



## ARTIGO DE PESQUISA

## Um estudo com autoridades de monitoramento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) perfil dos gestores

Luciana de Moraes<sup>1</sup>  <https://orcid.org/0000-0001-9899-424X>

Eliane Bezerra Paiva<sup>2</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-9925-0143>

<sup>1</sup>Inst. Fed. Edu. Ciência e Tecnologia da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil / e-mail: [luciana.morais12@hotmail.com](mailto:luciana.morais12@hotmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil / e-mail: [paivaeb@gmail.com](mailto:paivaeb@gmail.com)

### RESUMO

**Introdução:** Considerado atributo de uma sociedade contemporânea mais democrática, igualitária e justa, o acesso à informação é um direito constitucionalmente garantido a todo cidadão. **Objetivo:** Assim, este estudo foi realizado com profissionais vinculados ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), objetivando conhecer o perfil do (a) gestor (a) desse serviço, bem como sua satisfação em relação ao desempenho de suas funções profissionais nesse ambiente de trabalho. **Metodologia:** Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa caracteriza-se por sua natureza, predominantemente, qualitativa do tipo descritiva. Os dados foram coletados por meio de questionários. **Resultados:** Entre os objetivos alcançados na pesquisa, destaca-se o perfil dos profissionais responsáveis pelo gerenciamento do e-SIC: a maioria tem entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino, pertence a diferentes profissões, como, por exemplo, advogado e delegado, e atua de um a dois anos nesse ambiente de trabalho. **Conclusão:** Verificou-se, também, que, apesar das barreiras encontradas, os (as) gestores (as) do e-SIC desempenham suas funções satisfatoriamente e consideram o Sistema como uma ferramenta de poder entre a sociedade e o setor público, o que possibilita mais controle e comunicação social e contribui significativamente com a população.

### PALAVRAS-CHAVE

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Estudos de usuários. Perfil do gestor do Sistema de Informação ao Cidadão. Lei de Acesso à Informação.

## A study with authorities monitoring the Electronic System of the Citizen Information Service (e-SIC) profile of managers

### ABSTRACT

**Introduction:** Considered an attribute of a more democratic, egalitarian and fair contemporary society, access to information is a constitutionally guaranteed right to every citizen. **Objective:** Thus, this study was carried out with professionals linked to the Electronic System of the Citizen Information Service (e-SIC), with the objective of knowing the profile of the manager of this service, as well as his/her satisfaction in relation to the performance of his/her professional duties in this work environment. **Methodology:** Regarding the methodological procedures, the research is characterized by its nature, predominantly qualitative of the descriptive type. The data were collected by means of questionnaires. **Results:** Among the objectives achieved in the survey, the profile of the professionals responsible for the management of e-SIC stands out: most of them are between 41 and 50 years old, are female, belong to different professions, such as lawyer and delegate, and work from one to two years in this work

environment. **Conclusion:** It was also found that, despite the barriers encountered, the e-SIC managers perform their functions satisfactorily and consider the System as a power tool between society and the public sector, which enables more control and social communication and contributes significantly to the population.

**KEYWORDS**

Electronic System of the Citizen Information Service (e-SIC). User studies. Citizen Information System Manager Profile. Access to Information Act.



JITA: CB. User studies

## INTRODUÇÃO

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) é um espaço virtual que abrange especificamente a transparência passiva na gestão pública. Isso quer dizer que a informação só é transparente quando motivada pelo usuário. Amparado pela Lei 12. 527, de 18 de novembro de 2011, esse canal de comunicação objetiva facilitar o acesso à informação pública produzida por Órgãos do Poder Executivo Federal e suas entidades integrantes e empresas estatais (BRASIL, 2011). O e-SIC é um canal de interação entre a sociedade e o poder público que contribui, positivamente, para democratizar a informação de modo mais justo e igualitário.

Na atualidade, o tema ‘transparência informacional’ é amplamente evocado e aludido como direito e garantia de uma sociedade moderna, que vem transformando as atividades da esfera pública visando atender e satisfazer às necessidades/lacunas de informação dos usuários que buscam o e-SIC para obter esclarecimentos de interesse público, individual ou coletivo.

Considerando a importância desse sistema, que tem a informação como o fundamento de sua construção e função social, o desenvolvimento do estudo de usuários nesse contexto contribui significativamente com os profissionais dessa área, com a Ciência da Informação e com a sociedade em geral, servindo de instrumento para ampliar o entendimento dos aspectos relacionais entre os Sistemas de Informação, o acesso à informação, seu compartilhamento e as demandas dos usuários, sejam eles internos ou externos.

Segundo Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 60), “a prestação de serviços de informação com qualidade pressupõe investigações regulares utilizando as técnicas do estudo de usuários, principalmente se considerarmos as mutações aceleradas do ambiente de informação a partir da evolução da Tecnologia da Informação”. As tecnologias da informação e comunicação, além de modernizar as organizações da sociedade e dos diversos segmentos, facilitam o acesso e a disseminação de informações em rede virtual. Portanto, é um elemento construtivo de interação e socialização da informação.

Choo (2003) esclarece que os sistemas e os serviços de informação não se limitam a responder perguntas, porquanto são concebidos como atividades que agregam valor à informação e ajuda os usuários a tomarem melhores decisões e ter uma percepção mais clara das situações. Nessa perspectiva, enfatizamos a informação como elemento central de poder no processo de desenvolvimento de uma sociedade moderna e como “[...] parte integrante de todas as atividades humanas, individuais e coletivas, que tendem a ser afetadas diretamente pelas novas tecnologias” (FREIRE; FREIRE, 2015, p. 97).

