continua)

ESTADO	NÚMERO DE SOLICITANTES	PORCENTAGEM DE SOLICITANTES	NÚMERO DE PEDIDOS
Minas Gerais (MG)	553	55,80%	711
Não informado	83	8,38%	106
São Paulo (SP)	50	5,05%	78
Distrito Federal (DF)	45	4,54%	63
Rio de Janeiro (RJ)	39	3,94%	46
Rio Grande do Sul (RS)	26	2,62%	29
Ceará (CE)	22	2,22%	35
Paraná (PR)	17	1,72%	23
Goiás (GO)	15	1,51%	16
Bahia (BA)	14	1,41%	14
Espírito Santo (ES)	12	1,21%	12
Paraíba (PB)	12	1,21%	17
Pernambuco (PE)	11	1,11%	14
Amazonas (AM)	10	1,01%	10
Mato Grosso (MS)	09	0,91%	14
Sergipe (SE)	09	0,91%	11
Rio Grande do Norte (RN)	08	0,81%	10
Roraima (RO)	08	0,81%	08
Tocantins (TO)	05	0,50%	05

<sup>51</sup> Optou-se por apresentar o relatório consolidado de 2012 a 2017, por considerar que não havia justificativa para apresentação de todos os dados.

Tabela 9 – Localização dos solicitantes da UFMG – Relatório Consolidado (2012 a 2017)  
(conclusão)

Acre (AC)	04	0,40%	04
Alagoas (AL)	04	0,40%	04
Amapá (AP)	04	0,40%	04
Piauí (PI)	04	0,40%	04
Santa Catarina (SC)	04	0,40%	05
Outros países	04	0,40%	06
Maranhão (MA)	01	0,10%	01

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

No que se refere ao Perfil dos Solicitantes (TABELA 10), relacionado ao gênero, a porcentagem de solicitantes que se declararam do sexo masculino aproxima-se ao dos solicitantes pertencentes ao sexo feminino, sendo que uma minoria optou por não informar sobre o gênero.

Tabela 10 – Perfil dos solicitantes (Gênero) – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

GÊNERO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Masculino	49,28%	48,97%	47,20%	50,96%	51,06%	46,67%	<b>48,13%</b>
Feminino	43,48%	43,45%	50,93%	42,04%	42,55%	45,61%	<b>45,41%</b>
Não informado	7,25%	7,59%	1,86%	7,01%	6,38%	7,72%	<b>6,46%</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Com relação à escolaridade dos solicitantes, percebe-se a predominância de indivíduos com Ensino Superior, Pós-graduação, Mestrado e Doutorado, sendo que a minoria possui ensino médio ou fundamental, conforme especificado na Tabela 11.

Tabela 11 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Escolaridade) – Comparativo (2012 a 2017)

ESCOLARIDADE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Ensino Superior	30,43%	34,48%	34,16%	31,21%	32,34%	31,58%	<b>33,00%</b>
Pós-graduação	20,29%	18,62%	15,53%	20,38%	24,68%	25,96%	<b>21,29%</b>
Mestrado/Doutorado	20,29%	20%	24,84%	23,57%	20,85%	20,70%	<b>21,70%</b>
Ensino Médio	15,94%	17,24%	19,88%	15,29%	11,91%	12,63%	<b>14,73%</b>
Não informado	13,04%	8,97%	3,73%	7,64%	8,51%	8,77%	<b>8,27%</b>
Ensino fundamental	0%	0,69%	1,86%	1,91%	1,70%	0,35%	<b>1,01%</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).



Observa-se que aproximadamente 75% dos solicitantes possuem no mínimo ensino superior e cerca 15% dos mesmos possuem no mínimo ensino médio.

Já com relação à profissão dos solicitantes, verifica-se que há uma maior incidência de servidores públicos federais (24,82%), estudantes (19,68%), ou outra profissão (8,88%), professor (7,87%) e pesquisador (6,26%).

Salienta-se que, pode ocorrer de um solicitante pertencer a mais de um papel em seu perfil profissional, uma vez que um servidor público federal pode ser estudante e/ou professor, da mesma forma que um professor também pode ser um pesquisador, conforme pode ser conferido na tabela apresentada na Tabela 12<sup>52</sup>.

Tabela 12 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Profissão) – Comparativo (2012 a 2017)

PROFISSÃO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Servidor Público Federal	21,74%	26,21%	19,88%	29,30%	25,53%	26,67%	<b>24,82%</b>
Estudante	20,29%	17,24%	21,12%	21,66%	17,87%	18,95%	<b>19,68%</b>
Não informado	17,39%	11,03%	6,83%	10,83%	11,91%	13,68%	<b>11,71%</b>
Outra	1,45%	10,34%	9,32%	7,64%	8,09%	10,53%	<b>8,88%</b>
Professor	7,25%	6,90%	9,94%	6,37%	7,66%	7,37%	<b>7,87%</b>
Pesquisador	1,45%	3,45%	11,80%	8,28%	7,23%	5,61%	<b>6,26%</b>
Empregado - Setor privado	8,70%	7,59%	6,83%	4,46%	5,53%	5,61%	<b>6,05%</b>
Servidor Público Estadual	5,80%	3,45%	3,73	5,10%	5,96%	0%	<b>4,14%</b>
Servidor Público Municipal	7,25%	0,69%	3,11%	2,55%	2,98%	3,86%	<b>3,13%</b>
Profissional Liberal Autônomo	0%	4,83%	2,48%	3,18%	3,83%	2,11%	<b>3,13%</b>
Jornalista	5,80%	5,52%	0,62%	0%	0,85%	3,16%	<b>2,32%</b>
Empresário/Empreendedor	2,90%	1,38%	3,73%	0,64%	2,55%	0,35%	<b>1,72%</b>
Membro de partido político	0%	0,69%	0%	0%	0%	0%	<b>0,10%</b>
Membro de ONG Nacional	0%	0,69%	0,62%	0%	0%	0%	<b>0,10%</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Ao considerar as informações sobre a escolaridade e a profissão declaradas pelos solicitantes, infere-se que a maioria deles deve pertencer à própria comunidade da Universidade.

<sup>52</sup> No e-SIC não há possibilidade do solicitante escolher mais de um perfil profissional.

Em relação ao perfil dos solicitantes, pessoas jurídicas, a maioria declarou-se como pequena ou média empresa (29,17%), Sindicato ou Conselho Profissional (16,67%), como se pode averiguar na Tabela 13.

Tabela 13 – Perfil dos solicitantes da UFMG (Pessoa Jurídica) – Comparativo (2012 a 2017)

PESSOA JURÍDICA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Empresa – PME	100%	20%	40%	28,57%	33%	0%	<b>29,17%</b>
Órgão Público Federal	0%	20%	0%	0%	0%	0%	<b>4,17%</b>
Empresa de grande porte	0%	20%	0%	14,29%	33%	0%	<b>12,50%</b>
Sindicato/Conselho Profissional	0%	20%	40%	14,29%	0%	0%	<b>16,67%</b>
Instituição de Ensino/Pesquisa	0%	20%	20%	28,57%	0%	0%	<b>12,50%</b>
Não informado	0%	0%	0%	14,29%	0%	40%	<b>12,50%</b>
Organização Não Governamental	0%	0%	0%	0%	33,33%	20%	<b>8,33%</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

A seguir serão apresentadas informações extraídas dos Relatórios de Recursos e Reclamações, a partir dos quais se averigua a situação da UFMG com relação aos recursos interpostos pelos solicitantes, bem como as reclamações registradas pelos mesmos.

Estão previstas na LAI, a existência de quatro instâncias recursais, a saber:

- a) 1ª instância – Autoridade superior à que emitiu a decisão;
- b) 2ª instância – Autoridade máxima do órgão ou entidade;
- c) 3ª instância – CGU (CGU);
- d) 4ª instância – Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)<sup>53</sup>.

Com vistas a assegurar o cumprimento das normas referentes ao acesso à informação de maneira adequada aos objetivos previstos em lei, principalmente no que diz respeito à resposta ao pedido de informação, bem como com relação aos recursos nos prazos determinados por lei, os órgãos devem atender aos procedimentos previstos no artigo 2º do Decreto 7.724/2012 (BRASIL, 2012).

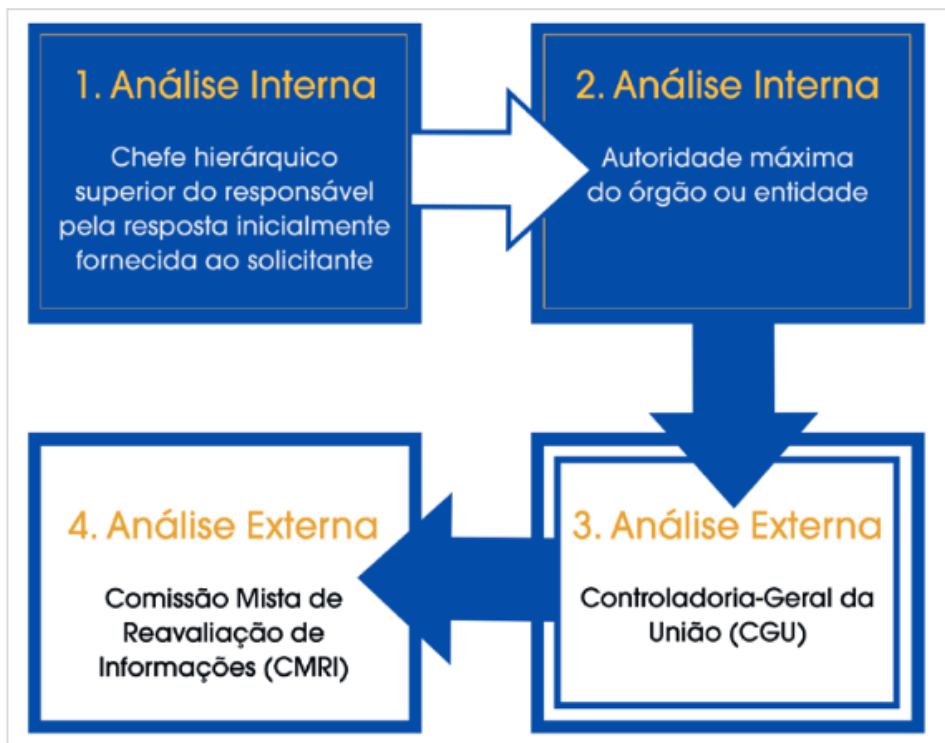
Em suma, o referido decreto estipula que a autoridade responsável pelo julgamento do recurso em primeira instância seja distinta e hierarquicamente superior à que

<sup>53</sup> Destaca-se que os procedimentos e prazos para a interposição e resposta aos recursos estão previstos nos artigos 15 a 20 da LAI. Em suma, caso o pedido de acesso seja negado, o cidadão pode recorrer no prazo de 10 dias a contar da sua ciência, sendo que o recurso é dirigido à autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela elaboração da resposta inicial.

tomou a decisão inicial e a autoridade que proferir a resposta ao recurso em segunda instância seja a autoridade máxima do órgão.

A figura a seguir ilustra a importância da distinção entre as instâncias recursais, de forma a possibilitar tanto análises internas, que seriam decisões emitidas pelo próprio órgão, quanto externa, que devem ser emitidas pelos órgãos de controle previstos em legislação, conforme destacado na Figura 5.

Figura 5 – Instâncias Recursais previstas na LAI – Poder Executivo Federal



Fonte: CGU (2015, p. 22).

No que concerne ao quadro geral de recursos, observa-se que houve um aumento significativo da porcentagem de recursos destinados ao chefe hierárquico (1ª instância recursal), que em 2012 era de 8,79% (8), e em 2017 passou para 14,12% (48).

Percebe-se também que os recursos destinados à autoridade máxima (2ª instância recursal – Reitoria) também tiveram um aumento no período de 2012 (1,10%) a 2017 (4,71%). A Tabela 14 demonstra a situação geral da UFMG com relação às quatro instâncias recursais.

Tabela 14 – Quadro geral de recursos recebidos nas instâncias recursais – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

INSTÂNCIAS	RECURSOS ÀS INSTÂNCIAS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
1º	Recurso ao chefe hierárquico	08	17	20	21	33	48	<b>147</b>
2º	Recursos à autoridade máxima	01	05	01	11	04	16	<b>38</b>
3º	Recursos à CGU	0	04	01	07	03	06	<b>21</b>
4º	Recursos à CMRI	0	01	0	0	01	01	<b>03</b>
Número de pedidos recebidos		<b>91</b>	<b>185</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	<b>2960</b>	<b>365</b>	<b>1319</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Quanto aos recursos em 1ª instância, que no caso é a autoridade de monitoramento do órgão, destaca-se que, no período de 2012 a 2017, do total de 147 recursos recebidos, somente 87 foram respondidos pelo chefe hierárquico, o que significa que somente 59,18% dos recursos foram respondidos e o restante dos 40,82% não foram respondidos (omissão de resposta).

Percebe-se que houve um aumento gradativo da quantidade de recursos recebidos entre os anos de 2012 (8,79%) a 2017 (14,12%), o que pode indicar insatisfação dos solicitantes no que se refere à qualidade das respostas fornecidas pelo órgão.

Para uma melhor compreensão, é importante que se definam alguns conceitos referentes aos tipos de decisões possíveis que podem ocorrer nas diversas instâncias recursais, de acordo com a CGU, conforme o Quadro 11.

Quadro 11 – Tipos de decisão de recurso previstas na LAI

(continua)

TIPOS DE DECISÃO DE RECURSO	
Deferido	A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados e decide pela entrega da informação solicitada.
Parcialmente deferido	A autoridade competente entende que os argumentos apresentados pelo recorrente devem ser acatados parcialmente e decide pela entrega de apenas parte da informação solicitada. A autoridade deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.
Indeferido	A autoridade competente não acata os argumentos apresentados pelo recorrente e decide pela manutenção da decisão de negativa de acesso à informação solicitada.
Não conhecimento	O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente, como ter sido apresentado fora do prazo.

## Quadro 11 – Tipos de decisão de recurso previstas na LAI

(conclusão)

Perda de objeto	São os casos em que a informação é fornecida pelo próprio órgão ou entidade antes de a autoridade competente decidir o recurso. Ou seja, entre a negativa do pedido e a decisão do recurso, o órgão voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida. A autoridade deverá verificar sempre se a informação prestada atende ao pedido solicitado pelo requerente.
Perda de objeto parcial	São os casos em que o órgão decidiu por fornecer voluntariamente a informação antes de decidir o recurso, mas apenas de forma parcial. A autoridade competente deverá motivar expressamente as razões pela manutenção da negativa de acesso em relação à parte restante.

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nas orientações constantes do Guia de procedimentos para atendimento à LAI e utilização do e-SIC (CGU, 2018c).

Dos recursos respondidos pelo chefe hierárquico, a maior parte dos mesmos foi deferida (65,52%), com destaque para os anos de 2016 e 2017. Isso pode ser um indicativo de equívocos do servidor que recebeu inicialmente a solicitação, uma vez que a autoridade competente decidiu pelo fornecimento da informação ao demandante, após o recurso. Outra parte considerável dos recursos foi indeferida (19,54%).

Destaca-se que, em 2014, todos os recursos recebidos no período (20), foram fornecidos pelo órgão antes da autoridade decidir o recurso (perda do objeto), ou seja, entre a negativa do pedido e a decisão referente ao recurso impetrado, o órgão reviu o entendimento e encaminhou a informação requerida de forma voluntária.

A Tabela 15 apresenta um comparativo entre os anos com relação aos recursos enviados ao chefe hierárquico:

Tabela 15 – Recursos ao chefe hierárquico – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

(continua)

RECURSOS AO CHEFE HIERÁRQUICO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Porcentagem de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico	8,79%	9,19%	10,47%	10,99%	11,74%	14,12%	11,49%
Recursos recebidos no período	<b>08</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>147</b>
Total de recursos respondidos (%)	<b>50%</b>	<b>5,88%</b>	<b>0%</b>	<b>95,24%</b>	<b>87,88%</b>	<b>68,75%</b>	<b>59,18%</b>
Total de recursos respondidos	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>87</b>

Tabela 15 – Recursos ao chefe hierárquico – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

	(conclusão)						
Deferido	04 (100%)	01 (100%)	0 (0%)	10 (50%)	18 (62,07%)	24 (72,73%)	57 (65,52%)
Indeferido	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	05 (25%)	07 (24,14%)	05 (15,15%)	17 (19,54%)
Perda do objeto	0 (0%)	0 (0%)	20 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	03 9,09%	03 (3,45%)
Não conhecimento	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	03 (15%)	03 (10,34%)	0 (0%)	06 (6,9%)
Parcialmente deferido	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (10%)	01 (3,45%)	01 (3,03%)	04 (4,6%)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

No que se refere aos motivos para a interposição de recursos ao chefe hierárquico, a maioria refere-se à informação incompleta (44,22%) e informação recebida não corresponde à solicitada (31,29%). Ou seja, mais de 75% dos solicitantes que entraram com recurso consideraram a resposta do órgão insatisfatória, conforme podemos verificar na Tabela 16.

Tabela 16 – Motivos para a interposição de recursos ao chefe hierárquico – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

MOTIVOS PARA A INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS AO CHEFE HIERÁRQUICO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Informação incompleta	05 (62,50%)	07 (41,18%)	04 (20%)	10 (47,62%)	15 (45,45%)	24 (50%)	65 (44,22%)
Informação recebida não corresponde à solicitada	02 (25%)	03 (17,65%)	09 (45%)	08 (38,10%)	10 (30,03%)	14 (29,17%)	46 (31,29%)
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	01 (12,50%)	03 (17,65%)	01 (5%)	01 (4,76%)	01 (3,03%)	01 (2,08%)	08 (5,44%)
Outros	0 (0%)	03 (17,65%)	05 (25%)	02 (9,52%)	06 (18,18%)	06 (12,05%)	22 (14,97%)
Informação classificada por autoridade sem competência	0 (0%)	01 (5,88%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (0,68%)
Ausência de justificativa legal para classificação	0 (0%)	0 (0%)	01 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (2,08%)	02 (1,36%)
Informação recebida por meio diferente do solicitado	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (3,03%)	01 (2,08%)	02 (1,32%)
Grau de classificação inexistente	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (2,08%)	01 (0,68%)
<b>Total</b>	<b>08</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>147</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Com relação aos recursos à autoridade máxima da UFMG (Reitoria), do total de 38 recursos recebidos no período compreendido entre 2012 e 2017, somente 23 (60,53%) foram respondidos. Desta forma, observa-se que houve 39,47% de omissão da autoridade máxima com relação à interposição de recursos.

A maioria dos recursos respondidos pela autoridade máxima foram deferidos (52,17%) ou indeferidos (34,78%), como demonstra a Tabela 17. Pode-se inferir que houve equívocos da autoridade competente que emitiu decisão em primeira instância, uma vez que a mesma não concedeu a informação ao recorrente e a mesma foi concedida posteriormente pela autoridade máxima do órgão (2ª instância).

Tabela 17 – Recursos à autoridade máxima da UFMG – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

RECURSOS À AUTORIDADE MÁXIMA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Porcentagem de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima	1,10%	2,70%	0,52%	5,76%	1,42%	4,71%	2,97%
Porcentagem de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima	12,50%	29,41%	5%	52,38%	12,12%	33,33%	25,85%
Recursos recebidos no período	<b>01</b>	<b>05</b>	<b>01</b>	<b>11</b>	<b>04</b>	<b>16</b>	<b>38</b>
Total de recursos respondidos	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>08</b>	<b>04</b>	<b>09</b>	<b>23</b>
Total de recursos respondidos (%)	<b>100%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>72,72%</b>	<b>100%</b>	<b>56,25%</b>	<b>60,53%</b>
Deferido	01 (100%)	01 (100%)	0 (0%)	05 (62,50%)	01 (25%)	04 (44,44%)	12 (52,17%)
Indeferido	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (25%)	02 (50%)	04 (44,44%)	08 (34,78%)
Perda de objeto	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (12,5%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (4,35%)
Parcialmente deferido	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (11,11%)	02 (8,7%)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Quanto aos motivos para a interposição de recursos à autoridade máxima da UFMG (TABELA 18), as principais razões foram a de que a informação franqueada estava incompleta (36,84%) ou informação recebida não correspondeu à solicitada (26,32%), e outros motivos não especificados (26,32%):

Tabela 18 – Motivos para a interposição de recursos à autoridade máxima da UFMG (2ª instância) – Comparativo (2012 a 2017)

MOTIVOS PARA A INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS À AUTORIDADE MÁXIMA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Informação incompleta	0 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	04 (36,36%)	03 (75%)	06 (37,5%)	14 (36,84%)
Outros	0 (0%)	05 (100%)	01 (100%)	01 (9,09%)	0 (0%)	03 (18,75%)	10 (26,32%)
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (18,18%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (5,26%)
Informação recebida não corresponde à solicitada	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	04 (36,36%)	01 (25%)	05 (31,25%)	10 (26,32%)
Ausência de justificativa legal para classificação	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (12,5%)	02 (5,26%)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).



Já com relação aos recursos interpostos à CGU pode-se observar que 100% dos recursos recebidos pela mesma foram devidamente respondidos. Ademais, na maior parte dos recursos (42,86%), a CGU respondeu sobre o não conhecimento da demanda e perda do objeto (23,81%). A outra parte dos recursos foi deferida (23,81%) e somente 9,52% dos recursos foram indeferidos. Em suma, em 47,62% dos casos a informação foi franqueada aos recorrentes, sendo que em 52,38% dos casos a CGU não concedeu a informação, conforme Tabela 19.

Tabela 19 – Recursos à CGU – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

RECURSOS À CGU	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
<b>Recursos recebidos no período</b>	<b>0</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>07</b>	<b>03</b>	<b>06</b>	<b>21</b>
Porcentagem de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU	0%	2,16%	0,52%	3,66%	1,07%	1,76%	1,64%
Porcentagem de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU	0%	23,53%	5%	33,33%	9,09%	12,5%	14,29%
Porcentagem de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU	0%	80%	100%	63,64%	75%	37,5%	55,26%
<b>Total de recursos respondidos</b>	<b>0</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>07</b>	<b>03</b>	<b>06</b>	<b>21</b>
<b>Total de recursos respondidos (%)</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Indeferido	0 0%	02 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (9,52%)
Não conhecimento	0 0%	01 (25%)	0 (0%)	05 (71,43%)	01 (33,33%)	02 (33,33%)	09 (42,86%)
Perda de objeto	0 0%	01 (25%)	01 (100%)	0 (0%)	02 (66,67%)	01 (16,67%)	05 (23,81%)
Deferido	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (29%)	0 (0%)	03 (100%)	05 (23,81%)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Em referência aos motivos para a interposição de recursos à CGU, verifica-se que em 38,1% dos casos, a informação fornecida estava incompleta e em 28,57% dos casos a informação fornecida não correspondeu à solicitada, conforme apresentado na Tabela 20.

