



ConGpR

I Congresso Nacional de
Gestão Pública
para Resultados

Lei de Acesso à Informação: Análise da qualidade da resposta do Executivo Estadual do RN




Lenira Fonseca – Controladoria Geral do Estado do RN

Introdução

- A sociedade tem reivindicado serviços públicos de qualidade, eficiência da gestão e espaços democráticos de participação. Esses movimentos vem transformando as formas de gerir a res pública.
- A evolução dos paradigmas da gestão pública trouxe-nos, a partir dos anos 1990, um novo modelo denominado Governança Pública.
- Nesse modelo, o cidadão é visto não apenas como beneficiário final do serviço público mas também ator importante no processo de construção de valor público.
- Transparência:
 - ✓ ferramenta para exercício de direitos;
 - ✓ Instrumento de combate à corrupção;
 - ✓ governo aberto e democracia participativa;
 - ✓ vigilância.

Introdução

- Nesse contexto surgiram a LAI (Lei Federal nº 12.527/2011) e a CDU (Lei Federal nº 13.460/2017).
- No RN, a LAI foi implementada em 2015 (Lei Estadual nº 9.963/2015) e criado o e-SIC RN.
- Desde então, foram recebidos cerca de 5.500 Pedidos de Informação (PI), dos quais 84% respondidos dentro do prazo estabelecido pela LAI.
- Entretanto, apenas 55,7 % dos usuários respondentes da pesquisa de satisfação se consideram “satisfatoriamente atendidos” nas suas demandas.

Relatório de Satisfação de Atendimento			
Qualificação		Solicitações	Percentual(%)
	Atendido Satisfatoriamente	488	55,77%
	Atendido Parcialmente	176	20,11%
	Não Atendido	211	24,11%

Objetivos

- Realizar análise avaliativa da **QUALIDADE da INFORMAÇÃO** que está sendo entregue ao cidadão-usuário do Sistema de Informação ao Cidadão do Executivo Estadual (e-SIC RN), identificando fragilidades a serem superadas.

Objetivos

- ✓ **Alertar os gestores para a qualidade da informação entregue à sociedade;**
- ✓ **Aprimorar a comunicação entre a sociedade e o Estado;**
- ✓ **Valorizar a participação social;**
- ✓ **Contribuir para o Controle Social;**
- ✓ **Promoção de um Estado comprometido com valores democráticos;**
- ✓ **Defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.**

Metodologia

Descritiva, Documental e Quantitativa

Delimitação, Fonte e Coleta:

- ✓ A coleta de dados se deu por meio de seleção aleatória dos registros (respostas enviadas aos PI recebidos no e-SIC RN entre 01 e 12/2019).
- ✓ O universo total da população alvo desta pesquisa abrange uma amostra de 70 documentos, cuja população total corresponde a 1.124 documentos (qtd de PI respondidos em 2019) observando-se a proporcionalidade contida no modelo e definições de amostras apresentadas na **Tabela PHILIPS**.

Metodologia

Tabela PHILIPS

Tamanho da População	Tamanho da Amostra	Índice de Problemas
501 - 1000	55	05
1001 - 2000	70	06
2001 - 5000	90	12
5.001 – 10.000	150	24
10.001 – 20.000	220	36
20.001 – 50.000	280	48
Maior que 50.001	350	60

Índice de Problemas: indica o valor máximo de problemas considerado aceitável.
(Para a amostra utilizada o valor é seis, que representa **8,6% do total da amostra**).

Metodologia

Qualidade da Informação: Pesquisa realizada que contextualiza a LAI no âmbito da gestão da qualidade e do marketing da informação, buscando identificar e definir atributos de qualidade que pudessem garantir o direito do acesso à informação. (AMARAL-AROUK, 2013).

Proposta (Arouk,2011): agrupamento dos atributos

- I – **Categoria Meio:** características que se relacionam à apresentação, acesso e formato da informação;
- II – **Categoria Conteúdo:** agrupa os atributos relacionados ao conteúdo informacional;
- III – **Categoria Uso:** refere-se ao impacto da informação no ator social envolvido no processo de transferência da informação.