É nesse contexto, em que refletimos sobre o acesso informacional, que ressaltamos a importância dos profissionais que desempenham suas atividades como gestores dos serviços de informação em duas dimensões: o que intermedeia a comunicação entre os diversos órgãos e a população e que, no exercício de sua função profissional, cumpre as atribuições do cargo como gestor ou autoridade de monitoramento e mediador entre o órgão e a população, ou pode ser considerado, na execução da vida particular, como usuário potencial ou real do sistema.

A partir dessa percepção, questiona-se quem é o usuário que gerencia o acesso à informação pública por meio do Sistema Eletrônico de informação ao Cidadão no Brasil? A pesquisa tem como objetivo principal conhecer o perfil do gestor desse serviço, como também saber sua satisfação em relação à sua atuação profissional nesse ambiente de trabalho. Justifica-se a adoção da temática da pesquisa porque ao realizar levantamento na literatura de Ciência da Informação localizaram-se alguns estudos sobre o usuário do e-SIC (ANGELI,

2016; MACIEL; FONSECA; DUARTE; SANTOS, 2019; SILVA; MENEZES, 2019). Entretanto, nenhum deles refere-se ao usuário gestor do referido sistema.

## ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

No que diz respeito à metodologia, esta pesquisa é descritiva e de natureza, predominantemente, qualitativa. Para desenvolvê-la, as informações foram coletadas com a aplicação de um questionário composto de 17 questões fechadas e abertas, que foi encaminhado aos órgãos da esfera federal selecionados por meio do e-SIC. O questionário é um instrumento de coleta de dados que apresenta diversas vantagens, entre elas, “[...] possibilita atingir grande número de pessoas; permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente e não expõe os pesquisados à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado” (GIL, 2008, p. 121).

Os estudos descritivos baseiam-se na “[...] premissa de que os problemas sociais podem ser mais bem entendidos e resolvidos, assim como as práticas relacionadas podem ser melhoradas se for feita uma descrição detalhada de suas características, propriedades, causas e consequências” (MICHEL, 2015, p.54). A pesquisa partiu do tema ‘Estudo de Usuários da Informação’ e adotou como parâmetro de investigação as autoridades de monitoramento dos Sistemas de Informação ao Cidadão. O principal critério utilizado para selecionar o universo estudado foi o ‘Painel **Lei de Acesso à Informação**’, lançado em julho de 2019 pela Controladoria-Geral da União (CGU). Desenvolvida pela CGU, a ferramenta, disponibilizada na *web* para ser consultada pelo público em geral, apresenta um panorama da implementação da Lei 12. 527/2011 (Lei de Acesso à Informação) no Poder Executivo Federal, em que se podem consultar diversas informações, como: número de pedidos e recursos, cumprimentos de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, dentre outros indicativos extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

No processo de recorte dos dados, optamos por selecionar o período até 2019, no intuito de coletar dados mais recentes no momento de realização da pesquisa, e os 20 órgãos mais bem classificados no *ranking* de classificação por maior número de demandas. Esse *ranking* dispõe do total de 301 órgãos da esfera pública classificados nas categorias ‘mais demandados’, ‘tempo médio de resposta’ e ‘com mais omissões’. Os dados foram coletados entre 04 e 28 de janeiro de 2020.

No que se refere à análise dos dados coletados, a pesquisa foi organizada em duas categorias: ‘Perfil profissional’ e ‘Satisfação do gestor’. Para compor o perfil do gestor do e-SIC do grupo investigado, definimos as seguintes subcategorias de análise: sexo, faixa etária, nível de grau de instrução, cargo, tempo de atuação como gestor do sistema, conhecimento sobre a Lei 12.527/2011, capacitação específica para o desempenho das atividades do e-SIC e experiência prévia no uso do e-SIC.

Em relação à ‘Satisfação do gestor’ têm-se as seguintes subcategorias: função gratificada, se acumula a função de gestor do Sistema e-SIC com outras atividades no órgão, número de servidores que trabalham no acesso à informação do órgão/instituição, número de servidores suficiente para atender à demanda do sistema, se considera o sistema eficaz, dificuldade(s) de utilizar o sistema, dificuldade sentida na última vez em que responderam ou receberam um pedido de informação e meios de obter respostas dentro do órgão.

## O SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E O ESTUDO DE USUÁRIOS

O conceito de informação pública está relacionado aos objetivos do Sistema de Informação ao Cidadão, a qual é percebida pelos usuários que buscam solucionar suas lacunas informacionais. Esse sistema configura a representatividade da transparência passiva do Governo Federal, garantida pelo art. 9º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (BRASIL, 2012), que aduz à Administração Pública uma nova forma de gestão impulsionada, principalmente, pelo princípio da publicidade.