Tabela 20 – Motivos para a interposição de recursos à CGU – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

MOTIVOS PARA A INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS À CGU	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Outros	0 (0%)	02 (50%)	0 (0%)	03 (42,86%)	0 (0%)	0 (0%)	05 (23,81%)
Informação incompleta	0 (0%)	01 (25%)	0 (0%)	03 (42,86%)	02 (66,67%)	02 (33,33%)	08 (38,1%)
Informação recebida não corresponde à solicitada	0 (0%)	01 (25%)	01 (100%)	01 (14,29%)	01 (33,33%)	02 (33,33%)	06 (28,57%)
Ausência de justificativa legal para classificação	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02 (33,33%)	02 (9,52%)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

No que diz respeito aos recursos interpostos à CMRI, verifica-se que somente três recursos chegaram à 4ª instância recursal, conforme demonstrado na Tabela 21.

Tabela 21 – Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

RECURSOS À CMRI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Recursos recebidos no período	<b>0</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>03</b>
Porcentagem de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI	0%	1%	0%	0%	0,36%	0,29%	0,23%
Porcentagem de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI	0%	0,54%	0%	0%	3,03%	2,08%	2,04%
Porcentagem de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI	0%	20%	0%	0%	25%	6,25%	7,89%
Porcentagem de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI	0%	25%	0%	0%	33,33%	16,67%	14,29%
Total de recursos respondidos	<b>0</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>02</b>
Total de recursos respondidos %	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>66,67%</b>
Não conhecimento	0%	01 (100%)	0%	0%	0%	0%	01 (50%)
Perda de objeto	0%	0%	0%	0%	100%	0%	01 (50%)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Com relação aos motivos para a interposição de recursos a CMRI, observa-se o seguinte resultado na Tabela 22.

Tabela 22 – Motivos para a interposição de recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – Comparativo (2012 a 2017) – UFMG

MOTIVOS PARA A INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS À CMRI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Outros	0%	01 (100%)	0%	0%	0 (0%)	0 (0%)	01 (33,33%)
Informação incompleta	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (100%)	0 (0%)	01 (33,33%)
Informação recebida não corresponde à solicitada	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01 (100%)	01 (33,33%)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Em resumo, as principais razões para a interposição de recursos nas quatro instâncias recursais foram:

- a) informação incompleta;
- b) informação recebida não correspondeu à solicitada;
- c) outros.

A situação consolidada entre os anos de 2012 a 2017 é apresentada na Tabela 23.

Tabela 23 – Resumo consolidado dos motivos para a interposição de recursos nas quatro instâncias recursais (2012 a 2017) – UFMG

MOTIVOS PARA A INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS	RECURSO AO CHEFE HIERÁRQUICO		RECURSO À AUTORIDADE MÁXIMA		RECURSO À CGU		RECURSO À CMRI	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Outros	22	14,97%	10	26,32%	05	23,81%	05	23,81%
Informação incompleta	65	44,22%	14	36,84%	08	38,1%	08	38,1%
Informação recebida não corresponde à solicitada	46	31,29%	10	26,32%	06	28,57%	06	8,57%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	08	5,44%	02	5,26%	-	-	-	-
Ausência de justificativa legal para a classificação	02	1,36%	02	5,26%	02	9,52%	02	9,52%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	02	1,32%	-	-	-	-	-	-
Grau de classificação inexistente	01	0,68%	-	-	-	-	-	-

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Quanto ao índice de omissão de resposta, é importante salientar que a CGU verifica mensalmente a quantidade de solicitações (recursos e pedidos) que estão fora do prazo, referentes a todos os órgãos do Poder Executivo Federal, com base nos dados extraídos do e-SIC (CGU, 2018a).

Observa-se também um aumento gradativo do número de reclamações de 2012 a 2017, sendo que a porcentagem de pedidos que geraram reclamações em 2017 foi maior que nos anos anteriores, uma vez que em 2016 foram nove reclamações (3,04%), contra 30 reclamações em 2017 (8,22%). Isso pode ter relação com o aumento do número de omissões de respostas e com o número de prorrogações ocorridas no mesmo período, uma vez que no caso de omissão o requerente pode apresentar reclamação no prazo de 10 dias.

A reclamação foi um procedimento criado pelo Decreto 7.724/12 para os órgãos do Poder Executivo Federal, quando o órgão ou entidade não responde a uma solicitação de acesso à informação no prazo regulamentar. Assim, o requerente pode apresentar uma reclamação, no prazo de 10 dias, à autoridade de monitoramento da LAI, que deve se manifestar no prazo de cinco dias (CGU, 2016a)

Percebe-se também que em 2016 e 2017 houve uma pequena redução da porcentagem de reclamações respondidas, uma vez que ou as mesmas não foram respondidas ou ainda estavam em tramitação.

Além disso, verifica-se que um pequeno número de reclamações geraram recursos, como demonstrado na Tabela 24.

Tabela 24 – Reclamações recebidas pela UFMG – Comparativo (2012 a 2017)

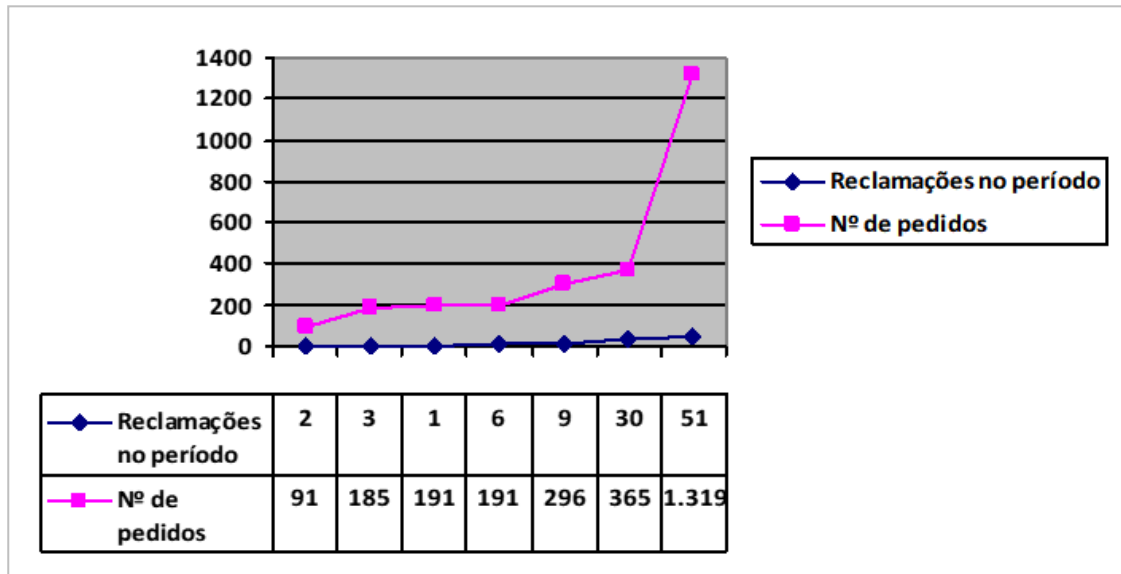
RECLAMAÇÕES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Reclamações no período	02	03	01	06	09	30	<b>51</b>
Porcentagem de pedidos que geraram reclamações	2,20%	1,62%	0,52%	3,14%	3,04%	8,22%	<b>3,87%</b>
Porcentagem de reclamações respondidas	100%	100%	100%	100%	88,89%	90%	<b>92,16%</b>
Porcentagem de reclamações não respondidas ou em tramitação	0%	0%	0%	0%	11,11%	10%	<b>7,84%</b>
Porcentagem de reclamações que geraram recursos	0%	66,67%	0%	16,67%	0%	13,33%	<b>13,73%</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

Infere-se que o número de reclamações foi pequeno em relação à quantidade de solicitações de informação realizadas à UFMG, como demonstrado no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Número de pedidos x Reclamações realizadas (2012 a 2017) – UFMG



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados dos Relatórios Estatísticos do e-SIC (CGU, 2018e).

## 6.2 Pesquisa de Satisfação dos solicitantes referentes à UFMG

Quanto ao segundo objetivo específico, relacionado à Pesquisa de Satisfação dos solicitantes, realizada pela CGU por meio do e-SIC, foi verificado o nível de compreensão, expectativa e satisfação do solicitante, quando o acesso à informação é concedido, negado, entre outras situações.

Após a coleta de dados, verificou-se que, de maio de 2012 a dezembro de 2017, somente 304 questionários foram respondidos, o que correspondeu a 23,04% das solicitações realizadas, conforme destacado na Tabela 25.<sup>54</sup>

<sup>54</sup> Ao coletar os dados da tabela fornecida pela CGU, foram aplicados os filtros correspondentes. Todavia, foram excluídas as respostas que estavam fora da padronização prevista, por algum erro ou inconsistência na tabela. Foram detectados o total de 12 erros, e, portanto, tem-se no total 292 respostas válidas.

Tabela 25 – Participação nas pesquisas de satisfação dos solicitantes da UFMG – Comparativo (2012 a 2017)

<b>RESUMO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Número total de Solicitações via e-SIC</b>	91	185	191	191	296	365	<b>1.319</b>
<b>Número total de pedidos respondidos</b>	91	185	191	191	281	340	<b>1.279</b>
<b>Número total de acessos concedidos</b>	82	140	121	142	185	270	<b>940</b>
<b>Número total de pedidos negados</b>	06	20	21	11	09	08	<b>75</b>
<b>Número total de participações nas pesquisas de satisfação</b>	03	33	41	52	86	89	<b>304</b>
<b>Porcentagem de participação nas pesquisas com relação ao número de solicitações</b>	3,29%	17,83%	21,46%	27,22%	29,05%	24,38%	<b>23,04%</b>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados fornecidos pela CGU em relação à Pesquisa de Satisfação.

Percebe-se que houve um aumento significativo de participação nas pesquisas realizadas entre o período de 2012 a 2017. Todavia, a mesma ainda é muito pequena, diante da quantidade de solicitações realizadas por meio do e-SIC.

Quanto à primeira versão da pesquisa realizada pela CGU, verificam-se na Tabela 26 os resultados da coleta de dados.

Tabela 26 – Resultado da 1ª Versão da Pesquisa de Satisfação realizada com solicitantes da UFMG pela CGU (2012 a 2014)

<b>RESULTADO DA 1ª VERSÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Nº total de participação nas pesquisas de satisfação</b>	<b>03</b>	<b>33</b>	<b>41</b>	<b>77</b>
<b>Nº total de acessos concedidos pelo e-SIC</b>	<b>82</b>	<b>140</b>	<b>121</b>	<b>343</b>
<b>Nº total de participantes que tiveram o acesso concedido</b>	<b>03</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>73</b>
<b>Fácil compreensão (concorda totalmente)</b>	01	22	18	41
<b>Fácil compreensão (concorda)</b>	01	03	04	08
<b>Fácil compreensão (discorda totalmente)</b>	01	03	04	08
<b>Fácil compreensão (discorda)</b>	0	02	03	05
<b>Atende às expectativas (concorda totalmente)</b>	01	15	12	28
<b>Atende às expectativas (concorda)</b>	0	01	07	08
<b>Atende às expectativas (discorda totalmente)</b>	01	08	07	16
<b>Atende às expectativas (discorda)</b>	01	06	03	10
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (concorda totalmente)</b>	01	18	16	35
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (concorda)</b>	0	05	09	14
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (discorda totalmente)</b>	01	05	02	08
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (discorda)</b>	01	02	02	05
<b>Nº total de acessos negados pelos e-SIC</b>	<b>06</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>47</b>
<b>Nº total de participantes que tiveram o acesso negado</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>01</b>	<b>01</b>
<b>Fácil compreensão (concorda totalmente)</b>	0	0	0	0
<b>Fácil compreensão (concorda)</b>	0	0	01	01
<b>Fácil compreensão (discorda totalmente)</b>	0	02	0	02
<b>Fácil compreensão (discorda)</b>	0	0	0	0
<b>A justificativa foi satisfatória (concorda totalmente)</b>	0	0	0	0
<b>A justificativa foi satisfatória (concorda)</b>	0	0	01	01
<b>A justificativa foi satisfatória (discorda totalmente)</b>	0	01	0	01
<b>A justificativa foi satisfatória (discorda)</b>	0	01	0	01
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (concorda totalmente)</b>	0	01	01	02
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (concorda)</b>	0	0	0	0
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (discorda totalmente)</b>	0	0	0	0
<b>Órgão foi prestativo ou cordial na resposta (discorda)</b>	0	01	0	01

Fonte: elaborado pela autora, 2016.

Nota: baseado nos dados coletados da Pesquisa de Satisfação com solicitantes da UFMG.

Quanto à segunda versão da pesquisa, observa-se que, de acordo com a CGU, haveria três tipos de respostas (ANEXO E):

- a) acesso concedido;
- b) acesso parcialmente concedido;
- c) acesso negado.

No entanto, quando da coleta de dados, percebeu-se a existência de mais quatro classificações, a saber:

- a) pergunta duplicada ou repetida;
- b) órgão não tem competência para responder sobre o assunto;
- c) informação inexistente;
- d) não se trata de solicitação de informação.

Na Tabela 27 seguem os dados coletados.

Tabela 27 – Resultado da 2ª Versão da Pesquisa de Satisfação realizada com solicitantes da UFMG pela CGU (2015 a 2017)

(Continua)

TIPO DE RESPOSTA	QUANTIDADE TOTAL DE RESPOSTAS			PERGUNTAS: PESQUISA DE SATISFAÇÃO	ESCALA	2015	2016	2017	TOTAL
	2015	2016	2017						
Acesso concedido	43	62	72	A resposta fornecida atendeu plenamente o seu pedido?	1	11	14	09	34
					2	02	02	05	09
					3	03	03	08	14
					4	07	05	07	19
					5	20	38	43	101
				A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	1	04	09	04	17
					2	05	01	01	07
					3	03	04	05	12
					4	04	06	06	16
					5	27	42	56	125
Acesso parcialmente concedido	0	03	06	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	1	0	01	03	04
					2	0	0	0	0
					3	0	01	0	01
					4	0	0	0	0
					5	0	01	03	04
				A informação fornecida foi de fácil compreensão?	1	0	0	01	01
					2	0	0	0	0
					3	0	01	0	01
					4	0	0	0	0
					5	0	02	05	07
Acesso Negado	03	03	03	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	1	02	02	03	07
					2	0	01	0	01
					3	01	0	0	01
					4	0	0	0	0
					5	0	0	0	0



Tabela 27 – Resultado da 2ª Versão da Pesquisa de Satisfação realizada com solicitantes da UFMG pela CGU (2015 a 2017)

(Conclusão)

TIPO DE RESPOSTA	QUANTIDADE TOTAL DE RESPOSTAS			PERGUNTAS: PESQUISA DE SATISFAÇÃO	ESCALA	2015	2016	2017	TOTAL
	2015	2016	2017						
<b>Acesso Negado</b>				A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	1	01	02	01	04
					2	0	0	0	0
					3	0	0	01	01
					4	0	01	0	01
					5	02	0	01	03
<b>Duplicada/ Repetida</b>	01	04	01	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	1	0	02	01	02
					2	0	0	0	0
					3	0	0	0	0
					4	0	0	0	0
					5	01	02	0	03
<b>Informação Inexistente</b>	01	06	02	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	1	0	02	0	02
					2	0	0	01	01
					3	0	0	0	0
					4	0	0	0	0
					5	01	02	0	03
<b>Órgão não tem competência para responder sobre o assunto</b>	04	08	05	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	1	0	05	01	06
					2	0	0	0	0
					3	0	0	0	0
					4	0	0	0	0
					5	01	01	01	03
<b>Órgão não tem competência para responder sobre o assunto</b>	04	08	05	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	1	0	03	0	03
					2	0	0	01	01
					3	0	0	0	0
					4	0	0	0	0
					5	01	03	01	05
<b>Órgão não tem competência para responder sobre o assunto</b>	04	08	05	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	1	03	03	03	09
					2	0	01	0	01
					3	0	0	0	0
					4	0	01	0	01
					5	01	03	02	06
<b>Órgão não tem competência para responder sobre o assunto</b>	04	08	05	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	1	02	01	0	03
					2	0	0	01	01
					3	0	0	0	0
					4	0	0	0	0
					5	02	07	04	13

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados coletados da Pesquisa de Satisfação com solicitantes da UFMG.

Quanto à 1ª versão da pesquisa, 2012 a 2014, percebe-se que houve uma maior participação dos solicitantes que tiveram o acesso concedido (73) e somente uma participação de solicitante que teve o acesso negado.

Em relação à 2ª versão da pesquisa, os resultados apontaram que, de 2015 a 2017, houve um aumento considerável na participação dos solicitantes nas pesquisas de satisfação, sendo que a maior parte dos mesmos teve o acesso concedido, somando 177 participações. Os solicitantes que tiveram outras respostas da UFMG somaram apenas 44.

Levando-se em consideração as categorias de análise estabelecidas, é possível inferir que, no período compreendido entre 2012 e 2017, a UFMG obteve uma avaliação positiva dos solicitantes em relação ao nível de compreensão, satisfação e expectativa, além de considerarem que a instituição foi prestativa na resposta, conforme pode ser observado nas Tabelas 28 e 29<sup>55</sup>.

Tabela 28 – Resultado consolidado das pesquisas de satisfação – 2012 a 2014

1ª VERSÃO DA PESQUISA (2012 A 2014)				
NÍVEIS:	AVALIAÇÃO POSITIVA		AVALIAÇÃO NEGATIVA	
	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
Nível de compreensão	41	09	08	07
Nível de expectativa/satisfação	28	09	11	17
Nível de prestatividade	37	14	06	08

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados coletados da Pesquisa de satisfação com solicitantes da UFMG.

Tabela 29 – Resultado consolidado das pesquisas de satisfação – 2015 a 2017

2ª VERSÃO DA PESQUISA (2015 A 2017)					
NÍVEIS:	AVALIAÇÃO POSITIVA		AVALIAÇÃO INTERMEDIÁRIA	AVALIAÇÃO NEGATIVA	
	Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Nível de satisfação com a resposta	117	20	16	11	63
Nível de compreensão	156	17	14	10	30

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados coletados da Pesquisa de satisfação com solicitantes da UFMG.

<sup>55</sup> As tabelas 29 e 30 foram construídas levando-se em consideração as categorias de análise representadas no Quadro 07. Realizou-se a soma dos resultados referentes aos períodos de 2012 a 2014 (1ª versão) e 2015 a 2017 (2ª versão), independentemente dos tipos de resposta, levando-se em consideração a escala estabelecida.

Entre os anos de 2012 a 2017, percebe-se que a UFMG obteve avaliações positivas dos solicitantes que participaram das pesquisas, uma vez que a maioria ficou muito satisfeita com a resposta fornecida pela instituição.

Além disso, em relação ao nível de compreensão verifica-se que a maioria considerou que a resposta fornecida pela instituição ou a justificativa para o não fornecimento da informação foi muito satisfatória.

Destaca-se também que muitos solicitantes declararam insatisfação em relação à resposta fornecida pela UFMG, mesmo aqueles que tiveram o acesso concedido. Ademais, observa-se que o nível de compreensão em relação à resposta ou a justificativa para o não fornecimento da mesma foi maior o nível de satisfação.

### **6.3 Pesquisa de Mapeamento da Implementação da LAI na UFMG**

Com relação ao terceiro objetivo específico, relacionado ao mapeamento da implementação da LAI, foram coletados e analisados os dados referentes à Universidade pesquisada, por meio dos resultados das pesquisas de monitoramento da LAI realizadas pela CGU.

A Figura 6 retrata as categorias de análise que foram definidas, com base nos temas abordados pela CGU nas pesquisas de mapeamento da implementação da LAI<sup>56</sup>:

---

<sup>56</sup> A CGU considera que os temas abordados nos questionários são boas práticas que devem ser adotadas pelos órgãos, com vistas a assegurar o cumprimento do direito de acesso à informação (CGU, 2014).

Figura 6 – Categorias de Análise – Mapeamento da Implementação da LAI



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nos Apêndices E a H, é possível verificar separadamente, os quadros com as respostas fornecidas pela UFMG, referentes a cada questionário aplicado pela CGU, entre os anos de 2013 a 2017.

Ressalta-se que a instituição respondeu a todos os questionários, exceto o referente ao ano de 2015. Desta forma, foi possível verificar as informações relativas à implementação da LAI neste ano em específico, conforme pode ser verificado por meio da resposta fornecida pela CGU, disponível no Anexo C.

As informações coletadas foram apresentadas separadamente por categorias de análise criadas para facilitar o entendimento, e, para complementar, foram apontadas, brevemente, algumas referências nas legislações vigentes sobre cada categoria apresentada, bem como o ponto de vista da CGU em relação a estas práticas.

Ademais, no intuito de enriquecer a pesquisa e auxiliar na análise das informações, foram expostas algumas informações pertinentes à UFMG, coletadas por meio da transparência ativa.

### **6.3.1 Categoria 1 – Informações Gerais sobre o SIC**

Em relação às informações gerais sobre o SIC, a CGU defende que o mesmo deve possuir uma unidade física que, obrigatoriamente deve estar presente na sede de todos os órgãos do poder público. Desta forma, os órgãos devem manter uma boa estrutura para o

atendimento ao cidadão e funcionar em local devidamente identificado e de fácil acesso, com telefones e *e-mails* exclusivos (CGU, 2016d). É o que determina o art. 10 do Decreto 7.724/12 (BRASIL, 2012, p. 3) que preconiza que “o SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público”.

De acordo com as respostas auto declaratórias às questões referentes às informações gerais sobre o SIC, a UFMG informou que, em 2012, já dispunha de canais de recebimento de demandas além do e-SIC como balcão, telefone e e-mail.

Além disso, declarou que o e-SIC, em 2013, já estava localizado em local de fácil acesso, ou seja, que permite a acessibilidade de portadores com deficiência. Todavia, houve inconsistência nas declarações da instituição, uma vez que em 2016 e 2017 a mesma declarou já não possuir acessibilidade para pessoas com deficiência.