Na atualidade, a conectividade entre a informação e as tecnologias é um grande desafio para as organizações. Quando pensamos nessas duas variáveis, logo evocamos a imprescindível necessidade de garantir o acesso seguro e confiável e garantir os requisitos legais de uma informação autêntica e de boa qualidade. Todavia, as tecnologias possibilitam também uma interação rápida, flexível e fácil, que pode aproximar indivíduos de lugares longínquos, porque, na atual conjuntura social, todos os indivíduos deveriam ter acesso à internet e conhecer relativamente os benefícios que a ferramenta pode propiciar ao ambiente pessoal e profissional.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão é uma ferramenta que contribui significativamente com a sociedade e visa democratizar a informação pública, consoante os princípios básicos da esfera pública. Para Carli e Fachin (2016, *apud*, MACIEL, *et al.*, 2019, p. 145), o e-SIC é um “sistema online que integra, reúne e sistematiza dados públicos para subsidiar a gestão da informação, ainda mais quanto às estratégias ou à definição das políticas públicas que promovam as vantagens para toda a sociedade e instituição”.

Para compreender a importância desse sistema no contexto social e organizacional, é essencial conhecer o profissional que o gerencia. Araújo (2014) esclarece que os estudos de usuários apresentam-se como umas das correntes teóricas ou subáreas que compõem a Ciência da Informação. A princípio, foi desenvolvido no âmbito das pesquisas em comunicação científica e, posteriormente, no final da década de 1970, especificamente, para os usuários. Na percepção do autor, quando o usuário “[...] verifica uma falta, uma ausência de determinada informação, inicia-se o processo de busca da informação, aí entra a informação como aquilo capaz de preencher uma lacuna, satisfazer uma ausência” (ARAÚJO, 2014, p. 62). Essa área do conhecimento ou ramificação da Ciência da Informação vem acompanhando a evolução das transformações sociais como um elemento investigativo para conhecer bem mais o indivíduo inserido nos seus diversos contextos.

Na evolução desse campo, Araújo (2014) também enfatiza as abordagens voltadas para o conceito de prática informacional e sua relação com as mudanças tecnológicas. Nesse contexto de interação, temos a tríade central dessa reflexão: o usuário, a informação e a tecnologia.

Os estudos de usuários devem ser realizados para acompanhar a relação dos indivíduos com a informação nesse contexto evolutivo da tecnologia, passando a entender como são utilizadas as novidades tecnológicas, os seus problemas de interface e o nível satisfação dos seus utilizadores. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 60-61)

Na perspectiva dos autores, ocorre uma eficiente interação entre a Tecnologia da Informação e o estudo de usuários, o qual se apresenta no decorrer de sua evolução. Os sistemas tecnológicos são, portanto, moldados para atender às necessidades dos usuários no processo de busca e de uso da informação, que sofre interferência a partir do contexto social, cultural e político dos indivíduos.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os resultados obtidos nesta pesquisa são apresentados com base na relação entre o e-SIC e o perfil dos gestores desse sistema. Nesse sentido, ressaltamos que, do total dos 20 órgãos selecionados para participarem deste estudo, obtivemos respostas de 16, que responderam aos questionamentos. Para preservar o anonimato dos respondentes, cada sujeito participante foi chamado de ‘Participante’, seguido do numeral para facilitar a referência às falas, quando necessário. A sequência dos dados é apresentada na ordem em que os questionários foram respondidos.

### *Perfil profissional dos gestores do e-SIC*

De acordo com as respostas dos usuários respondentes, 56,25% dos profissionais gestores (a) do e-SIC são do sexo feminino, e 43,75%, do sexo masculino. A maioria dos (as) gestores (as) desse Sistema está entre a faixa etária de 31 a 40 anos (43,75%), 37,5 %, entre 41 e 50 anos, e 18,75%, entre 51 e 59 anos.

No tocante à formação acadêmica, a maioria dos respondentes (68,75%) cursou uma pós-graduação completa, 25%, tem nível superior completo, e 6,25%, pós-graduação incompleta (cursando). A Tabela 1 demonstra a distribuição desses dados.

**Tabela 1.** Sexo, faixa etária e nível de grau de instrução

Sexo	Sexo		Faixa etária	Faixa etária		Grau de instrução	Grau de instrução	
	Nº	%		Nº	%		Nº	%
Feminino	09	56,25	31 – 40 anos	07	43,75	Superior completo	04	25,00
			41 – 50 anos	06	37,50	Pós-graduação completa	11	68,75
Masculino	07	43,75	51 – 59 anos	03	18,75	Pós-graduação incompleta	01	6,25
Total	16	100%	Total	16	100%	Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Sobre o cargo ocupado no Órgão, o estudo mostrou que a maioria (43,75%) dos profissionais que gerenciam o Serviço de Informação ao Cidadão são analistas administrativos, 31,25%, técnicos administrativos (Tabela 2), e 25%, outro tipo de cargo. É importante destacar que cada cargo tem uma característica específica atrelada à formação profissional e à função que o servidor desempenha no exercício de suas atividades, o que reflete a especificidade do contexto do ambiente organizacional. Nesse sentido, foram mencionados os cargos de delegado, advogado, chefe de setor e ouvidor<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> A nomenclatura desses cargos foi a apresentada pelos colaboradores da pesquisa ao responderem o instrumento de coleta de dados.

Tabela 2. Cargo

Cargo	Nº	%
Analista	07	43,75
Técnico Administrativo	05	31,25
Outro	04	25,00
Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Acerca do tempo de atuação como gestor do sistema, 56,25% dos servidores investigados atuam no e-SIC entre um e dois anos; 18,75%, entre dois e três anos; 12,5%, entre três e quatro anos, e os demais, entre seis e sete anos (6,25%) ou há mais de sete anos (6,25%), conforme representado na Tabela 3.

Tabela 3. Tempo de atuação como gestor do sistema

Tempo de atuação como gestor do sistema	Nº	%
Entre 1 e 2 anos	09	56,25
Entre 2 e 3 anos	03	18,75
Entre 3 e 4 anos	02	12,50
Entre 6 e 7 anos	01	6,25
Mais de 7 anos	01	6,25
Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

A pesquisa buscou conhecer como os profissionais que gerenciam o e-SIC consideram seu nível de entendimento/conhecimento em relação à Lei de Acesso à Informação. Os resultados demonstraram que 56,25% consideram que têm um nível de conhecimento avançado da LAI; 37,5%, intermediário; e 6,25%, o suficiente para desempenhar a função de gestor do sistema. Sobre o tempo da última capacitação direcionada às atividades do sistema, metade (50%) dos pesquisados afirmam ter realizado capacitação nos últimos seis meses; 25%, há um ano; 12,5%, há dois anos; e 12,5% nunca participaram de capacitação sobre o tema. A Tabela 4 mostra os números relativos a essas questões.

Tabela 4. Conhecimento da Lei 12.527/2011 e capacitação específica

Como considerado seu nível de conhecimento em relação à Lei 12.527/2011	Nº	%	Capacitação específica para desempenho das atividades do e-SIC	Nº	%
Avançado	09	56,25	Há 6 meses	08	50,00
Intermediário	06	37,50	Há 1 ano	04	25,00
	01	6,25	Há 2 anos	02	12,50
Suficiente			Não participou de capacitação sobre o tema	02	12,50
Total	16	100%	Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Por meio dos dados relacionados à existência prévia de experiência no uso do e-SIC (Tabela 5) pelo grupo de usuários pesquisados, constatamos que cerca de 68,75% dos investigados nunca haviam trabalhado com atividades relacionadas a essa área; 25% afirmam já ter experiência nessa área de conhecimento; e 6,25% não responderam a esse questionamento.

Tabela 5. Experiência prévia no uso do e-SIC

Experiência prévia no uso do e-SIC	Nº	%
Sim	04	25,00
Não	11	68,75
Não respondeu	01	6,25
Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa – 2019

É interessante observar que dos usuários que responderam que detêm experiência prévia, estes possuem mais de sete anos de atuação como gestor do e-SIC ou entre 3 e 4 anos ou ainda entre 1 a 2 anos de atuação. A maioria dos que não possuem experiência prévia está entre o grupo dos participantes do estudo que atua em tempo mais recente no e-SIC, entre um e dois anos. Ademais, observou-se que a faixa etária dos participantes da pesquisa que afirmou possuir experiência prévia no momento da pesquisa estava na faixa etária entre 51 a 59 anos de idade ou entre 41 a 50 anos. Esse indicativo pode justificar a experiência prévia daqueles que são detentores de idade mais avançada e daqueles de idades entre as faixas etárias menores, em sua maioria, possuírem características relacionadas ao pouco tempo de atuação nesta área, como também a ausência de experiência prévia no sistema.

Com base no levantamento apresentado, observamos que, de forma preliminar, por exemplo, os profissionais que compõem a gestão desse serviço, no âmbito de seus órgãos, são mulheres com um nível de formação acadêmica superior, cargo de analista, na faixa etária média de 40 anos. Em relação ao ambiente de trabalho, a maioria tem entre um e dois anos de gestão no e-SIC, consideram ter conhecimento aprofundado da LAI e já passaram por alguma capacitação com ênfase nessa temática.



*Satisfação dos gestores do e-SIC em relação às atribuições desenvolvidas no sistema*

Para cumprir um dos objetivos da pesquisa, nesta etapa, apresentamos os dados relativos à satisfação do (a) gestor (as) do e-SIC.

Quanto à função gratificada do profissional gestor (a) do e-SIC, 68,75% dos gestores atuantes no sistema de informação ao cidadão recebem função gratificada, e 25% não recebem. Os demais pesquisados (6,25%) não responderam a esse questionamento, conforme evidenciado na Tabela 6.

**Tabela 6.** Função gratificada

Função gratificada	Nº	%
Sim	11	68,75
Não	04	25,00
Não respondeu	01	6,25
Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

De acordo com o grupo que recebe função gratificada, os proventos recebidos pelo gestor (a) do e-SIC não são exclusivamente por causa do desempenho dessa função. Isso pode ser evidenciado nos seguintes comentários:

**Participante 05:** Há o recebimento de função gratificada pela Chefia da Divisão de Ouvidoria, mas não pelo gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC no momento.

**Participante 11:** A função gratificada não é vinculada especificamente à função de gestor do e-SIC, considerando que a servidora executa outras atividades no setor.

**Participante 20:** A gestão do Serviço de Informação ao cidadão – SIC é uma das atividades sob responsabilidade da Gerência de Análise e Informações da Ouvidoria. Portanto, a função gratificada não é exclusivamente em razão das atividades do SIC.

As atividades desempenhadas concomitantes à função de gestor (a) do e-SIC são ligadas, principalmente, às atribuições da Ouvidoria do Órgão/Instituição. Foram citadas as seguintes funções: Coordenação da Ouvidoria, Coordenadora de transparência-substituta, Chefia da Ouvidoria, Substituição de chefe da divisão, Ouvidor, Coordenadora de acesso à informação, Secretária geral substituta e Atividades de análise e informação da Ouvidoria. Assim, 56,25% dos (as) gestores (as) do e-SIC acumulam essa função com outra função do órgão, e 43,75% são exclusivos para atender às demandas do Sistema, conforme demonstrado na Tabela 7.