Quando questionada sobre a presença de computadores destinados ao atendimento presencial aos cidadãos, informou que em 2013 já possuía um equipamento e um computador para utilização específica do solicitante. De acordo com o previsto no art. 9º da LAI, o acesso às informações públicas deve ser assegurado mediante a criação de um local apropriado para o atendimento e orientação ao público quanto ao acesso à informação.

A instituição informou que, a partir de 2014 já havia normatizado e institucionalizado o e-SIC na sua estrutura organizacional e também afirmou possuir um servidor em exercício no setor, trabalhando exclusivamente nesta atividade. Declarou ainda que todos os funcionários do e-SIC são servidores públicos efetivos e o gestor do SIC não recebe gratificação para exercer a função.

Quanto à capacitação e sensibilização, a CGU considera primordial que os servidores do e-SIC, possuam conhecimentos da legislação referentes ao direito de acesso à informação pública, bem como sobre a estrutura organizacional do órgão ao qual pertencem. Além disso, destaca sobre a importância de os órgãos realizarem a sensibilização e capacitação dos servidores públicos, independentemente da área de atuação dos mesmos. Em relação à capacitação, a UFMG informou que somente dois servidores participaram de cursos de capacitação relacionados à LAI, em 2013, e até 10 servidores da instituição participaram de cursos de capacitação em 2016.

De acordo com a instituição, em 2016, quando questionada sobre a necessidade de capacitação de servidores, em relação a alguns temas específicos, informou sobre a necessidade de capacitá-los quanto aos seguintes temas: obrigações relativas à transparência ativa, gestão documental, classificação de informações e dados abertos.

Interessante ressaltar que, na ocasião, a instituição considerou desnecessária a capacitação dos servidores quanto aos temas relacionados a informações básicas sobre a Lei 12.527/11 e Decreto 7.724/12, boas práticas para atendimento a pedidos de informação (fluxo interno entre outros assuntos), e até mesmo sobre o e-SIC.

Já em 2017, declarou que havia necessidade de capacitação somente com relação à classificação de informações e dados abertos, sendo que os outros temas foram considerados desnecessários.

### **6.3.2 Categoria 2 – Gestão Documental**

Quanto à Gestão documental, a CGU (2014) considera que a boa gestão de documentos pode facilitar a recuperação, bem como o acesso de dados e processos, além de permitir uma maior celeridade nos atendimentos dos pedidos de informação.

Além disso, a CGU considera primordial que o fluxo de documentos e o controle da sua produção sejam simplificados através da utilização de técnicas administrativas e recursos tecnológicos, visando o aperfeiçoamento dos serviços de gestão da informação, conforme o que determina o decreto que regulamenta a LAI (CGU, 2016d):

[...] os órgãos e entidades adequarão suas políticas de gestão da informação, promovendo os ajustes necessários aos processos de registro, processamento, trâmite e arquivamento de documentos e informações (BRASIL, 2012, p. 3).

Quando questionada sobre o desempenho com relação à Gestão Documental, a UFMG respondeu que, em 2013, houve aprimoramentos na gestão documental, mas não especificou quais foram.

Todavia, em 2014, a UFMG enfatizou que a Gestão de Documentos não havia sido efetivamente implementada na UFMG e especificou sobre a iniciativa da instituição em criar a Diretoria de Arquivos Institucionais da Universidade (Diarq)<sup>57</sup>.

Ademais, reforçou a necessidade de investimentos em recursos humanos e materiais na UFMG, sobre as dificuldades encontradas pela mesma e os esforços empreendidos pela instituição no sentido de se adequar à legislação, conforme destacado na resposta da questão 15 do Apêndice F: “A Diretoria de Arquivos Institucionais da Instituição

---

<sup>57</sup> A Diretoria de Arquivos Institucionais da UFMG, órgão auxiliar da Reitoria da UFMG, foi criada por meio da Resolução Complementar Nº 01/2015, de 31 de março de 2015. Por meio da Resolução 03/2015, estabeleceu-se a estrutura organizacional e competências da DIARQ. Disponível em: [https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd\\_143040033255422d4c7fa32--resolucao\\_complementar\\_n\\_01\\_2015\\_e\\_03\\_2015.pdf](https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd_143040033255422d4c7fa32--resolucao_complementar_n_01_2015_e_03_2015.pdf).

*informa, referente ao aprimoramento dos procedimentos de gestão documental no âmbito do órgão ou entidade, que: "No Brasil, a Gestão de Documentos, no âmbito da administração pública federal, foi sancionada pela Lei Nº 8.159 e regulamentada pelo Decreto Nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. Para que essa legislação seja efetivamente implementada, regulando de forma sistêmica o fluxo de tramitação de processos, difundindo os manuais de redação oficial ou instrumentos (planos de classificação e tabelas de temporalidade das atividades meio e fins), assim como estimulando a integração dos sistemas etc., são necessárias recursos humanos e materiais inexistentes na UFMG. Embora composta por 45 unidades (confirmar esse dado) administrativas e acadêmicas, a UFMG possui apenas, em seus quadros funcionais, cinco arquivistas. Portanto, é urgente a contratação de novos profissionais. Ademais, a universidade não possui Arquivo Central, nem há prazo definido para sua construção. O Diagnóstico da Massa Documental, finalizado em 2014, revelou a existência de aproximadamente 23.416,65 metros lineares de massa documental acumulada, cifra próxima a 100 milhões de páginas, distribuída em 655 salas ou depósitos improvisados. Essa documentação não foi submetida à Avaliação, conforme determina a legislação federal brasileira, tendo sido acumulada sem nenhum tratamento técnico, o que compromete a eficiência da recuperação da informação. Portanto, a Gestão de Documentos não é algo efetivamente implementado na UFMG. O esforço da Diretoria de Arquivos Institucionais-DIARQ-UFMG está sendo o de criar, ainda em 2015, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos de Arquivo-CPAD-Central, assim como estimular a formação de CPADs setoriais e arquivos setoriais. Outra dimensão importante diz respeito à realização de um Diagnóstico dos documentos digitais, pois a política de Gestão de Documentos é independente do suporte do documento arquivístico."*

Ainda com relação ao aperfeiçoamento da gestão documental, a UFMG declarou que, até 2017, não havia elaborado manuais de procedimentos, nem tampouco estabeleceu uma política de gestão da informação em virtude da promulgação da LAI.

Todavia, informou que, em 2016 e 2017, a instituição definiu os fluxos para a tramitação de processos, e somente em 2016 realizou melhorias de sistemas.

Ao realizar uma pesquisa documental, em transparência ativa, com relação aos esforços da UFMG referentes à gestão de documentos, verificou-se que a instituição criou a Diarq em 10 de julho de 2013, com o objetivo de operacionalizar as políticas de arquivo na Universidade. Além disso, a mesma busca promover as suas atividades no âmbito dos arquivos, tanto do ponto de vista metodológico como político, de forma a buscar a integração

entre as unidades, promover a transparência e incluir informações institucionais (UFMG, 2018a).

Segundo informações disponibilizadas pela própria Diarq (UFMG, 2018a), a administração central da Universidade, em 2008, já demonstrava uma preocupação no sentido de definir a implantação de uma Política de Arquivos Institucionais, com a contratação de profissionais arquivistas na instituição. Neste mesmo sentido, em 2012, foi criada a Comissão de Estudos para a Definição de Políticas de Arquivo na Universidade e, em 2013, houve a criação da Diarq.

Já em 2015, houve a institucionalização da Comissão Central Permanente de Avaliação de Documentos Arquivísticos (CPAD – Central), por meio da Portaria 065/2015<sup>58</sup>:

Composta permanentemente por funcionários da Diarq e alternadamente por gestores e corpo docente. A CPAD Central é responsável por acompanhar as atividades de avaliação de documentos e exercer outras atribuições definidas em Lei. Compete à Comissão Central Permanente de Avaliação de Documentos Arquivísticos-CPAD Central: I – elaborar e acompanhar o processo de avaliação de documentos da universidade; II – orientar e normalizar a produção e o fluxo de documentos; III – elaborar os planos de classificação e de tabelas de temporalidade de documentos, atualizá-los e velar por sua aplicação. Parágrafo único. O processo de avaliação consistirá na determinação do ciclo de vida dos documentos, na fixação do prazo de guarda e em sua destinação final, conforme a legislação pertinente. (UFMG, 2017a, *online*).

Outra iniciativa relacionada à gestão de documentos foi a criação de Comissões Setoriais Permanentes de Avaliação de Documentos Arquivísticos (CSPAD), que são compostas por servidores das unidades que têm a responsabilidade de acompanhar as atividades de avaliação de documentos das Unidades Acadêmicas e Administrativas:

Compete à Comissão Setorial Permanente de Avaliação de Documentos (CSPAD/ UNIDADE):  
I – Avaliar os documentos produzidos e recebidos no âmbito da Unidade.  
II – Submeter as listagens de eliminação à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Central (CPAD-Central).  
III – Implementar as orientações emanadas pela Diretoria de Arquivos Institucionais da UFMG (DIARQ-UFMG), bem como participar de reuniões, eventos e treinamentos que contribuem para os trabalhos da CSPAD/ UNIDADE (UFMG, 2017a, *online*).

A UFMG, por meio da Diarq, reconhece que dispõe de sistemas de informação capazes de desempenhar funções específicas de suporte à gestão administrativa e acadêmica, e isto é fundamental para a gestão documental da instituição (UFMG, 2018a). Além disso, a

---

<sup>58</sup> Portaria nº 65, de 10 de julho de 2015, que designa membros para participação na Comissão Central Permanente de Avaliação de Documentos Arquivísticos. Disponível em: [https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd\\_1448902468565c7f4410b38--portaria65.pdf](https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd_1448902468565c7f4410b38--portaria65.pdf).



instituição propõe um sistema de arquivos que busca documentar a dinâmica institucional e também modificar os processos tradicionais de produção, utilização e acesso à informação:

Um Sistema de Arquivos proposto para a UFMG deverá buscar integrar, de modo adequado, esta dinâmica e garantir a preservação, a seleção/eliminação racional (com base em critérios arquivísticos) e o acesso à informação produzida por estes meios mediante uma gestão documental institucionalizada e integrada. O Sistema de Arquivos é o conjunto de órgãos arquivísticos que se relacionam entre si com vistas a promover a gestão continuada dos documentos de arquivo. Tem por objetivo assegurar a conservação, a proteção, e o acesso aos documentos para defesa de direitos ou como elementos de prova, informação ou fonte para a pesquisa científica. (UFMG, 2017a, *online*).

### **6.3.3 Categoria 3 – Informações Restritas / Informações Classificadas**

Até 2014, a UFMG declarou não possuir procedimentos documentados de proteção e controle de informações sigilosas. Todavia, informou que em 2016 já possuía este controle.

Segundo a instituição, ocorreu já em 2013, uma modificação na compreensão acerca de informações que eram consideradas sigilosas e que, a partir da LAI passaram a ser divulgadas, como por exemplo, as referentes a servidores públicos, desde que não fossem considerados como dados pessoais. Em relação a esta questão, informou que, em 2017, não houve modificação de entendimentos.

Até 2016, a UFMG informou não haver instituído CPADS, e também que não recebeu pedidos de desclassificação ou de revisão da classificação da informação, em 2016 e em 2017.

A UFMG declarou que, em 2017, a referida Comissão foi instituída na UFMG, por meio da Portaria Nº 60, de maio de 2017<sup>59</sup>, e tem como objetivo inicial, o tratamento da Classificação das Informações Sigilosas e a construção do Rol Anual de Informações Classificadas da instituição.

Porém, ao pesquisar em transparência ativa, no *site* de Acesso à Informação da UFMG (2018d), verificou-se uma informação desatualizada, com última atualização em 31/05/2015, de que “a instituição está estruturando neste momento a equipe que irá realizar a Classificação das Informações, com a expectativa de finalização dos trabalhos no final do primeiro semestre de 2016”.

---

<sup>59</sup> A referida Portaria não foi encontrada em transparência ativa.

De acordo com o art. 34 do Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012<sup>60</sup>, os órgãos devem instituir CPADS que tem como atribuições: opinar no que diz respeito à informação produzida no âmbito da instituição com a finalidade de classificação em qualquer grau de sigilo, assistir a autoridade responsável pela classificação ou a autoridade hierarquicamente superior, quanto à classificação, reclassificação ou até mesmo a reavaliação da informação já classificada. Ademais, a Comissão pode propor qual será o destino final das informações desclassificadas e indicar os documentos para a guarda permanente. A referida Comissão tem a finalidade de contribuir com a elaboração de um rol anual de informações desclassificadas e documentos classificados em grau de sigilo e disponibilizá-lo por meio da internet.

De acordo com a BRASIL (2018a), algumas informações, se divulgadas, podem oferecer risco a segurança do Estado ou da sociedade, e por este motivo devem ser restringidas durante determinado período. A LAI e o Decreto que regulamenta a lei preveem que estas informações podem ser classificadas em três possíveis graus de sigilo: reservadas, secretas e ultrassecretas. Segundo a CGU, desde 2013, os órgãos têm a obrigação de divulgar, anualmente, uma relação de informações classificadas por meio da internet. Todavia, como forma de contribuir com o acesso aos referidos dados, a CGU faz um levantamento acerca do quantitativo de informações que são classificadas e desclassificadas pelos órgãos pertencentes ao Poder Executivo Federal.

Em consulta aos referidos dados<sup>61</sup>, é possível verificar que, em 2017, a UFMG informou à CGU, não possuir nenhuma classificação de informação secreta, ultrassecreta ou reservada.

### **6.3.4 Categoria 4 – Dados Abertos**

Em 2017, foi promulgado o Decreto 8.777/2017, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal<sup>62</sup>. O mesmo surgiu como forma de regulamentar uma parte importante da LAI que trata da questão e traduz um esforço no sentido de organizar e regulamentar a abertura de dados públicos (CGU, 2017b).

---

<sup>60</sup> No Capítulo V do Decreto 7.714 de 16 de maio de 2012, estão dispostas regras sobre classificação de informações quanto ao grau de sigilo, dos procedimentos necessários para a classificação da informação, da desclassificação e Reavaliação da informação classificada em grau de sigilo e disposições gerais.

<sup>61</sup> Os referidos dados e informações acerca do levantamento realizado pela CGU podem ser obtidos por meio dos Relatórios e Dados sobre informações classificadas. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/informacoes-classificadas/informacoes-classificadas>.

<sup>62</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm).

O decreto possui alguns objetivos como o aprimoramento da cultura da transparência, o fomento à pesquisa científica de base empírica sobre a gestão pública, bem como o estímulo ao controle social e ao desenvolvimento de novas tecnologias, visando a construção de um ambiente democrático e participativo.

Sob o ponto de vista da legislação, dados abertos são:

[...] dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento, limitando-se a creditar a autoria ou a fonte (BRASIL, 2016, p. 21).

Em 2014, a instituição declarou que não foram publicadas novas bases de dados em transparência ativa, mas em 2016 e 2017 declarou já haver publicado novas bases de dados, mas sem ser com dados abertos. De acordo com o que consta no questionário enviado pela CGU<sup>63</sup> aos órgãos, considera-se:

Base de dados ou bancos de dados são coleções organizadas de dados que se relacionam de forma a criar algum sentido (informação) e dar mais eficiência durante uma pesquisa ou estudo (CGU, 2018d).

A UFMG também declarou não possuir catálogo de seus dados, até o ano de 2017.

A CGU realiza a definição de catálogo de dados, a saber:

O Catálogo de Dados é uma lista das bases de dados que o órgão possui, com informações sobre elas. Sugere-se que sejam apresentadas as seguintes informações, no mínimo: a) Nome da Base; b) Formato dos dados; c) Se base é pública ou não; d) Se for pública, Link para acesso e procedimentos para acesso; e) Periodicidade de atualização; e f) Série histórica. (CGU, 2018d).

Em 2016 e 2017, ao ser questionada se a equipe do SIC possuía conhecimentos sobre dados abertos, a instituição declarou que a mesma possuía conhecimentos básicos sobre o assunto.

Ao realizar uma pesquisa no Painel de Dados Abertos do Governo Federal<sup>64</sup>, verificou-se que o Plano de Dados Abertos (PDA)<sup>65</sup> da UFMG ainda está em processo de

<sup>63</sup> A CGU realizou esta definição no questionário de implementação da LAI enviados aos órgãos públicos federais como forma de esclarecimento. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/mapeamento-da-implementacao-da-lai>.

<sup>64</sup> O Painel de Dados Abertos é uma ferramenta criada pela CGU que tem o intuito de apresentar um panorama da abertura de dados dos órgãos pertencentes ao Poder Executivo Federal. Desta forma, a ferramenta permite que o cidadão verifique as bases de dados que já foram publicadas, os cronogramas de publicação, bem como o acompanhamento do cumprimento da Política de Dados Abertos pelos órgãos. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/index.htm>.

<sup>65</sup> O PDA é um documento que tem por objetivo orientar as ações de promoção e implementação de abertura de dados e deve ser construído de acordo com padrões mínimos de acessibilidade e qualidade, visando à facilitação da compreensão e reutilização das informações pelos cidadãos. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm).

elaboração. Isso significa que o “órgão informou que ainda está em processo de elaboração do PDA ou órgão publicou o PDA incompleto, sem definição clara de bases de dados para abertura” (BRASIL, 2018C, *online*).

Em consulta ao painel de dados abertos verifica-se que atualmente 16% (502) das bases estão em atraso, 9% (280) das bases a serem abertas e 75% (2307) das bases já foram abertas. Ademais, verifica-se com relação ao status dos Planos de Dados Abertos (PDA), que 96 estão com o PDA em construção, 114 PDA foram publicados e estão disponíveis nos sites dos órgãos e 20 não se manifestaram diante da obrigação de publicação do PDA, estabelecido pelo Decreto 8.777/16.

No questionário respondido pela UFMG, a mesma informou ter instituído um Grupo de Trabalho, por meio da Portaria Nº 061 de 16 de maio de 2017, responsável pela elaboração no prazo de seis meses, do PDA da UFMG.

### **6.3.5 Categoria 5 – Transparência Ativa**

De acordo com a (CGU, 2016d), a publicação de dados mais demandados pelos solicitantes por meio da transparência ativa, reduz o custo com a prestação de informações uma vez que pode evitar o acúmulo de pedidos sobre temas equivalentes e facilitar o acesso à informação por parte dos cidadãos.

A UFMG declarou que, somente a partir 2016, começou a se basear nos pedidos mais recorrentes visando o incremento da Seção de Acesso à Informação do *site* institucional. Além disso, com relação aos dados e informações referentes à referida seção, a UFMG informou que não houve a iniciativa de publicação dos dados e informações de forma a possibilitar a gravação em diversos formatos eletrônicos, aberto e não proprietários, de modo a facilitar a análise das informações pelos cidadãos. Além disso, o *site* não possibilita o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina e, não são divulgados, de forma detalhada os formatos utilizados para a estruturação da informação.

Somente a partir de 2017, o *site* passou a ter um mecanismo de atualização das informações e indicação de local e instruções que permitem ao interessado comunicar-se com a instituição, seja por via eletrônica ou telefônica, sendo que o mesmo passou a ter recursos de acessibilidade a pessoas com deficiência. A instituição declarou ainda que passou a ter ferramenta de pesquisa de conteúdo em seu *site*, a partir de 2016.

No que diz respeito à divulgação das informações com observância ao Modelo de Acessibilidade do Governo Federal<sup>66</sup>, houve uma inconsistência nas respostas fornecidas pela UFMG, uma vez que a instituição informou que, em 2013 tomou esta iniciativa, mas em 2014 afirmou que não. Todavia, em 2016 e 2017, informou que haver tomado esta prática.

No questionário aplicado em 2016 e 2017, a CGU fez perguntas mais específicas com relação aos requisitos que a instituição deve cumprir com relação à transparência ativa. Segundo a LAI, os órgãos devem promover, independentemente de requerimentos, a divulgação de informações produzidas ou custodiadas pelos mesmos, e deverão utilizar de meios e instrumentos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios eletrônicos oficiais, que devem atender a alguns requisitos estabelecidos na legislação, a saber:

- I conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- II possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- III possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- IV divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- V garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- VI manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VII indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio;
- VIII adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008 (BRASIL, 2011b, p. 1).

De acordo com o Decreto 7.724/12, os órgãos devem seguir em seus *sites*, um padrão estabelecido pela Secretaria de Comunicação da Presidência da República. No intuito de orientar os órgãos com relação à obrigação legal da publicação ativa de informações, a CGU disponibiliza um *Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal*<sup>67</sup>.

O referido documento informa sobre a previsão na legislação, de um rol mínimo de informações, que devem ser divulgadas obrigatoriamente pelos órgãos em suas páginas oficiais, por meio da *internet* e sugere também sobre algumas boas práticas a serem adotadas

---

<sup>66</sup> De acordo com a CGU, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) consiste em um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação (APÊNDICE H).

<sup>67</sup> O *Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal* já está na 5ª versão, e foi atualizado em 2017. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/gta-5a-versao.pdf>.

pelos órgãos no sentido de melhor atender aos cidadãos. Ademais, a CGU enfatiza sobre a importância de os órgãos seguirem esta padronização, que tem por objetivo facilitar a localização e a obtenção de informações por parte dos cidadãos. Destaca também sobre a necessidade da divulgação espontânea do máximo de informações possíveis, prevista no art. 7 do referido decreto, uma vez que esta iniciativa fomenta a cultura da transparência pública e permite um maior controle social.

Em suma, quando questionada sobre a rotina de atualização referente aos itens da seção de Acesso à Informação, a instituição declarou cumprir os seguintes requisitos, conforme destacado no Quadro 12.

Quadro 12 – Resumo das respostas fornecidas pela UFMG aos questionários de mapeamento da LAI (2016 e 2017)

PERGUNTA QUESTIONÁRIO – CGU	ANO	
O órgão/entidade possui rotina de atualização para os itens da seção de Acesso à Informação?	2016	2017
- Institucional	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
- Ações e programas	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
- Participação social	<i>Não</i>	<i>Sim</i>
- Auditorias	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
- Convênios	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
- Receitas e despesas	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
- Licitações e contratos	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
- Servidores	<i>Sim</i>	<i>Não</i>
- Informações classificadas	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>
- Perguntas Frequentes (item do cabeçalho do sítio eletrônico)	<i>Não</i>	<i>Não</i>
- Nenhuma das opções	<i>Não</i>	<i>Não</i>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado na coleta de dados dos questionários de implementação da LAI aplicados pela CGU.