Tabela 7. Se acumula a função de gestor do Sistema e-SIC com outras atividades no órgão

Se acumula função	Nº	%
Sim	09	56,25
Não	07	43,75
Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa – 2019

É importante registrar que, embora passados vários anos desde a origem e evolução do atual sistema que hoje se apresenta como ouvidoria, sua função precípua, assim como a do e-SIC é a de atuar como um canal intermediário direto de comunicação, avaliação e fiscalização entre os cidadãos e administração pública que oferece o serviço. De acordo com a Lei nº 13.460/2017, art. 13, as ouvidorias terão atribuições, dentre outras, de “analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula” (BRASIL, 2017). É, portanto, sob esse intuito que pode a ouvidoria e o e-SIC se configurar em um espaço interligado, tanto no escopo da estrutura organizacional quanto nas funções desempenhadas pelos servidores destas unidades.

Quanto ao número de pessoas que compõem o ambiente de trabalho específico de acesso à informação, a maioria dos órgãos dispõe de quatro ou mais servidores (62,5%) que trabalham nessa área, 25%, de duas pessoas, e 12,5%, de até três pessoas. Quando questionados sobre se o número de pessoas que trabalham no acesso à informação de seu órgão/instituição é suficiente para atender à demanda, 81,25% afirmaram que é suficiente, e 18,75%, que não é suficiente. Os dados referentes a essas duas categorias podem ser observados na Tabela 8.

Em complemento, foi mencionado pelo **Participante 05** que “o quantitativo de pessoas para respostas aos pedidos de acesso a informações é suficiente, mas, para o controle da transparência ativa, ainda é necessário incrementar”. Vale ressaltar que, embora o **Participante 05** considere suficiente o quantitativo de pessoas que atendem aos pedidos de acesso à informação, ele reconhece que para atender aos requisitos mínimos da transparência ativa<sup>2</sup> é necessário incrementar a atuação de agentes nessa área, a fim de atender de modo eficiente e especializado o serviço prestado. Tal circunstância pode ser evidenciada nos dados estatísticos do órgão do referido participante, que é disponibilizado no Painel Lei de Acesso à Informação. Em uma consulta realizada no dia 12 de janeiro de 2021, considerando o período atual, o *status* dos pedidos de informação recebidos e respondidos pelo órgão corresponde a 99,98% enquanto que os em tramitação representam 0,02%. Quanto à transparência ativa, o percentual médio de cumprimento dos itens corresponde a 85,7% e 14,3% representam o *status* do que a instituição cumpre parcialmente ou não cumpre.

<sup>2</sup> De acordo com a Lei 12.527/2011, art. 8, são requisitos mínimos na divulgação de informações de maneira proativa: I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; III - registros das despesas; IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; V- dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

**Tabela 8.** Quantidade de servidores que trabalham no acesso à informação e número suficiente de servidores para atender às demandas do sistema

Quantidade de pessoas que trabalham no acesso à informação do órgão/instituição			Número de servidores que trabalham no acesso à informação suficiente para atender à demanda do sistema		
	Nº	%		Nº	%
02 pessoas	04	25,00	Sim, é suficiente.	13	81,25
03 pessoas	02	12,50	Não é suficiente.	03	18,75
04 pessoas ou mais	10	62,50			
Total	16	100%	Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Nessa etapa de delimitação, perguntou-se aos respondentes se o e-SIC é um serviço eficaz. Essa questão visou saber sobre a relevância do trabalho desenvolvido pelo (a) gestor (a) do e-SIC em contribuir com o exercício do direito de acesso à informação, além de ser o canal direto entre a sociedade e a entidade pública. Os resultados revelaram que 100% dos pesquisados consideram o Serviço de Informação ao Cidadão eficaz. As principais justificativas são apresentadas a seguir e estão relacionadas ao acesso, ao acompanhamento de prazos, ao controle da sociedade e à efetividade da Lei 12. 527/2011.

**Participante 02:** Fácil acesso, uma boa funcionalidade e bem administrada pela CGU.

**Participante 04:** Permite monitorar e acompanhar as demandas cadastradas pelos cidadãos de forma organizada; disponibiliza ao cidadão as informações públicas requeridas em prazo.

**Participante 05:** É uma forma de controle do poder público pela sociedade.

**Participante 06:** Porque permite ao cidadão obter acesso à informação pública, de forma rápida, segura, simplificada e totalmente sem custos.

**Participante 11:** O sistema e-SIC garante registro de protocolo, data de abertura da demanda, prazo para resposta e possibilidade de impetração de recursos. Todos esses fatores ampliam o compromisso com o atendimento. Não há, em nossa instituição, uma demanda sequer que tenha ficado sem resposta.

**Participante 14:** Porque reflete todo o trabalho desenvolvido na instituição.

**Participante 15:** É um canal direto entre a população/ setor regulado e o órgão. O órgão como um todo, já incorporou a importância da transparência ativa/ passiva tendo como consequência um prazo de resposta no e-SIC bem abaixo do permitido por lei.

**Participante 16:** Porque ele sistematiza as demandas de acesso à informação, em que pese haver situações que poderiam ser melhor tratadas de maneira mais ampla, inclusive a interpretação muito restrita que é feita da LAI.