É essencial destacar que nos *sites* institucionais dos órgãos e entidades, a divulgação ativa de dados e informações relacionadas à LAI deve ser realizada em uma seção específica, que deve ser denominada ‘Acesso à Informação’, sendo que essa sessão deve ser disponibilizada como menu principal.

### 6.3.6 Categoria 6 – Fluxo Interno

Segundo a CGU, inúmeros órgãos têm regulamentado a LAI internamente, como forma de definir os procedimentos e fluxos para a tramitação dos pedidos de informação. Esta iniciativa é considerada pela CGU como uma boa prática, uma vez que a existência de uma

regulamentação interna auxilia no processo de institucionalização da LAI nos órgãos e também contribui para o processo de conscientização dos servidores públicos da instituição quanto à aplicação da lei (CGU, 2016d).

Em 2013, a instituição declarou possuir definição de fluxos e processos para o serviço de informação ao cidadão, definição de pontos focais nas divisões internas para recebimento e envio de respostas ao SIC e informou ter definido competências das unidades internas quanto ao tratamento dos pedidos de acesso.

Todavia, em 2013, informou que ainda não possuía manual de procedimentos para a tramitação dos pedidos de acesso, nem tampouco conseguiu realizar a padronização de entendimentos para os recursos de primeira e segunda instância que são recorrentes e similares, o que ocorreu somente em 2014. Além disso, informou que até 2017 não possuía sistemas integrados com o e-SIC.

Em 2014, a UFMG, informou não haver definido procedimentos internos visando o tratamento de documentos classificados. Informou que a área responsável por indicar se o pedido de informação ou a própria resposta do e-SIC contém informações restritas seria o próprio SIC. Ademais, em 2016, quando questionada se as áreas técnicas responsáveis pela produção das respostas estariam cientes das obrigações estabelecidas pela LAI e se cumpriam os prazos definidos internamente, respondeu que parcialmente, ou seja, algumas áreas teriam ciência. Já em 2017, todas as áreas passaram a ter este conhecimento.

Declarou ainda que a LAI é regulamentada internamente na instituição, desde antes de 2016, por ato formal como Portaria, todavia os pontos focais nas diversas áreas técnicas da instituição não foram definidos por ato formal.

Informou ainda que, em 2016, o controle dos pedidos de acesso, no que tange aos prazos, distribuição interna, entre outros, é realizado pelo SIC por meio de planilha ou outro documento. Já em 2017, declarou possuir um sistema informatizado para realizar este controle.

### ***6.3.7 Categoria 7 – Monitoramento***

No que diz respeito ao monitoramento, a CGU esclarece que para que o direito de acesso à informação seja respeitado, a LAI estabelece que todas as entidades e órgãos têm a obrigação de indicar um dirigente responsável por averiguar o cumprimento da lei na instituição e assegurar o cumprimento adequado e eficiente das normas de acesso à informação na instituição ao qual pertence.

Somente a partir de 2014, a CGU passou a solicitar informações sobre o monitoramento. A UFMG declarou que, até 2017, não haviam sido instaurados procedimentos ou processos administrativos disciplinares com intuito de apurar eventuais condutas ilícitas de servidores, previstos no art. 32 da LAI.

Informou ainda que a autoridade de monitoramento acompanha e orienta de forma ativa as unidades, em relação ao cumprimento da LAI, desde 2014, e que o gestor do SIC tem acesso à autoridade de monitoramento, sendo que nos casos necessários a mesma recomenda medidas visando à adequação das normas e procedimentos para a correta e aplicação da LAI na instituição.

### **6.3.8 Categoria 8 – Outros**

Em relação à adequação dos processos decisórios na instituição, a UFMG declarou que, em 2013, não houve a necessidade de algum tipo de readequação dos processos, em decorrência da LAI, com o intuito de torná-los mais transparentes.

Além disso, a UFMG, informou que, até 2014, não realizou audiências ou consultas públicas ou mesmo promoveu alguma ação no sentido de incentivar a participação popular.

A instituição declarou que, já em 2013, promoveu a sensibilização dos servidores em relação aos seus deveres no que tange ao direito de acesso à informação.

A instituição foi questionada se o edital de concurso público ou processo para seleção de servidores previa algum conteúdo relacionado com a LAI, e a mesma respondeu que não houve esta iniciativa, até 2017.

A instituição declarou que, até 2017, não foi destinado recurso orçamentário específico para implantação ou melhoria da política de acesso à informação.

Em 2016 e 2017, a CGU questionou sobre as dificuldades e desafios enfrentados pela instituição para a implementação da LAI, conforme o Quadro 13.



Quadro 13 – Desafios e dificuldades da UFMG com relação à implementação da LAI (2016 e 2017)

DESAFIOS E DIFICULDADES	ANO	
	2016	2017
Falta de sensibilização das áreas técnicas respondentes quanto aos prazos e normas estabelecidos na Lei	X	-
Problemas de fluxo interno para tramitação de pedidos de informação	X	-
Falta de orçamento para implementação /melhoria da política de acesso à informação	X	X
Ausência de definição de procedimentos para tratar informações sigilosas	X	X
Dificuldade para atualização de informações em transparência ativa	X	X
Dificuldade de mudança na cultura dentro do órgão/entidade em relação ao acesso à informação	X	X
Dificuldades relacionadas à gestão documental (problemas para localizar informações e documentos, inexistência de sistemas, entre outros)	-	X
Falta de capacitação para os servidores do SIC	-	-
Problemas de estrutura no SIC (falta de computadores, sala, entre outros)	-	-
Falta de funcionários no SIC para atender demandas	-	-

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nas informações coletadas dos questionários aplicados pela CGU à UFMG.

Desta forma, a instituição reconhece que ainda existem alguns desafios e dificuldades que a mesma deve enfrentar no sentido de melhorar a implementação da LAI, que inclusive foram destacadas no Plano de Trabalho do SIC/UFMG previsto para o ano de 2017.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção apresentam-se algumas considerações sobre este estudo, que trouxe discussões sobre o papel da UFMG como mediadora do acesso à informação pública.

Neste sentido, pretendeu-se analisar a implementação da LAI pela UFMG, objetivo geral deste estudo, por meio do cumprimento dos seguintes objetivos específicos: a) *Levantar os dados contidos nos relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação e solicitantes, bem como os relatórios estatísticos de recursos e reclamações realizados no âmbito da LAI, referentes ao e-SIC da UFMG;* b) *Identificar o nível de transparência, satisfação e compreensão dos solicitantes de informação que participaram da pesquisa de satisfação por meio do e-SIC da UFMG;* c) *Aferir as pesquisas de monitoramento da LAI, disponibilizadas pela CGU, aplicadas à UFMG.*

O primeiro objetivo específico foi alcançado na medida em que foi possível identificar uma série de informações referentes à atuação do e-SIC da UFMG, bem como realizar algumas reflexões importantes.

Em relação ao perfil dos solicitantes, verificou-se que a grande maioria se declarou pessoa física, pertencente ao Estado de Minas Gerais. Além disso, a maior parte possui Ensino Superior, Pós-graduação, Mestrado e Doutorado, sendo que uma pequena parcela possui ensino médio ou fundamental. Quanto à profissão dos solicitantes, percebeu-se que há uma maior incidência de servidores públicos federais, seguido de estudantes, professores ou pesquisadores. Em virtude do perfil geral dos solicitantes, depreende-se que a maior parte deve pertencer à própria comunidade acadêmica da UFMG.

Houve um aumento crescente na quantidade de solicitações de informações ao longo dos anos, com aumento significativo de demandas entre os anos de 2016 e 2017. Compreende-se que esse aumento pode ser reflexo do resultado do investimento da instituição em iniciativas de transparência ativa à comunidade interna e externa, bem como da conscientização dos cidadãos em relação ao direito de acesso à informação.

Quanto aos temas das solicitações, percebe-se uma maior incidência de pedidos relacionados às atividades da instituição, uma vez que as mesmas dizem respeito à Educação Superior, Gestão Escolar e Profissionais da Educação.

Em relação à atuação da UFMG, destaca-se que o tempo médio de respostas respeita o prazo estipulado em legislação, que é de vinte dias prorrogáveis por mais dez. Todavia percebe-se um aumento do tempo médio de resposta, entre os anos de 2015 a 2017, em comparação com os anos anteriores. O aumento do tempo médio de resposta pode ter

relação com o aumento do número de solicitações, algum aspecto interno relativo ao próprio funcionamento do e-SIC ou ainda relativos aos servidores da UFMG responsáveis por responder as demandas internas. Destaca-se que a instituição, no Relatório de Gestão de 2016, previsto para o ano de 2017, evidenciou a necessidade de melhorar o atendimento dos prazos legais, visando o cumprimento da LAI.

Salienta-se que quanto à maneira como os pedidos foram respondidos pela instituição, observou-se que a maior parte dos solicitantes teve o acesso concedido ou parcialmente concedido. No período compreendido entre 2015 e 2017, houve uma diminuição da porcentagem de acessos negados e um aumento do número de acessos parcialmente concedidos. Isso pode evidenciar uma mudança no entendimento da instituição em relação às informações sigilosas e pessoais, uma vez que, ao invés de negar a informação, passou-se a fornecê-la, mesmo que parcialmente.

Ainda em referência à maneira como os pedidos foram atendidos, averiguou-se que muitas solicitações relacionam-se a situações em que o órgão declarou não possuir competência para responder sobre o assunto ou não possuir a informação requerida (informação inexistente). Entende-se que esta situação pode evidenciar um desconhecimento dos solicitantes em relação à competência e às atividades desempenhadas pela instituição. É importante ressaltar que, muitas vezes, um cidadão pode solicitar uma determinada informação da qual a instituição não tem acesso, mas a lei autoriza a mesma a comunicá-lo sobre a inexistência da informação requerida. Ressalta-se que isso não caracteriza como negativa de acesso da instituição, uma vez que a alegação de inexistência de documento ou informação é revestida de presunção relativa de veracidade, que decorre da boa fé (CGU, 2018b). Evidencia-se a importância da divulgação do SIC e da LAI para a Comunidade Acadêmica como forma de melhorar a compreensão dos solicitantes de informação sobre o funcionamento do acesso à informação na instituição.

Quanto às negativas de acesso, que compreendem uma parcela mínima do total de pedidos respondidos, verificou-se que os principais motivos de negativa por parte da instituição foram em razão dos pedidos serem incompreensíveis, genéricos ou pessoais. Infere-se que há falta de precisão e clareza por parte dos solicitantes ao efetuar os pedidos de informação, uma vez que o mesmo deve ser preciso e descrito de forma adequada, conforme disposto na LAI, para que a administração possa identificar e compreender as solicitações.

Percebe-se que houve um aumento crescente do número de prorrogações no decorrer dos anos, principalmente entre os anos de 2015 a 2017. Quanto às omissões de respostas, observou-se também um aumento entre os anos de 2016 e 2017. Ademais, observa-

se um aumento da quantidade de reclamações, embora seja muito pequena em relação ao número de pedidos efetuados. Todavia, evidencia-se o aumento de omissões da instituição relativas às reclamações efetuadas pelos solicitantes. Diante disso, considera-se que a instituição tem tido dificuldades em responder as solicitações nos prazos estipulados ou simplesmente atendê-las, tendo em vista o aumento de omissões e prorrogações.

De modo geral, evidencia-se um aumento da quantidade de recursos destinados à 1ª e 2ª instâncias, no período compreendido entre 2012 a 2017. Quanto aos recursos à autoridade de monitoramento da instituição, observa-se o aumento crescente da quantidade de recursos, principalmente entre os anos de 2016 a 2017. Destaca-se ainda que, no geral, pouco mais da metade dos recursos destinados a esta instância não foram respondidos (omissão de resposta), muito embora haja um ótimo desempenho da instituição entre os anos de 2015 e 2016. Observa-se que a maior parte dos recursos foram deferidos, o que significa que a autoridade de monitoramento entendeu que os argumentos apresentados pelos recorrentes deveriam ser acatados.

Ademais, os motivos mais recorrentes para a interposição de recursos na 1ª instância tiveram, como justificativa dos solicitantes, a de que a informação estava incompleta ou a informação recebida não correspondeu à solicitada. Deste modo, infere-se que o servidor que emitiu a resposta inicial pode ter cometido equívoco, uma vez que, sob o ponto de vista do solicitante, a instituição forneceu a informação de forma insatisfatória.

Quanto aos recursos destinados à 2ª instância, percebeu-se que, a maior parte dos recursos foi deferida. Ou seja, assim como na 1ª instância, a maioria dos recursos foi deferida pela autoridade máxima da instituição, o que significa que a mesma optou por franquear a informação ao recorrente. Quanto aos motivos para interposição dos recursos, as principais razões foram a de que a informação solicitada estava incompleta ou a mesma não correspondeu à solicitada, e ainda outros motivos não especificados. Percebe-se que os recursos em 1ª e 2ª instâncias assemelham-se em relação à justificativa apresentada pelo recorrente e também no que tange a maior frequência de deferimento dos recursos.

Em relação aos recursos destinados à CGU (3ª instância recursal), verifica-se que todos os recursos foram respondidos devidamente pela mesma. Todavia, na maioria dos casos, a CGU respondeu pelo não conhecimento da demanda, o que significa que a mesma não reconheceu o recurso por “não se tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela CGU, como ter sido apresentado fora do prazo” (CGU, 2018b, p. 31).

Todavia, em mais de 40% dos casos dos recursos destinados à CGU, a informação foi franqueada ao recorrente, ou porque a informação foi fornecida pelo próprio recorrido, antes da CGU decidir o recurso (negociação), ou por determinação da 3ª instância. Quanto aos motivos para a interposição de recursos à CGU, os mais recorrentes foram também a de que a informação fornecida estava incompleta ou a mesma não correspondeu à solicitada.

Em relação à 4ª instância recursal (CMRI), observa-se uma quantidade mínima de três recursos que chegaram até a referida instância. Em suma, em relação às quatro instâncias recursais, observou-se que os motivos mais comuns para a interposição de recursos têm relação com a insatisfação dos solicitantes quanto a qualidade da resposta fornecida pela instituição, uma vez que a informação estava incompleta ou a informação recebida não correspondeu à solicitada.

Quanto ao segundo objetivo específico, foi possível identificar o nível de transparência, satisfação e compreensão dos solicitantes de informação que participaram da pesquisa de satisfação por meio do e-SIC da UFMG. Verificou-se que uma pequena parcela dos solicitantes participou das referidas pesquisas, entre os anos de 2012 a 2017, sendo observado um aumento significativo de participações ao longo dos anos. Em geral, percebe-se um maior envolvimento dos solicitantes que tiveram o acesso concedido, entre os anos de 2015 a 2017. Considera-se que a UFMG obteve uma avaliação positiva dos solicitantes em relação ao nível de compreensão, satisfação e expectativa, além de considerarem que a instituição foi prestativa e cordial ao fornecer a resposta.

Quanto ao terceiro objetivo específico, foram aferidas as pesquisas de monitoramento da LAI, disponibilizadas pela CGU, aplicadas à UFMG. Foi possível realizar algumas inferências e reflexões acerca das práticas que a instituição declarou possuir em relação à implementação da LAI.

De modo geral, considera-se que a UFMG tem adotado práticas visando se adequar à LAI, muito embora ainda haja algumas melhorias a serem realizadas, bem como o enfrentamento aos desafios e dificuldades encontradas pela instituição.

Quanto à estrutura da mesma para o atendimento em transparência passiva, evidencia-se que a UFMG possui diversos meios de atendimento ao cidadão, acessibilidade aos portadores com deficiência e local físico apropriado para a orientação e atendimento aos solicitantes, porém ainda não possui acessibilidade para os deficientes. Ademais, a mesma teve a iniciativa de normatizar e institucionalizar o e-SIC na sua estrutura organizacional.

Em relação ao fluxo interno de documentos, a instituição afirmou possuir fluxos e processos para o serviço de informação ao cidadão, estabelecimento de competências das

unidades internas no que se refere ao tratamento dos pedidos de acesso, bem como definição de procedimentos por meio de manual específico. Além disso, afirmou já ter efetivado uma padronização de entendimentos dos pedidos mais recorrentes, para os recursos de 1ª e 2ª instâncias. Todavia, informou não possuir sistemas integrados com o e-SIC.

Segundo a UFMG, todas as áreas técnicas responsáveis pela produção das respostas têm ciência das obrigações estabelecidas pela LAI, porém, apesar da mesma ter sido regulamentada internamente por ato formal, as principais áreas técnicas não foram formalmente definidas.

Quanto à capacitação dos servidores da UFMG em relação à LAI, destaca-se que a mesma já capacitou os servidores em relação aos temas básicos como a Lei 12.257/11 e Decreto 7.724/12, boas práticas para atendimento a pedidos de informação e até mesmo sobre o e-SIC. Porém, considerou desnecessário capacitá-los novamente em relação a estes temas básicos e também a outros mais específicos como obrigações relacionadas à transparência ativa e gestão documental. Todavia, em 2017, a UFMG defende a necessidade de capacitação dos servidores somente em relação a temas relacionados à classificação de informações e dados abertos.

A este respeito, sugere-se que a instituição realize capacitações constantes sobre os diversos temas elencados e que a mesma invista na capacitação de um maior número de servidores, não só os diretamente relacionados ao e-SIC, tendo em vista a necessidade de conscientização de todos os servidores da instituição quanto à importância do atendimento da LAI. Ademais, é imprescindível que os servidores da instituição, de modo geral, possuam conhecimentos básicos para melhor atendimento às solicitações de informações, visando à adequação e melhoria contínua da qualidade das respostas fornecidas aos solicitantes.

Em relação a informações restritas e classificadas, considera-se que a instituição tem se esforçado neste sentido, uma vez que a mesma possui procedimentos documentados de proteção e controle de informações sigilosas. Destaca-se que UFMG instituiu uma CPADS em 2017, que tem por objetivo realizar o tratamento da Classificação das Informações Sigilosas e a construção do Rol Anual de Informações Classificadas da instituição. Ressalta-se ainda que até 2017, a instituição não possui nenhuma classificação de informação secreta, ultrassecreta ou reservada. A este respeito, a UFMG destacou como uma das dificuldades, a inexistência de definição de procedimentos visando o tratamento de informações sigilosas. Sobre este aspecto, incluiu no Plano de Trabalho do e-SIC para o ano de 2017, a necessidade de continuar com o andamento do processo de classificação de informações sigilosas na instituição.

No que se refere à transparência ativa, considera-se que a instituição ainda está se adequando às exigências da LAI, uma vez que ainda não teve a iniciativa de publicar os dados e informações de maneira a possibilitar a gravação em diversos formatos eletrônicos, abertos e não proprietários. Além disso, o *site* ainda não possibilita o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina e a instituição também não efetivou a divulgação detalhada dos formatos utilizados pela mesma na estruturação da informação.

Todavia, observam-se algumas iniciativas em relação ao cumprimento da transparência ativa, tendo em vista que a UFMG declarou ter utilizado os pedidos mais recorrentes objetivando incrementar a Seção de Acesso à Informação do seu *site* institucional. Destaca-se também que, somente em 2017, a instituição passou a ter mecanismos de atualização das informações e indicação de local e instruções visando permitir que o usuário da informação realize a comunicação com a instituição, por meio de diversos meios. Ademais, a UFMG afirma que o *site* atende aos requisitos observa o Modelo de Acessibilidade do Governo Federal e possui recursos de acessibilidade a pessoas com deficiência e ferramenta de pesquisa de conteúdo. Quanto ao cumprimento dos requisitos mínimos que a instituição deve cumprir com relação à transparência ativa, verifica-se que a UFMG declarou possuir rotina de atualização de grande parte dos itens da Seção de Acesso à Informação. Todavia, a própria instituição considera que tem tido dificuldades para realizar atualizações de forma constante.

Quanto à instituição de uma política de dados abertos, considera-se que a UFMG ainda está em fase de adaptação quanto às exigências estabelecidas em legislação, uma vez que a mesma declarou já haver publicado novas bases de dados, sem ser em formato de dados abertos e informou não possuir catálogo de seus dados, até 2017. Em relação à adequação da instituição quanto ao PDA do Governo Federal, a instituição ainda está em processo de elaboração do documento, fato que sinaliza a preocupação da mesma em se adequar à política de dados abertos do governo federal.

Quanto ao monitoramento da LAI realizado internamente pela instituição, a UFMG possui uma autoridade de monitoramento que acompanha e orienta de forma ativa as unidades no que diz respeito ao cumprimento da LAI. Considera-se que a mesma cumpre o seu papel na medida em que recomenda medidas para a adequação das normas e procedimentos em casos necessários, visando à correta aplicação da LAI na instituição.

A instituição sinalizou importantes dificuldades e desafios enfrentados nos anos de 2016 e 2017. Entre eles destacam-se:

- a) ausência de orçamento específico para a melhoria da política de acesso à informação;
- b) inexistência de definição de procedimentos visando o tratamento de informações sigilosas;
- c) dificuldade de atualização constante das informações em transparência ativa;
- d) gestão documental, que gera problemas na localização de determinados documentos;
- e) inexistência de sistemas visando auxiliar na recuperação da informação;
- f) efetivação da mudança da cultura dentro da instituição, no que tange ao cumprimento do acesso à informação.

Diante dos desafios encontrados pela UFMG e por outras instituições na implementação da LAI, evidencia-se que os profissionais e pesquisadores da área da CI tornam-se atores fundamentais, na medida em que possuem habilidades e conhecimentos necessários para gerir a informação de forma mais eficaz e transparente, aprimorar a gestão e o fluxo interno de documentos, visando uma melhor recuperação da informação, bem como a criação, o processamento e a transmissão do conhecimento.

Neste sentido, entende-se que os estudos sobre a informação encerram importantes aspectos quando da sua aceção como fenômeno social e a temática que esta pesquisa envolveu alicerça-se adequadamente à CI.

Assim, vislumbra-se que esta pesquisa pode trazer contribuições para outras instituições e órgãos federais, na medida em que todos os dados coletados estão disponíveis em transparência ativa ou podem ser disponibilizados por meio da transparência passiva.

Sugere-se que as instituições públicas envidem esforços no sentido de aperfeiçoar a transparência e, para isso, faz-se necessário que as mesmas avaliem a implementação da LAI ao longo dos anos, e também realizem Planos de Trabalho, visando o aprimoramento e o enfrentamento às dificuldades e aos desafios encontrados na implementação da LAI.

Ademais, espera-se que outras instituições de ensino superior, bem como outros órgãos públicos federais se atentem com relação à observância de diversos aspectos essenciais ao cumprimento da LAI, como a transparência ativa, transparência passiva, informações restritas e classificadas, gestão documental, fluxo interno de documentos, dados abertos, entre outros, objetivando a melhoria da atuação dos mesmos em relação ao cumprimento da LAI.



## REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. C.; CARDOSO, A. M. P. O acesso à informação pública no Brasil: a Lei 12.527/2011 e as práticas sociais. In: MOURA, M. A. (org.). *A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2014. p. 107-125.

ANGÉLICO, F. *Lei de Acesso à Informação pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil*. 2012. 133 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2012. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/9905>. Acesso em: 1 fev. 2017.

ARTIGO 19. *Dia internacional do direito ao saber: o direito à informação pública pelo mundo*. São Paulo, 28 set. 2018. Disponível em: <http://artigo19.org/blog/2018/09/28/dia-internacional-do-direito-ao-saber-o-direito-a-informacao-publica-pelo-mundo/>. Acesso em: 5 out. 2018.

ARTIGO 19. *Liberdade de informação: participação e controle social da administração pública*. São Paulo, 2012. Cartilha. Disponível em: [http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2013/04/Participa%C3%A7%C3%A3o\\_e\\_Controlo\\_Social\\_da\\_Administra%C3%A7%C3%A3o\\_P%C3%BAblica-1.pdf](http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2013/04/Participa%C3%A7%C3%A3o_e_Controlo_Social_da_Administra%C3%A7%C3%A3o_P%C3%BAblica-1.pdf). Acesso em: 1 out. 2018.

BATISTA, C. L. As dimensões da informação pública: transparência, acesso e comunicação. *Transinformação*, Campinas, v. 22, n. 3, p. 225-231, set./dez. 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862010000300003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862010000300003&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 7 out. 2017.

BERNHEIM, C. T.; CHAUI, M. S. *Desafios da universidade na sociedade do conhecimento*. Brasília, DF: UNESCO, 2008. 46 p. (Forum Occasional Paper Series). Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001344/134422POR.pdf>. Acesso em: 13 out. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 5 out. 1988. Seção 1, p. 1. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 23 nov. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 5 jun. 1998. Seção 1, p. 1. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm). Acesso em: 11 out. 2018.

BRASIL. Decreto nº 592, de 6 de julho de 1992. Atos Internacionais. Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos. Promulgação. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 7 jul. 1992. Seção 1, p. 8716. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/d0592.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm). Acesso em: 10 out. 2018.

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 artigo 5º, no inciso II do parágrafo 3º do artigo 37 e no parágrafo 2º do artigo 216 da Constituição. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 16 maio 2012. Seção 1, p. 3. Edição Extra. 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: 10 abr. 2017.

BRASIL. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016. Institui a Política de Dados Abertos. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 12 maio 2016. Seção 1, p. 21. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm). Acesso em: 5 set. 2018.

BRASIL. Governo Federal. Acesso à Informação. *Informações Classificadas*. Brasília, DF, [2018a]. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/informacoes-classificadas/informacoes-classificadas>. Acesso em: 6 fev. 2018.

BRASIL. Governo Federal. Acesso à Informação. *LAI: a Lei de Acesso à Informação*. Brasília, DF, [2017a]. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/a-lei-de-acesso-a-informacao>. Acesso em: 2 maio 2017.

BRASIL. Governo Federal. Acesso à Informação. *Legislação relacionada*. Brasília, DF, [2018b]. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/legislacao-relacionada-1>. Acesso em: 2 set. 2018.

BRASIL. Governo Federal. Acesso à Informação. *Monitoramento da LAI*. Brasília, DF, [2017b]. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/politica-monitoramento>. Acesso em: 14 abr. 2017.

BRASIL. Governo Federal. Acesso à Informação. *Principais aspectos [da Lei de Acesso à Informação]*. Brasília, DF, [2017c]. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/principais-aspectos>. Acesso em: 10 mar. 2017.

BRASIL. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 5 maio 2000. Seção 1, p. 1. 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: 10 set. 2018.

BRASIL. Lei complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 27 maio 2009. Seção 1, p. 2. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp14.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp14.htm). Acesso em: 21 abr. 2017.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do parágrafo 3º do artigo 37 e no parágrafo 2º do artigo 216 da Constituição Federal. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 nov. 2011b. Seção 1, p. 1. Edição Extra. 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: 11 abr. 2017.

BRASIL. Lei nº 12.528, de 18 de novembro de 2011. Cria a Comissão Nacional da Verdade no âmbito da Casa Civil da Presidência da República. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 18 nov. 2011a. Seção 1, p. 5. Edição Extra. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm). Acesso em: 30 out. 2018.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. *Painel Monitoramento de Dados Abertos*. Brasília, DF: CGU. [2018c]. Não paginado. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>. Acesso em: 11 set. 2018.

BRASIL. Portal da Transparência. *Controle social*. Brasília, DF, [2017d]. Disponível em: <http://www.portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603399-controle-social>. Acesso em: 1 set. 2017.

BRASIL. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. *Relatório de Pedidos de acesso à informação e solicitantes*. Versão 3.0.3. Brasília, DF, [2017e]. Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. Tradução Ana Maria Pereira Cardoso et al. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Tradução de: The concept of information as is use in everyday. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>. Acesso em: 4 jul. 2017.

CELLA, J. R. G.; ROVER, A. J.; GOMES, M. F. (coord.). *Direito, governança e novas tecnologias*. Florianópolis: CONPEDI, 2015. 125 p. Trabalhos apresentados no XXIV Congresso Nacional do CONPEDI – UFMG/FUMEC/DOM HELDER CÂMARA. Belo Horizonte, nov. 2015. Disponível em: <https://www.conpedi.org.br/publicacoes/66fsl345/81s48682/3oYJ691qeLCXFrzh.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2017.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. Organização dos Estados Americanos. *Declaração de princípios sobre liberdade de expressão*. Versão 1.4, 2007. Aprovado pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos em seu 108º período ordinário de sessões, celebrado de 16 a 27 de outubro de 2000. Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/s.convencao.libertade.de.expressao.htm>. Acesso em: 10 ago. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Acesso à informação pública: uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Brasília, DF: Imprensa Nacional, 2011. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoainformacao.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal*. 2. ed. rev., atual. e ampl. Brasília, DF, 2016a. 98 p. Disponível em: [http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao\\_lai\\_2edicao.pdf](http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao_lai_2edicao.pdf). Acesso em: 10 set. 2017.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Controle Social*. Brasília, DF, 2017a. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/assuntos/control-social/>. Acesso em: 4 set. 2017.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Controle social: orientação aos cidadãos para participação na gestão pública e exercício do controle social*. 3. ed. Brasília, DF: Secretaria de Prevenção à Corrupção e Informações Estratégicas, 2012a. 47 p. (Olho vivo no dinheiro público). Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/control-social/arquivos/controlsocial2012.pdf>. Acesso em: 2 set. 2017.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *e-SIC: manual do cidadão*. Brasília, DF, 2016b. 37 p. Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20CIDADA0.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2017.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *e-SIC: manual do SIC*. Brasília, DF, 2016c. 37 p. Disponível em: [https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/dicas\\_pedido.html](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/dicas_pedido.html). Acesso em: 5 nov. 2017.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Fluxo de monitoramento de omissões*. Brasília, DF, [2018a]. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/politica-monitoramento/fluxo-de-monitoramento-de-omissoes>. Acesso em: 2 out. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC*. Brasília, DF, [2018b]. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic>. Acesso em: 1 out. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Histórico da LAI*. Brasília, DF, [2018c]. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/conheca-seu-direito/historico-da-lai>. Acesso em: 12 ago. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. LAI completa seis meses e tem Pesquisa de Satisfação. [CGU] *Notícias*, Brasília, DF, 16 nov. 2012b. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/noticias/2012/11/lai-completa-seis-meses-e-tem-pesquisa-de-satisfacao>. Acesso em: 10 nov. 2017.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Relatório sobre a implementação da Lei nº 12.527: Lei de Acesso à Informação: Poder Executivo Federal, 2014*. Brasília, DF, 2015. 111 p. Disponível em: [http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio\\_3anos\\_web.pdf](http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio_3anos_web.pdf). Acesso em: 1 dez. 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Relatório sobre a implementação da Lei nº 12.527: Lei de Acesso à Informação: Poder Executivo Federal, 2015*. Brasília, DF, 2016d. 70 p. Disponível em: [http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/relatorio\\_4anos\\_web.pdf](http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/relatorio_4anos_web.pdf). Acesso em: 20 nov. 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Relatório sobre a implementação da Lei nº 12.527: Lei de Acesso à Informação: Poder Executivo Federal, 2013*. Brasília, DF, 2014. 93 p. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio-2-anos-lai-web.pdf>. Acesso em: 1 dez. 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Relatório sobre a implementação da Lei nº 12.527/2011: Lei de Acesso à Informação: Poder Executivo Federal*, 2016. Brasília, DF, 2017b. Disponível em: [http://www.acaoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/relatorio\\_5anos-web-final.pdf](http://www.acaoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/relatorio_5anos-web-final.pdf). Acesso em: 8 set. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Relatórios e dados. *Mapeamento: implementação da LAI em 2017*. Brasília, DF, [2018d]. Questionário. Disponível em: <http://www.acaoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/mapeamento-da-implementacao-da-lai>. Acesso em: 6 jun. 2018.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. *Relatório de recursos e reclamações*. Versão 3.0.3. [Brasília, DF], [2018e]. Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualRecursos.aspx>. Acesso em: 13 jun. 2018.

ESCRITÓRIO DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE DROGAS E CRIME (Brasil). *Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção*. Brasília, DF: UNODC. 2003. Disponível em: [https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/Topics\\_corruption/Publicacoes/2007\\_UNCAC\\_Port.pdf](https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/Topics_corruption/Publicacoes/2007_UNCAC_Port.pdf). Acesso em: 2 ago. 2018.

FÁVERO, M. L. A. *Universidade e poder: análise crítica: fundamentos históricos: 1930-45*. Rio de Janeiro: Achiamé, 1980 *apud* OLIVEIRA, D. A. *A influência da Ciência da Informação nos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil: formação docente, aspectos teóricos e manifestações temáticas*. 2011. 184 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila. Disponível em: [http://leg.ufpi.br/subsiteFiles/lapnex/arquivos/files/Apostila\\_-\\_METODOLOGIA\\_DA\\_PESQUISA%281%29.pdf](http://leg.ufpi.br/subsiteFiles/lapnex/arquivos/files/Apostila_-_METODOLOGIA_DA_PESQUISA%281%29.pdf). Acesso em: 23 jun. 2018.

FREIRE, F. R. *Desafios para a transparência pública: um estudo com os usuários do Portal da Transparência do Governo Federal*. 2014. 284 f. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Instituto de Ciência Política, Universidade Federal de Brasília, Brasília, DF, 2014. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17107/1/2014\\_FelipeRibeiroFreire.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17107/1/2014_FelipeRibeiroFreire.pdf). Acesso em: 17 abr. 2017.

FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA (Brasil). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Brasília, DF. 1948. Disponível em: [https://www.unicef.org/brazil/pt/resources\\_10133.htm](https://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10133.htm). Acesso em: 4 out. 2018.

GOMES, S. R. L.; MARQUES, R. M.; PINHEIRO, M. M. K. A cultura organizacional e os desafios da Lei de Acesso à Informação nas instituições públicas brasileiras. *Revista Ágora: políticas públicas, comunicação e governança informacional*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 4-25, 2016. Disponível em: <https://seer.ufmg.br/index.php/revistaagora/article/view/1617>. Acesso em: 9 out. 2017.

GUEDES, R. M. O profissional da informação frente à Lei de Acesso à Informação pública: condutas possíveis. *Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, Porto Alegre, v. 28, n. 2, p. 59-72, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/4593/3310>. Acesso em: 8 set. 2017.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNANDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, P. *Metodologia de pesquisa*. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006. 583 p.

JARDIM, J. M.; MIRANDA, V. L. A implantação da Lei de Acesso à Informação nas universidades federais do estado do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. *Informação, memória e patrimônio: do documento às redes*. João Pessoa: Ancib, 2015. Disponível em: <http://www.brapi.inf.br/index.php/article/view/0000017549/6f6841b11b6f314d3c7330d9c22aa451/>. Acesso em: 15 jun. 2017.

LIRA, A. S. X.; OLIVEIRA, J. M. Política Pública de Informação na perspectiva de controle social na Ciência da Informação: o caso do programa é para ler da Prefeitura Municipal de João Pessoa. *Biblionline*, [João Pessoa], v. 1, n. 2, p. 1-15, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/579>. Acesso em: 8 out. 2017.

LOGAREZZI, L. *Guia prático da Lei de Acesso à Informação*. São Paulo: Artigo 19 Brasil, 2016. Disponível em: <http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2016/10/Guia-Pr%C3%A1tico-da-Lei-de-Acesso-%C3%A0-Infoma%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 2 fev. 2017.

MALIN, A. M. B. Interessados e interesses no regime de acesso à informação pública no Brasil. In: CIANCONI, R. B.; CORDEIRO, R. I. N.; MARCONDES, C. H. (org.). *Gestão do conhecimento, da informação e de documentos em contextos informacionais*. Niterói: PPGCI/UFF, 2013. p. 1-13. (Estudos da Informação, 3). Disponível em: <http://obgi.org/wp-content/uploads/2014/11/Produ%C3%A7%C3%A3o-Intelectual-2013-Interessados-E-Interesses-No-Regime-De-Acesso-%C3%80-Infoma%C3%A7%C3%A3o-P%C3%BAblica-No-Brasil.pdf>. Acesso em: 11 ago. 2017.

MARTINS, A. A. L.; REIS, A. S. A informação pública como direito e acesso ao poder: a Lei 12.527/2011 em debate. In: MOURA, M. A. (org.). *A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões*. Belo Horizonte. Ed. UFMG, 2014.

MAZZILLI, S. Ensino, pesquisa e extensão: reconfiguração da universidade brasileira em tempos de redemocratização do Estado. *RBP AE*, Goiânia, v. 27, n. 2, p. 205-221, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/rbpae/article/view/24770>. Acesso em: 8 out. 2017.

MAZZILLI, S. Ensino, pesquisa e extensão: reconfiguração da universidade brasileira em tempos de redemocratização do Estado. *RBP AE*, Goiânia, v. 27, n. 2, p. 205-221, maio/ago. 2011 *apud* SIQUEIRA, J. S. *Eficiência das universidades públicas federais brasileiras: um estudo com foco no projeto REUNI*. 2015. 96 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18244/1/2015\\_JulianaSoaresSiqueira.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18244/1/2015_JulianaSoaresSiqueira.pdf). Acesso em: 10 ago. 2017.

MONTEIRO, S. A. Gestão da informação e qualidade: investimentos teóricos para a Ciência da Informação. *Ciência da Informação em Revista*, Maceió, v. 2, n. 2, p. 3-16, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/1778>. Acesso em: 18 jul. 2017.

MOURA, M. A. Introdução. In: MOURA, M. A. (org.). *A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2014. p. 19-23.

NÓBREGA, C. *Os 5 anos da Lei de Acesso à Informação: uma análise de casos de transparência*. São Paulo: Artigo 19 Brasil, 2017. Disponível em: <http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2017/05/Os-5-anos-da-Lei-de-Acesso-%C3%A0-Inforna%C3%A7%C3%A3o-%E2%80%93-uma-an%C3%A1lise-de-casos-de-transpar%C3%Aancia-1.pdf>. Acesso em: 1 set. 2017.

OLIVEIRA, D. A. *A influência da Ciência da Informação nos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil: formação docente, aspectos teóricos e manifestações temáticas*. 2011. 184 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: [http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-8LXK8F/influ\\_ncia\\_ci\\_ncia\\_informa\\_\\_o\\_cursos\\_gradua\\_\\_o\\_dalgiza.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-8LXK8F/influ_ncia_ci_ncia_informa__o_cursos_gradua__o_dalgiza.pdf?sequence=1). Acesso em: 10 out. 2017.

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO. Lei de Acesso à Informação: qual sua importância e por que está sendo revisada. *[OGU] Notícias*, [Brasília, DF], 26 jan. 2018. Disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/noticias/lei-modelo-de-acesso-a-informacao>. Acesso em: 23 set. 2018.

PAES, B.; BALBINO, F.; MARCHEZINI, J. *Monitoramento da Lei de Acesso à Informação Pública em 2014*. São Paulo: Artigo 19 Brasil, 2014. 56 p. Disponível em: <http://artigo19.org/wp-content/uploads/2015/05/Monitoramento-da-Lei-de-Acesso-%C3%80-Inforna%C3%A7%C3%A3o-P%C3%ABblica-em-2014.pdf>. Acesso em: 3 abr. 2017.

PAIVA, M. A. M. Os arquivos e o acesso à informação pública no Brasil: desafios e perspectiva. In: MOURA, M. A. *A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2014. p. 127-136.

PEIXOTO, R. C. D. Memória social da Guerrilha do Araguaia e da guerra que veio depois. *Boletim do Museu Paraense Emílio Goeldi: Ciências Humanas*, Belém, v. 6, n. 3, p. 479-499, set./dez. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/bgoeldi/v6n3/02.pdf>. Acesso em: 4 nov. 2018.

PIRES JÚNIOR, P. A. Prefácio. In: MOURA, M. A. *A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2014. p. 13-17.

PLATT NETO, O. A.; CRUZ, F.; VIEIRA, A. L. Transparência das contas públicas: um enfoque no uso da internet como instrumento de publicidade na UFSC. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, Florianópolis, v. 3, n. 5, p. 135-146, jan./jun. 2006. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/762/76200508/>. Acesso em: 1 set. 2017.

RODRIGUES, G. M. Indicadores de “transparência ativa” em instituições públicas: análise dos portais de universidades públicas federais. *Liinc em Revista*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 423-438, nov. 2013. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/viewFile/3474/3013>. Acesso em: 6 jul. 2017.

SÁ, M. I. F.; MALIN, A. M. B. Lei de Acesso à Informação: um estudo comparativo com outros países. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Brasília, DF. *Anais [...]*. Brasília, DF: Ancib, 2012. p. 1-14. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/viewFile/3776/2899>. Acesso em: 2 ago. 2017.

SANTOS, G.; NAVARRO, M. T. Análise da Lei de Acesso à Informação nos sítios eletrônicos das secretarias das fazendas dos estados brasileiros e do Distrito Federal. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador. *Anais [...]*. Salvador: Ancib, 2016. p. 1-22. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/viewFile/3913/2222>. Acesso em: 1 jun. 2017.

SEVERINO, A. J. *Metodologia do Trabalho Científico*. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, P. N.; KERR PINHEIRO, M. M. Dados governamentais abertos e lei de acesso à informação: diagnóstico nas universidades públicas federais brasileiras. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. *Anais [...]*. João Pessoa: Ancib, 2015 *apud* GOMES, S. R. L.; MARQUES, R. M.; PINHEIRO, M. M. K. A cultura organizacional e os desafios da Lei de Acesso à informação nas instituições públicas brasileiras. *Revista Ágora: políticas públicas, comunicação e governança informacional*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 4-25, 2016. Disponível em: <https://seer.ufmg.br/index.php/revistaagora/article/view/1617>. Acesso em: 9 out. 2017.

SILVA, R. B.; KISCHLAT, E.; CORTES, R. *Controle social: módulo 1: introdução e conceitos básicos*. Brasília, DF: Escola Nacional de Administração Pública, 2015. 12 p. Disponível em: [http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2719/2/MODULO%201\\_CONTROLE\\_SOCIAL.pdf](http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2719/2/MODULO%201_CONTROLE_SOCIAL.pdf). Acesso em: 10 set. 2017.

SILVA, W. *Exceções legais ao direito de acesso à informação: dimensões contextuais das categorias de informação pessoal nos documentos arquivísticos*. 2017. 541 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017. Disponível em: [http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUOS-AUXHYT/welder\\_antonio\\_silva\\_tese\\_vers\\_o\\_final.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUOS-AUXHYT/welder_antonio_silva_tese_vers_o_final.pdf?sequence=1). Acesso em: 10 set. 2018.

SIQUEIRA, J. S. *Eficiência das universidades públicas federais brasileiras: um estudo com foco no projeto REUNI*. 2015. 96 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18244/1/2015\\_JulianaSoaresSiqueira.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18244/1/2015_JulianaSoaresSiqueira.pdf). Acesso em: 10 ago. 2017.



TOBY, M. *Liberdade de Informação: um estudo de direito comparado*. 2. ed. rev. atual. Brasília, DF: UNESCO, 2009. 172 p. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/liberdade-informacao-estudo-direito-comparado-unesco.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Diretoria de Arquivos Institucionais. *Sobre a Diarq*. Belo Horizonte, [2018a]. Disponível em: <https://www.ufmg.br/diarq/>. Acesso em: 1 set. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Diretoria de Governança Informacional. *Sobre a Diretoria de Governança Informacional*. Belo Horizonte, [2018b]. Disponível em: <https://www.ufmg.br/dgi/institucional/>. Acesso em: 3 out. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Diretoria de Governança Informacional. *Sistema de Arquivos*. Belo Horizonte, [2017a]. Disponível em: <https://www.ufmg.br/diarq/modules/wfchannel/index.php?pagenum=9>. Acesso em: 15 ago. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento. *Relatório de gestão [da Universidade Federal de Minas Gerais] do exercício de 2017*. Belo Horizonte, 2018c. 223 p. Disponível em: <https://www.ufmg.br/proplan/prestacao-de-contas-da-ufmg-2017/>. Acesso em: 12 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. *Relatório de gestão [da Universidade Federal de Minas Gerais] do exercício de 2016*. Belo Horizonte, 2017b. 325 p. Disponível em: [https://www.ufmg.br/proplan/wp-content/uploads/idSisdoc\\_12585090v1-85-RelatorioGestao.pdf](https://www.ufmg.br/proplan/wp-content/uploads/idSisdoc_12585090v1-85-RelatorioGestao.pdf). Acesso em: 1 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Secretaria dos Órgãos de Deliberação Superior. Resolução 04/99, de 4 de março de 1999. Aprova o novo Estatuto da Universidade Federal de Minas Gerais. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 5 jul. 1999. Seção 1, p. 12. Disponível em: <https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG/Estatuto>. Acesso em: 9 out. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Sobre a LAI. Serviço de Informação ao Cidadão. *Informações Classificadas*. Belo Horizonte. [2018d]. Disponível em: <https://www2.ufmg.br/acessoainformacao/IC>. Acesso em: 5 out. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. UFMG: *Plano de Desenvolvimento Institucional: 2013-2017*. Belo Horizonte, 2013. Disponível em: [https://www.ufmg.br/dai/textos/PDI\\_UFMG%202013\\_2017.pdf](https://www.ufmg.br/dai/textos/PDI_UFMG%202013_2017.pdf). Acesso em: 3 abr. 2017.