**Participante 17:** Tendo em vista todo o disciplinamento trazido pelos normativos vigentes, especialmente com a hierarquia de recursos à disposição do cidadão, envolvendo instâncias externas aos órgãos demandados, garantem que a informação seja fornecida, o que dá efetividade à Lei.

**Participante 20:** Sistema que está sempre disponível, não apresenta falhas e possui as informações necessárias para tratamento das demandas

Em atenção à fala do **Participante 11**, evidenciou-se que os dados estatísticos relativos à transparência passiva do órgão ao qual é integrado correspondem a 100% em *status* respondido. De modo similar ao **Participante 5** nem todos os itens referentes à transparência ativa deste órgão são atendidos<sup>3</sup>: 32,7% possuem o *status* que cumprem, 55,1 % não cumprem e 12,2% cumprem parcialmente. A respeito de os colaborados da pesquisa sentirem alguma dificuldade de utilizar/manusear o sistema, 87,5% afirmaram que não, e 12,5%, que sim. A dificuldade é relacionada no momento do (a) gestor (a) responder ao pedido de informação, ou seja, não encontrar uma categoria no Sistema que corresponda ao assunto abordado no requerimento do pedido de informação do cidadão e a necessidade de uma interface mais moderna que facilite o trabalho do (a) gestor (a), conforme podemos observar na Tabela 9 e em seus comentários:

Tabela 9. Dificuldade de utilizar o e-SIC

Dificuldade de utilizar o e-SIC	Nº	%
Sim	02	12,50
Não	14	87,50
Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

**Participante 11:** Considerando que o sistema estabelece assuntos para a categorização das demandas, nem sempre encontramos opções de assuntos que contemplem o tema abordado no pedido de informação.

**Participante 16:** ausência de uma interface mais moderna e facilitada.

Considerando a hipótese de que é difícil utilizar/manusear o e-SIC e com base na técnica de Incidente Crítico (FLANAGAN, 1973), questionamos aos participantes da pesquisa sobre as dificuldades sentidas na última vez em que responderam ou receberam um pedido de informação, quais sejam: de manusear e entender o conteúdo e a leitura da descrição do pedido, a fim de identificar a necessidade do cidadão e encaminhar ao departamento/setor do órgão ou outro tipo de dificuldade. A Tabela 10 demonstra os dados obtidos:

<sup>3</sup> Estatísticas baseadas no Painel Lei de Acesso à Informação, consultadas no dia 12 de janeiro de 2021. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

**Tabela 10.** Dificuldade sentida na última vez que responderam ou receberam um pedido de informação

Dificuldade identificada	Nº	%
Dificuldade de manusear o sistema e de entender o conteúdo ou outro caso específico.	01	16,67
Dificuldade ao ler a descrição do pedido, a fim de identificar a necessidade do cidadão e encaminhar ao departamento/setor competente.	01	16,67
Outra dificuldade.	04	66,66
<b>Total</b>	<b>06*</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

\*Apenas uma parte dos respondentes relatou ter dificuldades.

**Participante 05:** Algumas vezes, os requerentes confundem pedidos de acesso a informações com manifestações tipicamente de Ouvidoria (solicitação, reclamação, denúncia etc.), bem como os utilizam para apresentação de consultas sobre temas, ou seja, para receber um pronunciamento acerca de uma condição hipotética ou concreta não avaliada pelo órgão.

**Participante 10:** Qualidade/incoerência nas respostas encaminhadas para inserir no sistema.

**Participante 11:** Uma modificação relativamente recente feita no sistema e-SIC foi a possibilidade de o cidadão solicitar restrição à sua identificação. Pela natureza das atividades de responsabilidade da Instituição, recebemos muitas demandas de cunho pessoal. Sem ter acesso à identificação do cidadão, fica inviável proceder a determinados atendimentos.

**Participante 17:** Enquadramento do tipo de resposta às opções dadas pelo Sistema e-SIC.

É importante mencionar que, para atender ao que preconiza a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, art. 10, § 7º, o cidadão passou a escolher preservar ou não sua identificação (BRASIL, 2017) no momento de requerer um pedido de informação, como dito pelo **Participante 11**. Essa diretriz normativa se justifica em razão do princípio constitucional da impessoalidade.

Entre as ferramentas utilizadas pelos pesquisados internamente, no Órgão, como meio de gerenciar e obter as respostas dos pedidos de informação recebidos pelo e-SIC, 62,5% afirmaram que utilizam o Sistema Interno, 25%, *e-mail*, e 12, 5%, outro tipo de recurso não especificado pelo participante do estudo. Dentre os tipos de sistema interno citados, destacamos o SEI (Sistema Eletrônico de Informação), o RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), o Siate e o SIMEC (Sistema Integrado de Monitoramento Execução e Controle).

Tabela 11. Recurso para obter respostas no órgão

Recurso utilizado para obter as respostas dos pedidos de informação no órgão	Nº	%
Sistema interno	10	62,50
E-mail	04	25,00
Outro	02	12,50
Total	16	100%

Fonte: Dados da pesquisa - 2019

Por fim, ressaltamos o campo de comentários disposto no final do questionário, que visou possibilitar aos colaboradores da pesquisa expor sua percepção e seus sentimentos a respeito do trabalho desenvolvido nesse ambiente. Verificamos que 62,5% dos participantes (10) não responderam a esse campo, e 37,5% (06) o comentaram. Os relatos podem ser observados a seguir:

**Participante 09:** Seria útil o sistema ter a função de complementação da informação requerida, tal qual o Sistema e-OUV (também sob a gestão da CGU), tendo em vista que alguns cidadãos não especificam de forma clara e precisa a informação solicitada, sendo necessário o encerramento do pedido, para que o demandante registre novo requerimento.