VENTURA, K. S.; SIEBRA, S. A. E-Acessibilidade na transparência ativa: a aplicação das tecnologias para implementação da Lei de Acesso à Informação. *Informação e Tecnologia*, Marília; João Pessoa, v. 2, n. 2, p. 71-87, jul./dez. 2015 *apud* GOMES, S. R. L.; MARQUES, R. M.; PINHEIRO, M. M. K. A cultura organizacional e os desafios da Lei de Acesso à informação nas instituições públicas brasileiras. *Revista Ágora: políticas públicas, comunicação e governança informacional*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 4-25, 2016. Disponível em: <https://seer.ufmg.br/index.php/revistaagora/article/view/1617>. Acesso em: 9 out. 2017.

## APÊNDICE A – ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

SEÇÕES DO RELATÓRIO	DETALHAMENTO DE CADA SEÇÃO
1. Quantidade de Pedidos de Acesso à Informação:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Total de solicitações para o período, sua média mensal e sua evolução absoluta e percentual para o intervalo temporal escolhido.</li> </ul>
2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Status das solicitações (quantas já foram respondidas e quantas estão em tramitação – dentro e fora do prazo legal);</li> <li>- Total de perguntas realizadas e o número de perguntas por pedido;</li> <li>- Total de solicitantes e o número, dentre esses, que realizou um único pedido e a quantidade de demandas realizadas por aquele que mais efetuou requisições de informações no âmbito da LAI;</li> <li>- Os 10 (dez) temas – por categoria e assunto – mais requeridos pelos cidadãos, conforme os termos constantes do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE).</li> </ul>
3. Resposta aos pedidos de acesso à informação:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo médio de resposta às demandas cidadãs;</li> <li>- Número e o percentual de prorrogações de prazo para manifestações efetuadas pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC);</li> <li>- Tipos de resposta realizados (p.ex. acesso concedido, acesso negado, informação inexistente etc.);</li> <li>- Motivos de negativa de resposta (como informações classificadas, que tratem de dados pessoais, que digam respeito a requisições desarrazoadas ou genéricas etc.);</li> <li>- Meios de resposta adotados pelos SIC para proverem retorno sobre as solicitações efetuadas pela sociedade.</li> </ul>
4. Perfil dos Solicitantes:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dados gerais sobre o tipo de demandante (pessoas físicas e jurídicas) e sua localização (por Estado);</li> <li>- Pessoas Físicas: estatísticas relativas aos percentuais de demandantes por gênero, escolaridade e profissão;</li> <li>- Pessoas Jurídicas: quantitativo de solicitantes por tipo ou modalidade (p.ex. empresas, organizações não-governamentais, sindicatos etc.).</li> </ul>

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nas informações adicionais para o correto entendimento do relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes.

## APÊNDICE B – ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE RECURSOS E RECLAMAÇÕES

SEÇÕES DO RELATÓRIO	DETALHAMENTO DE CADA SEÇÃO
1. Quadro geral dos recursos	- Síntese por instância (total de pedidos, quantidade de recursos interpostos à autoridade superior, à autoridade máxima e à CGU).
2. Recursos à autoridade superior	- Total de recursos recebidos e percentual referente ao montante global de pedidos; - Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto; - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória etc.); - Visão geral da instância por mês.
3. Recursos à autoridade máxima do órgão ou entidade	- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos e de recursos endereçados à autoridade superior; - Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto; - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória etc.); - Visão geral da instância por mês.
4. Recursos à CGU	- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à autoridade máxima e à autoridade superior; - Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto; - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória etc.); - Visão geral da instância por mês.
5. Recursos à CMRI	- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à CGU, à autoridade máxima e à autoridade superior; - Status: deferidos, indeferidos e parcialmente deferidos; - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória etc.); - Visão geral da instância por mês.
6. Reclamações	- Total de reclamações recebidas no período - Percentual de pedidos que geraram reclamações; - Percentual de reclamações que geraram respostas; - Percentual de reclamações que geraram recursos; - Visão geral das reclamações por mês, inclusive com omissões.

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nas Informações adicionais para o correto entendimento do relatório.

## APÊNDICE C – CONTEÚDO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA POR MEIO DO E-SIC AOS SOLICITANTES

TIPO DE RESPOSTA	DESCRIÇÃO DA PERGUNTA	OPÇÕES DE RESPOSTA / ESCALA DE RESPOSTAS				
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opção 01 (não atendeu)	Opção 02	Opção 03	Opção 04	Opção 05 (atendeu plenamente)
	A resposta fornecida foi fácil compreensão?	Opção 01 (difícil compreensão)	Opção 02	Opção 03	Opção 04	Opção 05 (fácil compreensão)
Acesso Negado	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opção 01 (não atendeu)	Opção 02	Opção 03	Opção 04	Opção 05 (atendeu plenamente)
	A justificativa fornecida foi fácil compreensão?	Opção 01 (difícil compreensão)	Opção 02	Opção 03	Opção 04	Opção 05 (fácil compreensão)
Acesso parcialmente concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opção 01 (não atendeu)	Opção 02	Opção 03	Opção 04	Opção 05 (atendeu plenamente)
	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Opção 01 (difícil compreensão)	Opção 02	Opção 03	Opção 04	Opção 05 (fácil compreensão)

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado na Pesquisa de Satisfação da CGU, por meio do e-SIC.

**APÊNDICE D – TEMAS DAS SOLICITAÇÕES – COMPARATIVO ENTRE OS ANOS (MAIO DE 2012 A DEZEMBRO DE 2017) – UFMG**

TEMAS DAS SOLICITAÇÕES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Educação – Profissionais da Educação	38 (41,76%)	44 (23,78%)	45 (23,56%)	50 (26,18%)	99 (33,45%)	155 (42,47%)	431 (32,68%)
Educação – Educação Superior	29 (31,87%)	92 (49,73%)	73 (38,22%)	53 (27,75%)	73 (24,66%)	80 (21,92%)	400 (30,33%)
Educação – Gestão escolar	04 (4,40%)	05 (2,70%)	04 (2,09%)	19 (9,95%)	10 (3,38%)	25 (6,85%)	67 (5,08%)
Economia e Finanças – Finanças	0 (0%)	0 (0%)	04 (2,09%)	15 (7,85%)	15 (5,07%)	22 (6,03%)	56 (4,25%)
Educação – Financiamento da educação	04 (4,40%)	09 (4,86%)	03 (1,57%)	03 (1,57%)	09 (3,04%)	04 (1,10%)	32 (2,43%)
Educação – Assistência ao estudante	01 (1,10%)	03 (1,62%)	0 (0%)	0 (0%)	08 (2,70%)	10 (2,74%)	26 (1,97%)
Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso	0 (0%)	0 (0%)	05 (2,62%)	0 (0%)	11 (3,72%)	0 (0%)	19 (1,44%)
Economia e Finanças – Administração financeira	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	06 (3,14%)	07 (2,36%)	0 (0%)	17 (1,29%)
Educação – Educação básica	01 (1,10%)	03 (1,62%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (1,35%)	0 (0%)	13 (0,99%)
Educação – Legislação educacional	04 (4,40%)	03 (1,62%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	04 (1,10%)	12 (0,91%)
Ciência, Informação e Comunicação – Ciência e Tecnologia	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	06 (2,03%)	04 (1,10%)	10
Pessoa, família e sociedade – Pessoa	0 (0%)	0 (0%)	03 (1,57%)	03 (1,57%)	0 (0%)	0 (0%)	06
Economia e Finanças – Economia	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	06 (3,14%)	0 (0%)	0 (0%)	06
Defesa e Segurança – Segurança Pública	06 (3,24%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	06
Educação – Educação profissional e tecnológica	03 (3,30%)	02 (1,08%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	05
Saúde – Recursos humanos em saúde	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	05 (2,62%)	0 (0%)	0 (0%)	05
Cultura, Lazer e Esporte – Lazer	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	05 (1,37%)	05
Ciência, Informação e Comunicação – Comunicação	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	04 (1,10%)	04
Educação – Métodos e meios de ensino e aprendizagem	0 (0%)	0 (0%)	04 (2,09%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	04
Saúde – Sistema de saúde	0 (0%)	0 (0%)	04 (2,09%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	04
Cultura, Lazer e Esporte – Cultura	0 (0%)	0 (0%)	03 (1,57%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	03
Educação – Sistema educacional - Avaliação	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	03 (1,57%)	0 (0%)	0 (0%)	03
Trabalho – Política Trabalhista	0 (0%)	02 (1,08%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	02
Justiça e Legislação – Legislação e jurisprudência	01 (1,10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01
Educação – Educação à distância	01 (1,10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	01

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Nota: baseado nos dados referentes à UFMG, coletados no e-SIC.

**APÊNDICE E – COLETA DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO EM  
2013**

(Continua)

TEMAS ABORDADOS	RESPOSTAS	
	RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO	
	GESTOR	AUTORIDADE DE MONITORAMENTO
<b>1. Transparência ativa</b>		
O órgão ou entidade tem tomado por base os pedidos mais recorrentes/frequentes para incrementar a Seção de Acesso à Informação no sítio institucional.	Não	Não
Os dados e as informações na Seção são publicados de forma que possibilite a gravação em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, de modo a facilitar a análise das informações pelos cidadãos.	Não	Não
A divulgação das informações observa o Modelo de Acessibilidade do Governo Federal.	Sim	Sim
Os sítios eletrônicos contêm ferramentas de pesquisa de conteúdo.	Não	Não
<b>2. Fluxo interno do pedido de acesso à informação no órgão ou entidade</b>		
O órgão ou entidade possui definição de fluxos e processos para o serviço de informação ao cidadão.	Não	Sim
Foi elaborado Manual de procedimentos para a tramitação dos pedidos de acesso.	Não	Não
Foram definidos pontos focais nas divisões internas para recebimento e envio das respostas ao SIC.	Sim	Sim
O órgão ou entidade definiu competências das unidades internas quanto ao tratamento dos pedidos de acesso.	Não	Sim
O órgão ou entidade conseguiu padronizar entendimentos para os recursos de primeira e segunda instância que são recorrentes e similares.	Não	Não
Outros sistemas do órgão estão integrados com o e-SIC (webservice).	Não	Não
<b>3. Estrutura do SIC (Escolha uma ou mais entre as opções abaixo.)</b>		
<i>A questão 3 contempla perguntas adicionais para a quais deve ser informado o quantitativo de servidores e computadores alocados para atividades do Serviço de Informação ao Cidadão ao cidadão.</i>		
Existe normativo de institucionalização do e-SIC na estrutura organizacional.	Não	Não
O SIC está localizado em local de fácil acesso e que permita a acessibilidade de portadores de deficiência	Sim	Sim
O órgão disponibiliza outros canais de recebimento da demanda além do e-SIC, como balcão, telefone, protocolo, e-mail etc.	Sim	Sim
Há servidores em exercício que trabalham exclusivamente no SIC. (SIM) (NÃO) (QUANTIDADE)	Não	Não
Existem servidores em exercício no SIC capacitados sobre a LAI. (SIM) (NÃO) (QUANTIDADE)	Sim	Sim
Há computadores no SIC para o atendimento presencial aos cidadãos. (SIM) (NÃO) (QUANTIDADE)	Não	Sim
Há computadores no SIC à disposição do requerente para apresentação de pedido (SIM) (NÃO) (QUANTIDADE)	Não	Não

## APÊNDICE E – COLETA DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2013

(Conclusão)

TEMAS ABORDADOS	RESPOSTAS	
	RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO	
	GESTOR	AUTORIDADE DE MONITORAMENTO
<b>4. Gestão documental</b>		
Com a implementação da LAI, houve algum aprimoramento dos procedimentos de gestão documental no âmbito do órgão ou entidade, tais como elaboração de fluxos e manuais dos procedimentos.	Não	Sim
O órgão ou entidade, como decorrência da LAI, implementou política de gestão de informação.	Não	Não
O órgão ou entidade possui rotina para identificação de informações de amplo interesse público para a publicação em dados abertos.	Não	Não
<b>5. Adequação dos processos decisórios</b>		
Em decorrência da LAI, houve a necessidade de algum tipo de readequação dos processos decisórios do órgão ou entidade, no sentido de torná-los mais transparentes.	Não	Não
<b>6. Informações classificadas</b>		
O órgão ou entidade possui procedimentos documentados de Proteção e Controle de Informações Sigilosas	Não	Não
Houve modificação no entendimento do órgão ou entidade acerca de informações que antes eram consideradas sigilosas e, a partir da LAI, passaram a ser divulgadas	Não	Sim
<b>7. Formulação de políticas públicas</b>		
Como consequência da LAI, o órgão/entidade realizou audiências ou consultas públicas ou incentivou de outra forma a participação popular.	Não	Não
<b>8. Outros</b>		
Houve algum procedimento ou processo instaurado para apurar eventuais condutas ilícitas de servidor previstas na LAI.	Não	Não
O órgão ou entidade promoveu a sensibilização dos servidores aos seus deveres frente ao direito de acesso à informação do cidadão.	Não	Sim
O órgão ou entidade possui mecanismos para verificar a divulgação das informações listadas no art. 63o do Decreto nº 7.724/2012 por parte das entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos.	Não	Não

As questões a seguir são descritivas e não obrigatórias. Ressaltamos, entretanto, que detalhamento adicional sobre as iniciativas dos órgãos e entidades são de grande importância para a melhoria contínua da implementação da LAI no Poder Executivo Federal.

9. Dentre as iniciativas apresentadas acima, descreva aquelas que foram adotadas pelo órgão ou entidade e são consideradas mais inovadoras ou importantes para a implementação da LAI.

*“Por ser uma instituição de ensino, a UFMG já disponibiliza muitos dados. Com a implantação da LAI, eles ficaram mais visíveis e tiveram sua compreensão facilitada”.*

10. Descreva casos relacionados ao atendimento de pedidos de acesso à informação que levaram ao órgão a um processo de aprendizado.

*Nenhuma resposta.*

11. Quais foram os principais desafios/dificuldades enfrentados pelo órgão ou entidade em 2013?

*“O principal desafio foi a cultura do sigilo que precisou ser quebrada”.*

12. Campo livre para comentários ou observações adicionais.

*Nenhuma resposta.*

## APÊNDICE F – COLETA DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2014

(Continua)

TEMAS ABORDADOS	RESPOSTAS
<b>1. ESTRUTURA DO SIC:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a situação ATUAL do Órgão/Entidade.	
- O SIC está institucionalizado na estrutura organizacional	<i>Sim</i>
- O SIC funciona em local de fácil acesso.	<i>Sim</i>
- A localização do SIC permite a acessibilidade de portadores de deficiência.	<i>Sim</i>
- O órgão disponibiliza outros canais de recebimento da demanda além do e-SIC, como: Balcão; Telefone; Balcão; Telefone; Protocolo; E-mail; Outro; Outro, qual?	<i>Balcão; Telefone e Email</i>
- Quantos servidores em exercício no SIC trabalham exclusivamente nessa atividade?	<i>01 (um)</i>
- Quantos servidores em exercício no SIC participaram de capacitação sobre a LAI?	<i>02 (dois)</i>
- O SIC dispõe de quantos computadores para que atender presencialmente ao cidadão?	<i>01 (um)</i>
- O SIC disponibiliza quantos computadores para que o requerente, caso queira, apresente seu pedido?	<i>01 (um)</i>
<b>2. GESTÃO DOCUMENTAL:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, a partir de MAIO DE 2012. Com a implementação da LAI, houve aprimoramento dos procedimentos de gestão documental no âmbito do órgão ou entidade, tal como a elaboração de:	
- Fluxos para tramitação de processos	<i>Não</i>
- Manuais de procedimentos	<i>Não</i>
- Melhoria de sistemas	<i>Não</i>
- Outros	<i>Sim. Resposta no item 15 do questionário.</i>
- Outro, qual?	<i>Sim. Resposta no item 15 do questionário.</i>
- O órgão ou entidade, como decorrência da LAI, implementou política de gestão de informação	<i>Não</i>
- O órgão ou entidade possui rotina para identificação de informações de amplo interesse público para a publicação em dados abertos.	<i>Não</i>
<b>3. INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, a partir de MAIO DE 2012.	
- O órgão ou entidade definiu/utilizou procedimentos documentados de Proteção e Controle de Informações Sigilosas.	<i>Não</i>
- Houve modificação no entendimento do órgão ou entidade acerca de informações que antes eram consideradas sigilosas e, a partir da LAI, passaram a ser divulgadas. - Se sim, descreva um breve resumo:	<i>Sim. Informações sobre servidores público, que não são considerados dados pessoais, com a LAI passaram a ser passíveis de publicidade.</i>
- O órgão/entidade recebeu pedidos de desclassificação de informação.	<i>Não respondeu</i>
- Se sim, descreva um breve resumo:	<i>Não respondeu</i>
<b>4. DADOS ABERTOS:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, a partir de MAIO DE 2012.	
- Foram publicadas novas bases de dados em transparência ativa.	<i>Não</i>
- Se sim, descreva resumidamente quais foram as bases e em quais formatos elas foram publicadas:	<i>Não</i>
- O órgão/entidade possui catálogo de seus dados.	<i>Não</i>
- Se sim, indique onde o catálogo está disponível:	<i>Não</i>
<b>5. TRANSPARÊNCIA ATIVA:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, no ano de 2014.	
- O órgão ou entidade tomou por base os pedidos mais recorrentes/frequentes para incrementar a Seção de Acesso à Informação no sítio institucional.	<i>Não</i>



## APÊNDICE F – COLETA DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2014

TEMAS ABORDADOS	RESPOSTAS
- O órgão/entidade possui rotina de atualização do item “Ações e programas” da Seção de Acesso à Informação, em especial das informações sobre os principais resultados e os indicadores de resultado e impacto, quando existentes	<i>Não</i>
- A divulgação das informações observou o Modelo de Acessibilidade do Governo Federal.	<i>Não</i>
- O sítio eletrônico utilizou ferramentas de pesquisa de conteúdo.	<i>Não</i>
- O órgão ou entidade promoveu melhorias em seu sítio eletrônico com vistas a adequá-lo às exigências da LAI.	<i>Não</i>
<b>6. FLUXO INTERNO DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, no ano de 2014.	
- O órgão ou entidade conseguiu padronizar entendimentos para os recursos de primeira e segunda instância que são recorrentes e similares.	<i>Sim</i>
- Outros sistemas do órgão foram integrados com o e-SIC (webservice).	<i>Não</i>
- O órgão/entidade definiu procedimentos internos para o tratamento de documentos classificados	<i>Não</i>
Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a situação ATUAL do Órgão/Entidade.	
- Qual a área responsável por indicar se o pedido de informação ou sua respectiva resposta contém informações restritas (marcação “Contém informações restritas” no e-SIC):	<i>SIC</i>
- Qual a área responsável por indicar se o pedido de informação ou sua respectiva resposta contém informações restritas (marcação “Contém informações restritas” no e-SIC): Outra. Qual?	<i>Não respondeu</i>
- O órgão/entidade instituiu sua Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS (CPAD).	<i>Não</i>
<b>7. FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, no ano de 2014. - Como consequência do art. 9, II da LAI, o órgão/entidade realizou:	
- Audiências	<i>Não</i>
- Consultas Públicas	<i>Não</i>
- Outra forma de participação popular?	<i>Não respondeu</i>
<b>8. MONITORAMENTO:</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, no ano de 2014	
- Foram instaurados procedimentos ou processos administrativos disciplinares para apurar eventuais condutas ilícitas de servidor, previstas no art. 32 da LAI:	<i>Não</i>
- Se sim, descreva resumidamente cada caso?	<i>Não respondeu</i>
- Foram instaurados procedimentos ou processos administrativos disciplinares para apurar eventuais condutas ilícitas de servidor, previstas no art. 32 da LAI:	<i>Não</i>
- A autoridade de monitoramento acompanhou e orientou ativamente as unidades, no que se refere ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação.	<i>Sim</i>
- O gestor do SIC possui acesso à autoridade de monitoramento da instituição.	<i>Sim</i>
- Nos casos necessários, a autoridade de monitoramento recomendou medidas para adequar normas e procedimentos à correta aplicação da Lei de Acesso à Informação.	<i>Sim</i>
<b>9. OUTROS</b> Para as questões abaixo, selecione o(s) item(ns) que refletem a atuação do Órgão/Entidade, no ano de 2014.	
- O órgão ou entidade promoveu a sensibilização dos servidores em exercício fora do SIC quanto aos seus deveres frente ao direito de acesso à informação do cidadão.	<i>Sim</i>
- O órgão realizou concurso/processo seletivo para seleção de servidores/empregados públicos e o edital previu a cobrança de conhecimentos sobre a LAI.	<i>Não</i>
- O órgão ou entidade implementou mecanismos para verificar a divulgação das informações listadas no art. 63 do Decreto nº 7.724/2012 por parte das entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos. (cópia do estatuto social atualizado; relação nominal atualizada dos dirigentes; e cópia integral dos convênios, ou instrumentos congêneres, respectivos aditivos, e relatórios finais de prestação de contas)	<i>Não</i>
- Quantos servidores do órgão/entidade participaram dos encontros da Rede SIC:	<i>1 (um)</i>

As questões a seguir são descritivas. O detalhamento adicional sobre as iniciativas dos órgãos e entidades são de grande importância para a melhoria contínua da implementação da LAI no Poder Executivo Federal.

10 - Em 2014, quais ações o órgão ou entidade realizou para divulgar a LAI ou para promover melhorias nas atividades relacionadas à política de acesso à informação e de gestão documental? Quanto foi gasto em cada uma dessas ações?

*“O Serviço de Informação ao Cidadão, com o apoio da Diretoria de Governança Informacional, realizou ações de divulgação da Lei de Acesso a Informação e do próprio SIC para a Comunidade Acadêmica através de : folders explicativos e postais informativos enviados aos Órgãos e Unidades Acadêmicas; e cartas aos diversos setores e departamentos da Instituição, nas quais foi solicitada colaboração em resposta a demandas recebidas e indicação de um servidor responsável por contato com o SIC.\n\nHouve também lançou o livro "A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões". A obra articula um conjunto de estudos e reflexões que toma como referência as questões sobre a construção social do acesso público à informação no Brasil. A obra adota o conceito de realidade aumentada e oferece a atualização dinâmica das informações discutidas nos textos originais, sob a forma de um livro expandido em ambiente digital, através da leitura de um QR Code ou da página <http://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cidadania>\n\nHá um projeto em processo de criação para o SIC E OUVIDORIA ITINERANTE para divulgação dos setores nos diversos locais da Universidade”.*

11. Descreva resumidamente a três principais demandas de cidadãos recebidas pelo órgão/entidade.

*“\n1 - Educação - Educação superior: informações relacionadas a assuntos estudantis, da graduação e pós-graduação, como ementas de disciplinas, tipos de cursos, forma de ingresso. \n \n2 - Educação - Profissionais da educação: informações referentes a servidores públicos (sejam dados sigilosos ou não), a quadro de servidores e vagas. \n\n3 - Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso: dados sobre a implementação da LAI na UFMG, bem como gestão da informação na Instituição”.*

12. Descreva resumidamente as três principais demandas de pessoas jurídicas recebidas pelo órgão/entidade.

*“O número de pedidos por pessoas jurídicas é muito reduzido, se comparado com o de pessoas físicas.\nOs assuntos foram:\n – informações sobre servidores públicos e discentes (dados pessoais). \n – informações relacionadas a Licitações e Pregões. \n – informações sobre Farmácia Hospitalar”.*

13 - Descreva casos relacionados ao atendimento de pedidos de acesso à informação, em 2014, que levaram ao órgão a um processo de aprendizado.

*“Os pedidos relacionados a dados pessoais levaram ao aprendizado, por exigirem uma análise da solicitação, averiguando se tal informação poderia ou não ser fornecida. Esses pedidos, às vezes com mesmo conteúdo, contribuíram, para entendimento mais amplo da LAI e para agilizar as próximas respostas, uma vez que o Serviço de Informação ao Cidadão já vivenciou situação similar”.*

14 - Quais foram os principais desafios/dificuldades enfrentados pelo órgão ou entidade em 2014?

*“A principal dificuldade refere-se ao relativo desconhecimento em relação às especificidades da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Instituição.\nA ausência desse conhecimento entre os funcionários responsáveis pelo processamento e guarda das informações de caráter público tem causado ambiguidades e morosidade no processo de circulação das informações produzidas pela UFMG.\nOutro aspecto problemático é que, por tratar-se de uma Instituição de ensino e pesquisa, por vezes os usuários confundem o propósito do SIC e desejam que o setor se adeque para responder questões próprias às pesquisas acadêmicas e desvirtuam os propósitos da LAI”.*

15 - Campo livre para comentários ou observações adicionais.

*“Resposta do ITEM 2 (GESTÃO DOCUMENTAL):\n\n A Diretoria de Arquivos Institucionais da Instituição informa, referente ao aprimoramento dos procedimentos de gestão documental no âmbito do órgão ou entidade, que: \n\n” No Brasil, a Gestão de Documentos, no âmbito da administração pública federal, foi sancionada pela Lei Nº 8.159 e regulamentada pelo Decreto Nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. Para que essa legislação seja efetivamente implementada, regulando de forma sistêmica o fluxo de tramitação de processos, difundindo os manuais de redação oficial ou instrumentos (planos de classificação e tabelas de temporalidade das atividades meio e fins), assim como estimulando a integração dos sistemas etc, são necessárias recursos humanos e materiais inexistentes na UFMG. Embora composta por 45 unidades (confirmar esse dado) administrativas e acadêmicas, a UFMG possui apenas, em seus quadros funcionais, cinco arquivistas. Portanto, é urgente a contratação de novos profissionais. Ademais, a universidade não possui Arquivo Central, nem há prazo definido para sua construção. O Diagnóstico da Massa Documental, finalizado em 2014, revelou a existência de aproximadamente 23.416,65 metros lineares de massa documental acumulada, cifra próxima a 100 milhões de*

*páginas, distribuída em 655 salas ou depósitos improvisados. Essa documentação não foi submetida à Avaliação, conforme determina a legislação federal brasileira, tendo sido acumulada sem nenhum tratamento técnico, o que compromete a eficiência da recuperação da informação. Portanto, a Gestão de Documentos não é algo efetivamente implementado na UFMG.*

*O esforço da Diretoria de Arquivos Institucionais-DIARQ-UFMG está sendo o de criar, ainda em 2015, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos de Arquivo-CPAD-Central, assim como estimular a formação de CPADs setoriais e arquivos setoriais. Outra dimensão importante diz respeito à realização de um Diagnóstico dos documentos digitais, pois a política de Gestão de Documentos é independente do suporte do documento arquivístico."*

**APÊNDICE G – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM  
2016**

(Continua)

TEMAS	RESPOSTAS
<b>Estrutura do SIC</b>	
1. Sobre o funcionamento do SIC em seu órgão, é correto afirmar:	
- O SIC está previsto na estrutura organizacional (organograma)	<i>Sim</i>
- O gestor SIC é servidor público efetivo	<i>Sim</i>
- O gestor SIC recebe gratificação para exercer a função	<i>Não</i>
- Todos os funcionários do SIC são servidores públicos efetivos	<i>Sim</i>
- A maioria dos funcionários do SIC é servidor público efetivo	<i>Não</i>
- A maioria dos funcionários do SIC é terceirizada	<i>Não</i>
- Nenhuma das opções	<i>Não</i>
2. Selecione os itens que refletem a estrutura do órgão/entidade em 2016:	
- O SIC funciona em local de fácil acesso	<i>Sim</i>
- A localização do SIC é acessível a pessoas com deficiência	<i>Não</i>
- Nenhuma das opções	<i>Não</i>
3. O SIC disponibiliza quantos computadores para serem utilizados pelo cidadão para o atendimento presencial? 0; 1; 2; 3; 4 ou mais.	<i>01 (um)</i>
4. Além do e-SIC, o órgão/entidade disponibiliza outros canais de atendimento a pedidos de informação: Balcão; Telefone; E-mail; Protocolo; Ouvidoria; Não são disponibilizados outros canais; Outros:	<i>Balcão; Telefone; Email e Ouvidoria. Não são disponibilizados outros canais.</i>
5. Quantos servidores em exercício no SIC trabalham exclusivamente nessa atividade? 0; 1; 2; 3; 4 ou mais.	<i>01 (um)</i>
6. Quantos servidores do órgão/entidade participaram de capacitação sobre o direito ao acesso à informação em 2016? Até 10 servidores; De 11 a 30 servidores; De 31 a 50 servidores; De 51 a 100 servidores; Mais de 100 servidores.	<i>Até 10 servidores</i>
7. Os servidores do SIC têm necessidade de capacitação sobre algum dos assuntos apontados abaixo?	
- Informações básicas sobre a Lei nº 12.527 e Decreto nº 7.724	<i>Não</i>
- Boas práticas para atendimento a pedidos de informação (fluxo interno, entre outros assuntos)	<i>Não</i>
- Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	<i>Não</i>
- Obrigações de transparência ativa	<i>Sim</i>
- Gestão documental	<i>Sim</i>
- Classificação de informações	<i>Sim</i>
- Dados abertos	<i>Sim</i>
- Outros	<i>Não respondeu</i>
<b>Gestão Documental</b>	
8. Em 2016, houve aprimoramento na gestão documental do órgão/entidade em relação aos itens indicados abaixo?	
- Definição de fluxos para tramitação de processos	<i>Sim</i>
- Criação de manuais de procedimentos	<i>Não</i>
- Melhoria de sistemas	<i>Sim</i>
<b>Informações Restritas</b>	
9. Em 2016, o órgão/entidade utilizou procedimentos de Proteção e Controle de Informações Sigilosas? <i>Sim, em 2016; Sim, antes de 2016; Não.</i>	<i>Sim, em 2016.</i>
10. O órgão/entidade instituiu Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS? <i>Sim, em 2016; Sim, antes de 2016; Não.</i>	<i>Não</i>

## APÊNDICE G – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2016

(Continua)

TEMAS	RESPOSTAS
11. Em 2016, o órgão/entidade recebeu pedidos de desclassificação ou de revisão da classificação de informação? <i>Sim, pedido de revisão de classificação de informação, em 2016 / Sim, pedido de desclassificação de informação, em 2016 / Sim, pedido de revisão de classificação de informação, antes de 2016 / Sim, pedido de desclassificação de informação, antes de 2016 / Não</i>	<i>Não</i>
12. Descreva qual foi a modificação de entendimento ocorrida	-
<b>Dados Abertos</b>	
13. A equipe do SIC possui conhecimento sobre dados abertos? <i>Sim, conhecimento aprofundado; Sim, noções básicas sobre o conceito; Não.</i>	<i>Sim, noções básicas sobre o conceito.</i>
14. Foram publicadas novas bases de dados em transparência ativa. <i>Sim, com dados abertos / Sim, mas não são bases com dados abertos / Não.</i>	<i>Sim, mas não são bases com dados abertos.</i>
15. O órgão/entidade possui catálogo de seus dados? <i>Sim; Não</i>	<i>Não</i>
<b>Transparência Ativa</b>	
16. A divulgação das informações no site observa o Modelo de Acessibilidade do Governo Federal? <i>Sim / Não.</i>	<i>Sim</i>
17. O sítio eletrônico do órgão possui:	
- Ferramenta de pesquisa de conteúdo	<i>Sim</i>
- Possibilidade de gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto	<i>Não</i>
- Possibilidade de acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina	<i>Não</i>
- Divulgação detalhada dos formatos utilizados para estruturação da informação	<i>Não</i>
- Garantia de autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso	<i>Sim</i>
- Mecanismo de atualização das informações	<i>Não</i>
- Indicação de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade	<i>Não</i>
- Recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência	<i>Não</i>
18. O órgão/entidade possui rotina de atualização para os itens da seção de Acesso à Informação?	
- Institucional	<i>Sim</i>
- Ações e programas	<i>Sim</i>
- Participação social	<i>Não</i>
- Auditorias	<i>Sim</i>
- Convênios	<i>Sim</i>
- Receitas e despesas	<i>Sim</i>
- Licitações e contratos	<i>Sim</i>
- Servidores	<i>Sim</i>
- Informações classificadas	<i>Sim</i>
- Perguntas Frequentes (item do cabeçalho do sítio eletrônico)	<i>Não</i>
- Nenhuma das opções	<i>Não</i>
19. Com base nos pedidos mais frequentes, o órgão/entidade incluiu, em 2016, informações na Seção de Acesso à Informação do site? <i>Sim; Não.</i>	<i>Sim</i>
- Que informações foram incluídas?	<i>Não respondeu</i>
20. O órgão/entidade fiscaliza se as entidades sem fins lucrativos (para as quais repassa recursos públicos) divulgam as informações listadas no art. 63 do Decreto nº 7.724/2012? <i>Sim / Não / Não são destinados recursos a entidades sem fins lucrativos.</i>	<i>Sim</i>

## APÊNDICE G – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2016

(Continua)

TEMAS	RESPOSTAS
<b>Fluxo Interno</b>	
21. Sobre o fluxo interno do órgão é correto afirmar: - Há padronização de entendimentos para os recursos de primeira e segunda instância que são recorrentes e similares - Houve, em 2016, integração do e-SIC com outros sistemas do órgão/entidade (webservice).	<i>Sim</i>  <i>Não</i>
22. Qual é a área responsável por indicar se o pedido de informação ou sua respectiva resposta contém informações restritas no e-SIC? <i>SIC / Área técnica que elaborou a resposta / Outros</i>	<i>SIC</i>
23. As áreas técnicas responsáveis pela produção das respostas estão cientes das obrigações estabelecidas na Lei de Acesso à Informação e cumprem os prazos definidos internamente? - <i>Sim, todas as áreas</i> - <i>Parcialmente, algumas áreas</i> - <i>Não, nenhuma área</i>	<i>Parcialmente, algumas áreas</i>
24. A LAI é regulamentada internamente no órgão/entidade por ato formal, como portaria? - <i>Sim, antes de 2016</i> - <i>Sim, em 2016</i> - <i>Não, a LAI ainda não foi regulamentada pelo órgão ou entidade</i>	<i>Sim, antes de 2016.</i>
25. Os pontos focais nas diversas áreas técnicas do órgão/entidade são designados por ato formal? <i>Sim / Não.</i>	<i>Não</i>
26. O controle dos pedidos de acesso, no que se refere a prazos, distribuição interna, etc., é realizado pelo SIC por meio de: - <i>Sistema informatizado interno</i> - <i>Planilha ou outro tipo de documento</i> - <i>Controle realizado somente via SIC</i> - <i>Não é realizado controle</i>	<i>Planilha ou outro tipo de documento</i>
<b>Monitoramento</b>	
27. Sobre o monitoramento da Lei dentro do órgão/entidade é correto afirmar: - Foram instaurados procedimentos ou processos administrativos disciplinares para apurar eventuais condutas ilícitas de servidor, previstas no art. 32 da LAI, em 2016 - Foram instaurados procedimentos ou processos administrativos disciplinares para apurar eventuais condutas ilícitas de servidor, previstas no art. 32 da LAI, antes de 2016; - Em 2016, a autoridade de monitoramento acompanhou e orientou ativamente as unidades no que se refere ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação. - Nos casos necessários, a autoridade de monitoramento recomendou medidas para adequar normas e procedimentos à correta aplicação da Lei de Acesso à Informação. - Outros	<i>Não</i>  <i>Não</i>  <i>Sim</i>  <i>Sim</i>
28. Sobre a política de acesso à informação adotada pelo órgão, em 2016, é correto afirmar: - Foi feita sensibilização dos servidores do órgão quanto aos seus deveres frente ao direito de acesso à informação do cidadão - Na realização de concurso/processo seletivo o edital previu a cobrança de conhecimentos sobre a LAI - Foi destinado recurso orçamentário para implantação/melhoria da política de acesso à informação.	<i>Sim</i>  <i>Não</i>  <i>Não</i>
28.1. Qual foi o valor destinado à política de acesso à informação em 2016?	-
28.2. Que ações foram realizadas com os recursos?	-

## APÊNDICE G – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2016

(Conclusão)

TEMAS	RESPOSTAS
29. Em 2016, quais foram os principais desafios/dificuldades enfrentados pelo órgão/entidade para implementação da Lei de Acesso à Informação?	
- Falta de capacitação para os servidores do SIC	<i>Não</i>
- Problemas de estrutura no SIC (falta de computadores, sala, entre outros)	<i>Não</i>
- Falta de funcionários no SIC para atender demandas	<i>Não</i>
- Falta de sensibilização das áreas técnicas respondentes quanto aos prazos e normas estabelecidos na Lei	<i>Sim</i>
- Problemas de fluxo interno para tramitação de pedidos de informação	<i>Sim</i>
- Falta de orçamento para implementação / melhoria da política de acesso à informação	<i>Sim</i>
- Dificuldades relacionadas à gestão documental (problemas para localizar informações e documentos, inexistência de sistemas, entre outros)	<i>Não</i>
- Ausência de definição de procedimentos para tratar informações sigilosas	<i>Sim</i>
- Dificuldade para atualização de informações em transparência ativa	<i>Sim</i>
- Dificuldade de mudança na cultura dentro do órgão/entidade em relação ao acesso à informação	<i>Sim</i>
- Outros	-

### 30 - Campo aberto para comentários

*“Importantes considerações precisam ser feitas diante do preenchimento do questionário relativo ao ano de 2016, no sentido de que obtivemos avanços nos primeiros meses do ano de 2017 em comparação com o ano anterior. São elas:*

- 1. O SIC UFMG está inserido no organograma da UFMG no último relatório enviado ao Governo Federal, o Relatório Anual de 2016.*
- 2. Foi instituído, através da Portaria Nº 060, de 16 de maio de 2017, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos, a qual tratará no primeiro momento, da Classificação da Informações Sigilosas, o que permitirá a elaboração do Rol Anual de Informações classificadas.*
- 3. Foi instituído, através da Portaria Nº 061 de 16 de maio de 2017, o Grupo de trabalho responsável por elaborar no prazo de seis meses, o Plano de Dados Abertos da UFMG.*
- 4. O novo portal da Instituição já foi consolidado e nos próximos dias entrará no ar, contemplando características de acessibilidade e acesso à informação não contempladas no atual.*
- 5. As questões referentes a investimentos financeiros na política de acesso à informação e no SIC remetem às restrições orçamentárias impostas aos setores públicos no ano de 2016”.*

Atenciosamente,

Aline Teixeira. / Gestora e-SIC UFMG / 31 3409-3872

**APÊNDICE H – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM  
2017**

(Continua)

TEMAS	RESPOSTAS
<b>Estrutura do SIC</b>	
1 - Sobre o funcionamento do SIC em seu órgão, é correto afirmar: * Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
O SIC está previsto na estrutura organizacional (organograma)	<i>Sim</i>
O gestor SIC é servidor público efetivo	<i>Sim</i>
O gestor SIC recebe gratificação para exercer a função	<i>Não</i>
Todos os funcionários do SIC são servidores públicos efetivos	<i>Sim</i>
A maioria dos funcionários do SIC é servidor público efetivo	<i>Não</i>
A maioria dos funcionários do SIC é terceirizada	<i>Não</i>
Nenhuma das opções	<i>Não</i>
2 - Selecione os itens que refletem a estrutura do órgão/entidade em 2017: *Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
O SIC funciona em local de fácil acesso	<i>Sim</i>
A localização do SIC é acessível a pessoas com deficiência	<i>Não</i>
Nenhuma das opções	
3 - O SIC disponibiliza quantos computadores para serem utilizados pelo cidadão para o atendimento presencial? *Por favor, escolha as opções que se aplicam: 0 / 1 / 2 / 3 / 4 ou mais	<i>01(um)</i>
4 - Além do e-SIC, o órgão/entidade disponibiliza outros canais de atendimento a pedidos de informação? *Por favor, escolha as opções que se aplicam: <i>Balcão / Telefone / E-mail / Protocolo / Ouvidoria / Não são disponibilizados outros canais / Outros.</i>	<i>Balcão / Telefone / Email / Ouvidoria</i>
5 - Quantos servidores em exercício no SIC trabalham exclusivamente nessa atividade? *Por favor, escolha as opções que se aplicam: 0 / 1 / 2 / 3 / 4 ou mais	<i>01 (um)</i>
6 - Quantos servidores do órgão/entidade participaram de capacitação sobre o direito ao acesso à informação em 2017? *Por favor, escolha as opções que se aplicam: Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
<i>Até 10 servidores / De 11 a 30 servidores / De 31 a 50 servidores / De 51 a 100 servidores / Mais de 100 servidores</i>	<i>Até 10 servidores</i>
<i>São assuntos referentes ao direito de acesso à informação: Transparência pública; Gestão Documental; Dados Abertos; Procedimentos para tratamento de informações restritas; entre outros</i>	
7 - Os servidores do SIC têm necessidade de capacitação sobre algum dos assuntos apontados abaixo? * Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
Informações básicas sobre a Lei nº 12.527 e Decreto nº 7.724	<i>Não</i>
Boas práticas para atendimento a pedidos de informação (fluxo interno, entre outros assuntos)	<i>Não</i>
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	<i>Não</i>
Obrigações de transparência ativa	<i>Não</i>
Gestão documental	<i>Não</i>
Classificação de informações	<i>Sim</i>
Dados abertos	<i>Sim</i>
Outros	-
<b>Gestão Documental</b>	
8 - Em 2017, houve aprimoramento na gestão documental do órgão/entidade em relação aos itens indicados abaixo? Selecione as opções que se apliquem: *Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
Definição de fluxos para tramitação de processos	<i>Sim</i>
Criação de manuais de procedimentos	<i>Não</i>
Melhoria de sistemas	<i>Não</i>
Estabelecimento de política de gestão de informação	<i>Não</i>



## APÊNDICE H – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2017

(Continua)

TEMAS	RESPOSTAS
Não houve aprimoramento na gestão documental	<i>Não</i>
Outros:	-
<b>Informações Restritas</b>	
9 - Em 2017, o órgão/entidade utilizou procedimentos de Proteção e Controle de Informações Sigilosas? *Por favor, escolha as opções que se aplicam: <i>Seção III da Lei nº 12.527</i>	
Sim, foram utilizados procedimentos criados em 2017.	<i>Não</i>
Sim, foram utilizados procedimentos já existentes antes de 2017.	<i>Sim</i>
Não.	<i>Não</i>
10 - O órgão/entidade instituiu Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS? * Por favor, escolha as opções que se aplicam: <i>Sim, em 2017 / Sim, antes de 2017 / Não.</i>	<i>Sim, em 2017</i>
<i>Obrigação prevista no art. 34 do Decreto nº 7.724</i>	
11 - Em 2017, o órgão/entidade recebeu pedidos de desclassificação ou de revisão da classificação de informação? *Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
Sim, pedido de revisão de classificação de informação, em 2017;	
Sim, pedido de desclassificação de informação, em 2017;	
Sim, pedido de revisão de classificação de informação, antes de 2017;	<i>Não</i>
Sim, pedido de desclassificação de informação, antes de 2017;	
Não;	
<i>Art. 36 do Decreto nº 7.724</i>	
12 - Em 2017, houve modificação no entendimento do órgão/entidade acerca de informações que antes eram consideradas sigilosas e que, a partir da LAI, passaram a ser divulgadas? *Favor escolher apenas uma das opções a seguir: Sim / Não	<i>Não</i>
12.1 - Descreva qual foi a modificação de entendimento ocorrida * Só responder essa pergunta sob as seguintes condições:	
<i>A resposta foi 'Sim' na questão '17 [Divulg]' (12 - Em 2017, houve modificação no entendimento do órgão/entidade acerca de informações que antes eram consideradas sigilosas e que, a partir da LAI, passaram a ser divulgadas?) Por favor, coloque sua resposta aqui:</i>	-
<b>Dados Abertos</b>	
13 - A equipe do SIC possui conhecimento sobre dados abertos? *Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
Sim, conhecimento aprofundado;	
Sim, noções básicas sobre o conceito;	
Não;	
<i>O simples fato de um dado estar disponível para download na página da instituição na internet não significa necessariamente que ele seja aberto. De acordo com a Fundação do Conhecimento Aberto, os dados governamentais são considerados abertos quando: (1) são completos, (2) são primários, (3) estão atualizados, (4) são acessíveis, (5) são processáveis por máquina (Fonte TCU: Manual "5 motivos para a abertura de dados na Administração Pública". Para mais informações sobre o conceito de dados abertos, acesse: <a href="http://dados.gov.br/dados-abertos/">http://dados.gov.br/dados-abertos/</a>.</i>	<i>Sim, noções básicas sobre o conceito.</i>
<i>Base de dados ou bancos de dados são coleções organizadas de dados que se relacionam de forma a criar algum sentido (Informação) e dar mais eficiência durante uma pesquisa ou estudo.</i>	
14 - Foram publicadas novas bases de dados em transparência ativa em 2017? *Por favor, escolha as opções que se aplicam:	
Sim, com dados abertos;	<i>Sim, mas não são bases com dados abertos.</i>
Sim, mas não são bases com dados abertos;	
Não;	