**Participante 11:** Sob a ótica do cidadão, considero o sistema muito eficaz no sentido de garantir acesso a todo tipo de informação produzida e/ou custodiada pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública. Em relação ao órgão que trabalho, considero que o sistema poderia facilitar a comunicação entre a entidade e o cidadão, de modo a obter informações que permitam melhor compreensão sobre o objeto do pedido, em determinados casos. Atualmente, quando necessário, entramos em contato com o cidadão via e-mail ou telefone. Não obstante, esse contato não fica registrado no e-SIC, o que considero uma fragilidade.

**Participante 14:** O Sistema e-SIC é muito bem-vindo para transparência das atividades desenvolvidas pela instituição;

**Participante 15:** A LAI representa um avanço na gestão pública e controle social, mas apesar do avanço ainda é necessária maior capacitação dos servidores, controle de qualidade das respostas e aplicação das sanções previstas em Lei. Falo isso no geral, em relação a todos os órgãos que utilizam do sistema. Por isso, aqui (na Instituição) prezamos muito o tempo e qualidade da resposta ao cidadão.

**Participante 16:** o E-SIC já deveria estar integrado ao FALA.BR e ambos deveriam ser mais simplificados e modernizados, bem como haver a disponibilidade de um módulo de tramitação da demanda dentro dos órgãos, para obtenção de respostas das demandas.

**Participante 19:** A única falha do e-SIC é não permitir comunicações intermediárias entre cidadão e administração pública. O sistema permite apenas o envio de pedidos, respostas e recursos. Deveria permitir a troca de comunicações intermediárias.

Analisando as declarações dos colaboradores da pesquisa, constatamos a importância do e-SIC na atualidade como contributo da transparência e da democratização da informação para a sociedade. Contudo, a necessidade de aperfeiçoar o Sistema é uma consequência para que o e-SIC atenda, cada vez mais, às necessidades de seus diversos usuários e facilite o

trabalho do profissional que o administra. Isso pode ser observado na fala dos (as) gestores (as) que colaboraram com esta pesquisa, que, além de reconhecer o e-SIC como uma garantia de direitos e um meio de proporcionar mais transparência, identificam necessidades que podem acarretar melhorias e aprimoramento para sua maior eficiência. Na opinião dos profissionais participantes da pesquisa, o e-SIC precisa ter uma função que facilite a comunicação intermediária entre os usuários requerentes da informação e a entidade/órgão competente pela resposta e uma função no e-SIC que registre o contato realizado com o usuário e uma forma de tramitar a demanda. Além disso, colaboradores deste estudo entendem que o órgão/instituição deve incentivar bem mais a qualificação dos profissionais, controlar a qualidade das respostas e observar as sanções previstas em Lei para com aqueles que não observam as diretrizes normativas da Lei de Acesso à Informação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o exposto e o que observamos na análise dos dados obtidos por meio da aplicação dos questionários, o estudo indicou que grande parte dos agentes públicos do órgão/entidade que atuam na gestão do e-SIC é do sexo feminino, com idades acima de 41 anos, desempenham suas atividades nesse ambiente entre um e dois anos e cursou uma pós-graduação completa. Um percentual significativo ocupa o cargo de analista administrativo e adveio de diferentes profissões, como, por exemplo, advogado e delegado.

No tocante à Lei de Acesso à Informação, considerada uma possibilidade na garantia de direito à publicidade da informação ao cidadão, a maioria dos gestores considera ter um nível de conhecimento avançado da LAI, apesar de ser observado, nos dados investigados, o pouco tempo de serviço executado nessa área de conhecimento e de a maioria revelar não ter tido experiência de trabalho antes nessa área. Contudo é importante enfatizar a prática de capacitação direcionada a esse ambiente em grande parte dos respondentes do questionário da pesquisa e a necessidade de desenvolver e buscar mais qualificação nessa temática.

Os resultados evidenciam a existência de função gratificada para a maioria dos gestores que executam suas atribuições no sistema de informação ao cidadão, motivada pelo desempenho concomitantemente à outra atividade relativa ao setor, principalmente as direcionadas a atribuições do setor da Ouvidoria. A equipe desses setores é formada, em 62,5% dos casos, de quatro ou mais servidores. Majoritariamente, os participantes da pesquisa afirmam que o número de servidores que trabalham no acesso à informação de seu órgão/instituição é suficiente para atender à demanda, contudo é necessário, incrementar agentes públicos para controlar a transparência ativa.

O estudo mostrou, também, que, embora tenha sido demonstrada uma satisfação unânime dos gestores com a eficácia do e-SIC, na concepção dos colaboradores da pesquisa, algumas melhorias são necessárias, como uma interface mais moderna e uma reestruturação dos assuntos para categorizar melhor a descrição das demandas recebidas no momento em que o pedido de informação é respondido. Dessa forma, a identificação e a classificação da demanda recebida seriam mais precisas.