**APÊNDICE H – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM  
2017**

(Continua)

TEMAS	RESPOSTAS
15 - O órgão/entidade possui catálogo de seus dados? * Por favor, escolha as opções que se aplicam: Sim / Não. <i>O Catálogo de Dados é uma lista das bases de dados que o órgão possui, com informações sobre elas. Sugere-se que sejam apresentadas as seguintes informações, no mínimo: a) Nome da Base; b) Formato dos dados; c) Se base é pública ou não; d) Se for pública, Link para acesso e procedimentos para acesso; e) Periodicidade de atualização; e f) Série histórica.</i>	Não
<b>Transparência Ativa</b>	
16 - A divulgação das informações no site observa o Modelo de Acessibilidade do Governo Federal? * Por favor, escolha as opções que se aplicam: Sim / Não <i>O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) consiste em um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação. Para mais informações, acesse <a href="http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG">http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG</a></i>	Sim
17 - O sítio eletrônico do órgão possui: Selecione os itens que se aplicam * Por favor, escolha as opções que se aplicam: Art. 8º, § 3o, da Lei nº 12.527/2011	
Ferramenta de pesquisa de conteúdo	Sim
Possibilidade de gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto	Não
Possibilidade de acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina	Não
Divulgação detalhada dos formatos utilizados para estruturação da informação	Não
Garantia de autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso	Sim
Mecanismo de atualização das informações	Sim
Indicação de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade	Sim
Recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência	Sim
18 - O órgão/entidade possui rotina de atualização para os itens da seção de Acesso à Informação? Marque as opções que se aplicam: *Por favor, escolha as opções que se aplicam: <i>Para informações sobre a seção Acesso à Informação, acesse o Guia de publicação ativa nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal: <a href="http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia_3a-versao-publicado-agosto-2015.pdf">http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia_3a-versao-publicado-agosto-2015.pdf</a></i>	
Institucional	Sim
Ações e programas	Sim
Participação social	Sim
Auditorias	Sim
Convênios	Sim
Receitas e despesas	Sim
Licitações e contratos	Sim
Servidores	Não
Informações classificadas	Sim
Perguntas Frequentes (item do cabeçalho do sítio eletrônico)	Não
Nenhuma das opções	Não
19 - Com base nos pedidos mais frequentes, o órgão/entidade incluiu, em 2017, informações na Seção de Acesso à Informação do site? * Por favor, escolha as opções que se aplicam: Sim / Não	Sim
19.1 - Que informações foram incluídas? * Só responder essa pergunta sob as seguintes condições: A resposta foi na questão '25 [Increment]' (19 - Com base nos pedidos mais frequentes, o órgão/entidade incluiu, em 2017, informações na Seção de Acesso à Informação do site?). Por favor, coloque sua resposta aqui:	Não

## APÊNDICE H – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2017

TEMAS	RESPOSTAS
<p>20 - O órgão/entidade fiscaliza se as entidades sem fins lucrativos (para as quais repassa recursos públicos) divulgam as informações listadas no art. 63 do Decreto nº 7.724/2012? Por favor, escolha as opções que se aplicam: Sim / Não / Não são destinados recursos a entidades sem fins lucrativos.</p> <p><i>As entidades sem fins lucrativos devem divulgar em transparência ativa: cópia do estatuto social atualizado; relação nominal atualizada dos dirigentes; e cópia integral dos convênios, ou instrumentos congêneres, respectivos aditivos, e relatórios finais de prestação de contas.</i></p>	<p><i>Não são destinados recursos a entidades sem fins lucrativos.</i></p>
<b>Fluxo Interno</b>	
<p>21 - Sobre o fluxo interno do órgão é correto afirmar: * Por favor, escolha as opções que se aplicam: Há padronização de entendimentos para os recursos de primeira e segunda instância que são recorrentes e similares</p>	<p><i>Sim</i></p>
<p>Houve, em 2017, integração do e-SIC com outros sistemas do órgão/entidade (WebService)</p>	<p><i>Não</i></p>
<p>22 - Qual é a área responsável por indicar se o pedido de informação ou sua respectiva resposta contém informações restritas no e-SIC? * Por favor, escolha as opções que se aplicam: SIC / Área temática que elaborou a resposta / Outros</p> <p><i>Ao responder um pedido no e-SIC, deve-se responder a seguinte pergunta: "Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?"</i></p>	<p><i>SIC</i></p>
<p>23 - As áreas técnicas responsáveis pela produção das respostas estão cientes das obrigações estabelecidas na Lei de Acesso à Informação e cumprem os prazos definidos internamente? *Por favor, escolha as opções que se aplicam: <i>Sim, todas as áreas / Parcialmente, algumas áreas / Não, nenhuma área</i></p>	<p><i>Sim, todas as áreas</i></p>
<p>24 - A LAI é regulamentada internamente no órgão/entidade por ato formal, como portaria? *Favor escolher apenas uma das opções a seguir: <i>Sim, antes de 2017/ Sim, em 2017 / Não, a LAI ainda não foi regulamentada por ato formal no órgão/entidade.</i></p>	<p><i>Sim, antes de 2017</i></p>
<p>25 - Os pontos focais nas diversas áreas técnicas do órgão/entidade são designados por ato formal? * Favor escolher apenas uma das opções a seguir: <i>Sim / Não</i></p>	<p><i>Não</i></p>
<p>26 - O controle dos pedidos de acesso, no que se refere a prazos, distribuição interna, etc, é realizado pelo SIC por meio de: *Favor escolher apenas uma das opções a seguir:</p>	
<p>Sistema informatizado interno</p>	<p><i>Sim</i></p>
<p>Planilha ou outro tipo de documento</p>	<p><i>Não</i></p>
<p>Controle realizado somente via e-SIC</p>	<p><i>Não</i></p>
<p>Não é realizado controle</p>	<p><i>Não</i></p>
<b>Monitoramento</b>	
<p>27 - Sobre o monitoramento da Lei dentro do órgão/entidade é correto afirmar: *Por favor, escolha as opções que se aplicam:</p>	
<p>Foram instaurados procedimentos ou processos administrativos disciplinares para apurar eventuais condutas ilícitas de servidor, previstas no art. 32 da LAI, em 2017.</p>	<p><i>Não</i></p>
<p>Foram instaurados procedimentos ou processos administrativos disciplinares para apurar eventuais condutas ilícitas de servidor, previstas no art. 32 da LAI, antes de 2017.</p>	<p><i>Não</i></p>
<p>Em 2017, a autoridade de monitoramento acompanhou e orientou ativamente as unidades no que se refere ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação.</p>	<p><i>Sim</i></p>
<p>Nos casos necessários, a autoridade de monitoramento recomendou medidas para adequar normas e procedimentos à correta aplicação da Lei de Acesso à Informação.</p>	<p><i>Sim</i></p>
<p>Outros</p>	<p>-</p>
<p>28 - Sobre a política de acesso à informação adotada pelo órgão, em 2017, é correto afirmar: *Por favor, escolha as opções que se aplicam: <i>Exemplo: promoção de eventos para os servidores das áreas técnicas sobre a Lei de Acesso à Informação</i></p>	
<p>Foi feita sensibilização dos servidores do órgão quanto aos seus deveres frente ao direito de acesso à informação do cidadão.</p>	<p><i>Sim</i></p>
<p>Na realização de concurso/processo seletivo o edital previu a cobrança de conhecimentos sobre a LAI.</p>	<p><i>Não</i></p>

## APÊNDICE H – COLETA DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO APLICADO EM 2017

TEMAS	(Conclusão) RESPOSTAS
<p>28.1 - Qual foi o valor destinado à política de acesso à informação em 2017? *Só responder essa pergunta sob as seguintes condições: A resposta foi 'Foi destinado recurso orçamentário para implantação/melhoria da política de acesso à informação' na questão '35 [Sensib]' (28 - Sobre a política de acesso à informação adotada pelo órgão, em 2017, é correto afirmar:) e A resposta foi 'Foi destinado recurso orçamentário para implantação/melhoria da política de acesso à informação' na questão '35 [Sensib]' (28 - Sobre a política de acesso à informação adotada pelo órgão, em 2017, é correto afirmar:) Por favor, coloque sua resposta aqui: <i>Insira só números</i></p>	-
<p>28.2 - Que ações foram realizadas com os recursos? *Só responder essa pergunta sob as seguintes condições: A resposta foi 'Foi destinado recurso orçamentário para implantação/melhoria da política de acesso à informação' na questão '35 [Sensib]' (28 - Sobre a política de acesso à informação adotada pelo órgão, em 2017, é correto afirmar:) e A resposta foi 'Foi destinado recurso orçamentário para implantação/melhoria da política de acesso à informação' na questão '35 [Sensib]' (28 - Sobre a política de acesso à informação adotada pelo órgão, em 2017, é correto afirmar:). Por favor, coloque sua resposta aqui:</p>	-
<p>29 - Em 2017, quais foram os principais desafios/dificuldades enfrentados pelo órgão/entidade para implementação da Lei de Acesso à Informação? *Escolha a(s) que mais se adequem. Por favor, escolha as opções que se aplicam:</p>	
Falta de capacitação para os servidores do SIC	<i>Não</i>
Problemas de estrutura no SIC (falta de computadores, sala, entre outros)	<i>Não</i>
Falta de funcionários no SIC para atender demandas	<i>Não</i>
Falta de sensibilização das áreas técnicas respondentes quanto aos prazos e normas estabelecidos na Lei	<i>Não</i>
Problemas de fluxo interno para tramitação de pedidos de informação	<i>Não</i>
Falta de orçamento para implementação/melhoria da política de acesso à informação	<i>Sim</i>
Dificuldades relacionadas à gestão documental (problemas para localizar informações e documentos, inexistência de sistemas, entre outros)	<i>Sim</i>
Ausência de definição de procedimentos para tratar informações sigilosas	<i>Sim</i>
Dificuldade para atualização de informações em transparência ativa	<i>Sim</i>
Dificuldade de mudança na cultura dentro do órgão/entidade em relação ao acesso à informação	<i>Sim</i>
Outros:	-

### 30 - Campo aberto para comentários

*Em branco*

**ANEXO A – DADOS DO PEDIDO REALIZADO POR MEIO DO E-SIC –  
SOLICITAÇÃO DE ACESSO AOS QUESTIONÁRIOS DE MAPEAMENTO DA LAI  
POR CADA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR**

<b>Dados do Pedido</b>		
Protocolo	00075000407201710	
Solicitante	Élida Mara Mascarenhas Pieri	
Data de Abertura	30/03/2017 22:12	
Órgão Superior Destinatário	Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU)	
Órgão Vinculado Destinatário	-	
Prazo de Atendimento	24/04/2017	
Situação	Respondido	
Status da Situação	Acesso Concedido (Resposta solicitada inserida no e-SIC)	
Forma de Recebimento da Resposta	Pelo sistema (com avisos por email)	
Resumo	Lista de Universidades Públicas de Ensino Superior cadastradas no E-SIC	
Detalhamento	Gostaria de obter as seguintes informações abaixo relacionadas:1. Lista de todas as Universidades Públicas de Ensino Superior cadastradas no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação; 2. Acesso aos questionários respondidos (de caráter declaratório) por cada Universidade Federal de Ensino Superior, na ocasião das Pesquisas realizadas pela CGU nos anos de 2014 e 2015 e que foram publicadas nos Relatórios sobre a Implementação da Lei de Acesso à Informação. Estes dados são essenciais para minha pesquisa a ser realizada com relação à transparência passiva das Universidades Públicas Federais. Desde de já agradeço!	
<b>Dados da Resposta</b>		
Data de Resposta	05/04/2017 13:13	
Tipo de Resposta	Acesso Concedido	
Classificação do Tipo de Resposta	Resposta solicitada inserida no e-SIC	
Resposta	Encaminhamos, na caixa “Anexos”, informação fornecida pela área responsável pelo assunto.	
Responsável pela Resposta	Diretoria de Transparência e Controle Social	
Destinatário do Recurso de Primeira Instância:	Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção	
Prazo Limite para Recurso	17/04/2017	
<b>Classificação do Pedido</b>		
Categoria do Pedido	Governo e Política	
Subcategoria do Pedido	Governo eletrônico	
Número de Perguntas	2	
<b>Histórico do Pedido</b>		
<b>Data do evento</b>	<b>Descrição do evento</b>	<b>Responsável</b>
30/03/2017 22:12	Pedido Registrado para o órgão CGU	SOLICITANTE
31/03/2017 08:54	Pedido Em Andamento	CGU
05/04/2017 13:13	Pedido Respondido	CGU
05/04/2017 16:46	Recurso de 1a. instância registrado	SOLICITANTE
10/04/2017 12:47	Recurso de 1a. instância respondido	CGU

**ANEXO B – RESPOSTA À SOLICITAÇÃO REALIZADA POR MEIO DO E-SIC –  
ANEXO DA RESPOSTA AO PEDIDO RELATIVO ÀS PESQUISAS DE  
MAPEAMENTO DA LAI REALIZADAS PELA CGU**

Prezada senhora,

Em atenção ao seu pedido, informamos que:

Enviamos, em anexo, a lista de todos os SICs cadastrados no Sistema e-SIC. A partir dessa planilha, você pode identificar as Universidades e instituições de ensino que sejam do seu interesse. Uma das colunas da planilha, chamada “Situação”, indica se o SIC está ativo ou inativo no sistema.

Os resultados dos questionários de mapeamento da implementação da LAI, os quais são coletados anualmente pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e CGU, estão disponíveis em

<<http://www.acessoinformacao.gov.br/assuntos/relatoriosdados/mapeamento-da-implementacao-da-lai>>.

Os dados estão em planilhas, portanto, é possível filtrar por órgão/entidade. Vale ressaltar que as respostas são auto declaratórias e que só estão disponíveis as informações dos órgãos/entidades que responderam aos questionários. Por isso, os dados não abrangem a totalidade dos Serviços de Informação ao Cidadão do Governo Federal.

Atenciosamente,

Área responsável pela resposta: Diretoria de Transparência e Controle Social.

Autoridade a ser direcionado eventual recurso de 1ª instância: Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção.

Prazo para interposição do recurso de 1ª instância: 10 dias.

**ANEXO C – DADOS DO PEDIDO REALIZADO POR MEIO DO E-SIC –  
SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO QUESTIONÁRIO DE MAPEAMENTO DA LAI  
APLICADO À UFMG NO ANO DE 2014**

<b>Dados do Pedido</b>		
Protocolo	00075000382201754	
Solicitante	Élida Mara Mascarenhas Pieri	
Data de Abertura	28/03/2017 14:31	
Órgão Superior Destinatário	Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU)	
Órgão Vinculado Destinatário		
Prazo de Atendimento	17/04/2017	
Situação	Respondido	
Status da Situação	Informação Inexistente	
Forma de Recebimento da Resposta	Pelo sistema (com avisos por email)	
Resumo	4º Relatório CGU - Respostas da UFMG à Pesquisa da CGU	
Detalhamento	Boa Tarde. Gostaria de ter acesso às respostas da UFMG ao questionário elaborado pela CGU e que constam no 4º Relatório sobre a Implementação da Lei de Acesso à Informação, para fins de pesquisa de mestrado sobre a Lei de Acesso à Informação. Agradeço antecipadamente pela atenção e aguardo o retorno.	
<b>Dados da Resposta</b>		
Data de Resposta	30/03/2017 19:24	
Tipo de Resposta	Informação Inexistente	
Classificação do Tipo de Resposta		
Resposta	Prezada senhora, A Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) não preencheu o questionário elaborado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), cujos dados foram utilizados no 4º Relatório sobre a Implementação da Lei de Acesso à Informação. Portanto, não possuímos os dados da UFMG. O questionário foi enviado pela CGU a todos os órgãos do Poder Executivo Federal. No entanto, do total de 310 órgãos e entidades cadastrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), 241 responderam a pesquisa. Atenciosamente, Diretoria de Transparência e Controle Social	
Responsável pela Resposta	Diretoria de Transparência e Controle Social	
Destinatário do Recurso de Primeira Instância:	Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção	
Prazo Limite para Recurso	12/04/2017	
<b>Classificação do Pedido</b>		
Categoria do Pedido	Governo e Política	
Subcategoria do Pedido	Governo eletrônico	
Número de Perguntas	1	
<b>Histórico do Pedido</b>		
<b>Data do evento</b>	<b>Descrição do evento</b>	<b>Responsável</b>
28/03/2017 14:31	Pedido Registrado para o órgão CGU	SOLICITANTE
29/03/2017 09:16	Pedido Em Andamento	CGU
30/03/2017 19:24	Pedido Respondido	CGU

**ANEXO D – DADOS DO PEDIDO REALIZADO POR MEIO DO E-SIC –  
RESULTADOS DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA  
DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

<b>Dados do Pedido</b>		
Protocolo	00075001393201751	
Solicitante	Élida Mara Mascarenhas Pieri	
Data de Abertura	05/11/2017 10:27	
Órgão Superior Destinatário	Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU)	
Órgão Vinculado Destinatário		
Prazo de Atendimento	27/11/2017	
Situação	Respondido	
Status da Situação	Acesso Concedido (Resposta solicitada inserida no e-SIC)	
Forma de Recebimento da Resposta	Pelo sistema (com avisos por email)	
Resumo	Resultados das pesquisas de satisfação dos usuários do Sistema de Informação ao Cidadão	
Detalhamento	Prezados (as), bom dia! Gostaria de solicitar acesso aos resultados das pesquisas de satisfação realizadas pelos usuários do Sistema de Informação ao Cidadão de todo o Poder Executivo Federal (tabela em arquivo csv), entre os anos de 2012 e 2017. Estas pesquisas são aquelas que os usuários realizam no próprio e-SIC, graduada em uma escala de 1 a 5. Considero a disponibilização desta pesquisa essencial para minha pesquisa. Obrigada! Desde já agradeço. Att.	
<b>Dados da Resposta</b>		
Data de Resposta	17/11/2017 13:24	
Tipo de Resposta	Acesso Concedido	
Classificação do Tipo de Resposta	Resposta solicitada inserida no e-SIC	
Resposta	Prezado(a) Sr(a), Em atenção ao seu requerimento, informamos que encaminhamos, na caixa “Anexos”, a resposta fornecida pelo setor responsável pelo assunto em questão. Informamos, ainda, que, nos termos do Art. 15 da Lei 12.527/2011, é possível recorrer do indeferimento ou das razões da negativa de acesso, no prazo de 10 dias. Cordialmente. Serviço de Informações ao Cidadão Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União	
Responsável pela Resposta	Diretoria de Transparência e Controle Social	
Destinatário do Recurso de Primeira Instância:	Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção	
Prazo Limite para Recurso	29/11/2017	
<b>Classificação do Pedido</b>		
Categoria do Pedido	Governo e Política	
Subcategoria do Pedido	Governo eletrônico	
Número de Perguntas	1	
<b>Histórico do Pedido</b>		
Data do evento	Descrição do evento	Responsável
05/11/2017 10:27	Pedido Registrado para o órgão CGU	SOLICITANTE
06/11/2017 09:21	Pedido Em Andamento	CGU
17/11/2017 13:24	Pedido Respondido	CGU



**ANEXO E – RESPOSTA À SOLICITAÇÃO REALIZADA POR MEIO DO E-SIC – ANEXO DA RESPOSTA AO PEDIDO  
RELATIVO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

Prezada Senhora,

Em resposta ao seu pedido de informação, registrado sob o protocolo número 0007 5001393/2017-51, enviamos o arquivo solicitado em anexo.

Em relação aos dados, esclarecemos que:

- Se referem às Pesquisas de Satisfação respondidas até 12/11/2017;

- A Pesquisa de Satisfação foi editada no dia 07/11/2014, antes dessa data ela era composta pelos seguintes itens:

TIPO DE RESPOSTA	PERGUNTAS: PESQUISA DE SATISFAÇÃO	POSSÍVEIS RESPOSTAS
Pedidos de informação atendidos	A resposta é de fácil compreensão	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	A resposta atende às minhas expectativas	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	O órgão foi prestativo e cordial na resposta	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	Comentários	
Pedidos de informação indeferidos	A justificativa para a negativa do acesso é de fácil compreensão	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	A justificativa para a negativa do acesso foi satisfatória	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente
	O órgão foi prestativo e cordial na resposta	Concordo totalmente / Concordo / Discordo / Discordo totalmente

Após esta data a Pesquisa de Satisfação passou a ser composta pelos seguintes itens:

TIPO DE RESPOSTA	PERGUNTAS: PESQUISA DE SATISFAÇÃO	POSSÍVEIS RESPOSTAS
Pesquisa de satisfação 1 – Acesso concedido total	A resposta fornecida atendeu plenamente o seu pedido?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	Comentários	Espaço para texto
Pesquisa de satisfação 2 – Acesso parcialmente concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	Comentários	Espaço para texto
Pesquisa de satisfação 3 – Acesso Negado	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Escala Numérica – 1 (não atendeu) / 2 / 3 / 4 / 5 (atendeu plenamente)
	Comentários	Espaço para texto

Atenciosamente,

Área responsável pela resposta: Diretoria de Transparência e Controle Social

Autoridade a ser direcionado eventual recurso de 1ª instância: Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção.

Prazo para a interposição do recurso de 1ª instância: 10 dias