Chamou-nos a atenção o fato de a maioria dos gestores dizer que não tem dificuldades de utilizar/manusear o sistema. Porém suas falas revelaram que existem algumas barreiras na comunicação entre o usuário externo e o colaborador da pesquisa, como, por exemplo, os relatos sobre as manifestações típicas do setor da Ouvidoria e que são direcionadas erroneamente ao e-SIC; a qualidade ou a incoerência das respostas encaminhadas pela entidade ao cidadão; a restrição da identificação do cidadão (amparada pela Lei 13. 460/2017); a falta de

uma função complementar que possa intermediar a comunicação entre o respondente e o cidadão, no caso de dúvidas, além da opção final de resposta; a capacitação dos servidores; o controle de qualidade das respostas, interface mais moderna e aplicação das sanções previstas em Lei e integração do e-SIC ao Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação).

Diante do exposto e considerando os objetivos iniciais da pesquisa, destacamos o acesso à informação pública como um elemento de alta relevância, neste século, tanto na esfera social quanto na organizacional. Conhecer as características do profissional e o meio explorado para disseminar e favorecer a publicidade informacional agrega positivamente o desenvolvimento de práticas e ações de melhoria na unidade de informação e no cenário social e possibilita reflexões que são necessárias no aperfeiçoamento do Sistema.

Convém enfatizar que, apesar de delimitado por uma amostra, o grupo participante atribui significativamente ao e-SIC uma ferramenta de poder entre a sociedade e o setor público de controle e comunicação social. Não obstante algumas barreiras, os (as) gestores (as) demonstram exercer suas atribuições nesse ambiente de trabalho de modo satisfatório. O e-SIC é um meio consideravelmente rápido e simplificado de interação, embora sejam necessárias algumas melhorias que possibilitem um trabalho mais eficiente e uma informação mais fidedigna. Ademais, é importante salientar que em agosto de 2020 o e-SIC foi integrado ao Fala-BR mediante o Módulo Acesso à Informação. Com essa transição toda a base do e-SIC migrou para o Fala.BR, objetivando melhorar seu desempenho e sua funcionalidade. O Fala.BR centraliza o recebimento e tratamento de diferentes demandas direcionadas aos órgãos do Poder Executivo Federal, entidades vinculadas e empresas estatais, e contempla as seguintes tipologias de manifestações: acesso à informação, denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique. Portanto, essa transição poderá ser objeto de um novo estudo, a fim de acompanhar e identificar resultados do aprimoramento do sistema.

## CRediT

**RECONHECIMENTOS:** Não é aplicável.

**FINANCIAMENTO:** Este estudo foi parcialmente financiado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES), com bolsa de incentivo à qualificação de pós-graduação PIQ-IFPB.

**CONFLITOS DE INTERESSE:** As autoras certificam que não têm interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.

**APROVAÇÃO ÉTICA:** Não é aplicável.

**DISPONIBILIDADE DE DADOS E MATERIAL:** Não é aplicável.

**CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES:** Conceituação, Curadoria de Dados, Análise Formal, Aquisição de Financiamento, Investigação, Metodologia, Administração de Projetos, Recursos, Software, Supervisão, Validação, Visualização, Redação – rascunho original: Morais, L.; Paiva, E.B.; Redação – revisão & edição: Morais, L.; Paiva, E.

## REFERÊNCIAS

ANGELI, Alzira. Transparência e acesso à informação: quem é o cidadão que demanda a abertura de informações públicas no Brasil?. *Revista Eletrônica de Ciência Política*, v. 7, n 2, 2016. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/politica/article/view/48648/30051>. Acesso em: 15 jan. 2021.



ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Fundamentos da Ciência da Informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 1, p. 57-79, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/19120>. Acesso em: 29 dez. 2019.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. 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: 29 dez. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em: 28 jul. 2020.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. 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: 29 dez. 2019.

CARLI, Deneide T. de; FACHIN, Gleisy R. Bóries. Lei de Acesso à Informação nos municípios do extremo oeste de Santa Catarina. **Em Questão**, v. 22, n. 1, p. 8-36, jan./abr. 2016.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003. Tradução de Eliana Rocha. 425 p.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. *In*: **PAINEL LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em 20. Jan. 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

FLANAGAN, John. C. A técnica do incidente crítico. **Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada**, Rio de Janeiro, v.25, n.2, p. 99-141, 1973. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abpa/article/view/16975/15786>. Acesso em: 28 jul. 2020.

FREIRE, Gustavo. H. Araújo; FREIRE, Isa Maria. **Introdução à Ciência da Informação**. 2. ed. João Pessoa: UFPB, 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MACIEL, R. G.; FONSECA, P. G.; DUARTE, F. R.; SANTOS, E. M. dos. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e sua contribuição para a transparência: uma experiência gerencial em uma universidade federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.24, n.2, p.143-164, abr./jun. 2019. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362019000200143&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362019000200143&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 28 jan. 2020.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SILVA, M. A.; MENEZES, P. V. D. O. Acesso à informação: construção de indicadores e análise de perfil do cidadão através do portal e-sic no ano de 2018. **Ponto de Acesso**, v. 13, n. 3, p. 184-196, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/136205>. Acesso em: 15 jan. 2021.

Artigo submetido ao sistema de similaridade



| 19

Submetido em: 06/10/2020 – Aceito em: 25/12/2020 – Publicado em: 23/01/2021

---