Metodologia

Categorias e atributos			
Categorias	Meio	Conteúdo	Uso
Atributos	Acessibilidade, aparência, clareza, concisão, formato, legibilidade, localizabilidade, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade, tempestividade, tempo de resposta, volume.	Abrangência, atualidade, coerência, completude, confiabilidade, correção, credibilidade, imparcialidade, inequivocidade, logicidade, precisão, validade, veracidade.	Compatibilidade, compreensibilidade, conveniência, importância, interpretabilidade, pertinência, relevância, significância, suficiência, utilidade, valor informativo.

AROUK, 2011

Metodologia

Categorias e atributos – análise da resposta ao cidadão-usuário e-SIC RN		
Categoria	Meio	Conteúdo
Atributos	Disponibilidade, Tempestividade, Tempo de Resposta.	Abrangência, Completude, Coerência, Correção, Imparcialidade, Simplicidade, Clareza, Concisão e Compreensibilidade.

LAI, art. 6º: “(...) assegurar a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua diponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

LAI, art. 11: (...) autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível ou prorrogar por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

IN nº 1/2014-OGU/CGU: “linguagem cidadã”: imparcialidade, simplicidade, clareza, concisão e compreensibilidade, contexto sociocultural.

Acrescentamos o atributo Correção.

Metodologia

Métrica - (utilizada para pontuar os critérios selecionados)

Categoria	Atributos	Itens avaliados	Valor Esperado
MEIO	M.1-Disponibilidade	A informação entregue se caracteriza como Pessoal ou Sigilosa: (Reservada/Secreta/Ultrasecreta).	Válido / NãoVálido
	M.2-Tempestividade	Respondido dentro do prazo da LAI (até 30 dias):	20
	M.3-Tempo de resposta	Respondido em até 20 dias (10p):	10
		Respondido de 21 a 30 dias: (05p):	
CONTEÚDO	C.1-Abrangência completude e coerência	Respondeu tudo o que foi solicitado (30p):	30
		Resp. parcialmente o que foi solicitado (15p):	
		Não respondeu ao que foi solicitado (0p):	
	C.2-Imparcialidade	Ausência de expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos/grupos (10p):	20
		Ausência de opinião pessoal (uso de termos como “acho”, “penso”, etc.) (10p):	
	C.3-Clareza, concisão, simplicidade, compreensibilidade	Linguagem clara, simples e concisa (ausência de jargões, termos técnicos e estrangeirismos:	10
	C.4-Correção	Ausência de erros gramaticais (05p):	10
		Ausência de erros de digitação (05p):	
TOTAL →			100

Metodologia

Aplicação da Métrica

Órgão	Protocolo	MEIO			CONTEÚDO				Nota
		M1	M2	M3	C1	C2	C3	C4	
ORGÃO A	0201201912345	Válido	20	05	15	20	10	10	85
ORGÃO A	0201201912345	Válido	0	0	30	20	10	10	70
ORGÃO B	0201201912345	Não Válido	20	10	15	20	0	10	0
ORGÃO B	0201201912345	Válido	0	0	15	20	10	10	55
ORGÃO C	0201201912345	Não Válido	20	10	30	20	0	10	0
ORGÃO C	0201201912345	Válido	20	10	15	20	0	10	75
ORGÃO N...	0201201912345	Válido	20	10	30	20	10	10	100
PONTUAÇÃO*		64 Válidos	14,86	6,85	16,5	17,71	6,71	8,57	71,5
Valor de Referência		70 Válidos	20	10	30	20	10	10	100
Percentual alcançado**		91,4%	74%	68%	55%	88,5%	67%	85,7%	71,5%

Legenda

M1: Disponibilidade .
M2: Tempestividade.
M3: Tempo de Resposta.
C1: Abrangência, Completude e Coerência.
C2: Imparcialidade.
C3: Clareza, Concisão, Simplicidade e Compreensibilidade.
C4: Correção.

*Pontuação = Soma dos Pontos obtidos / 70

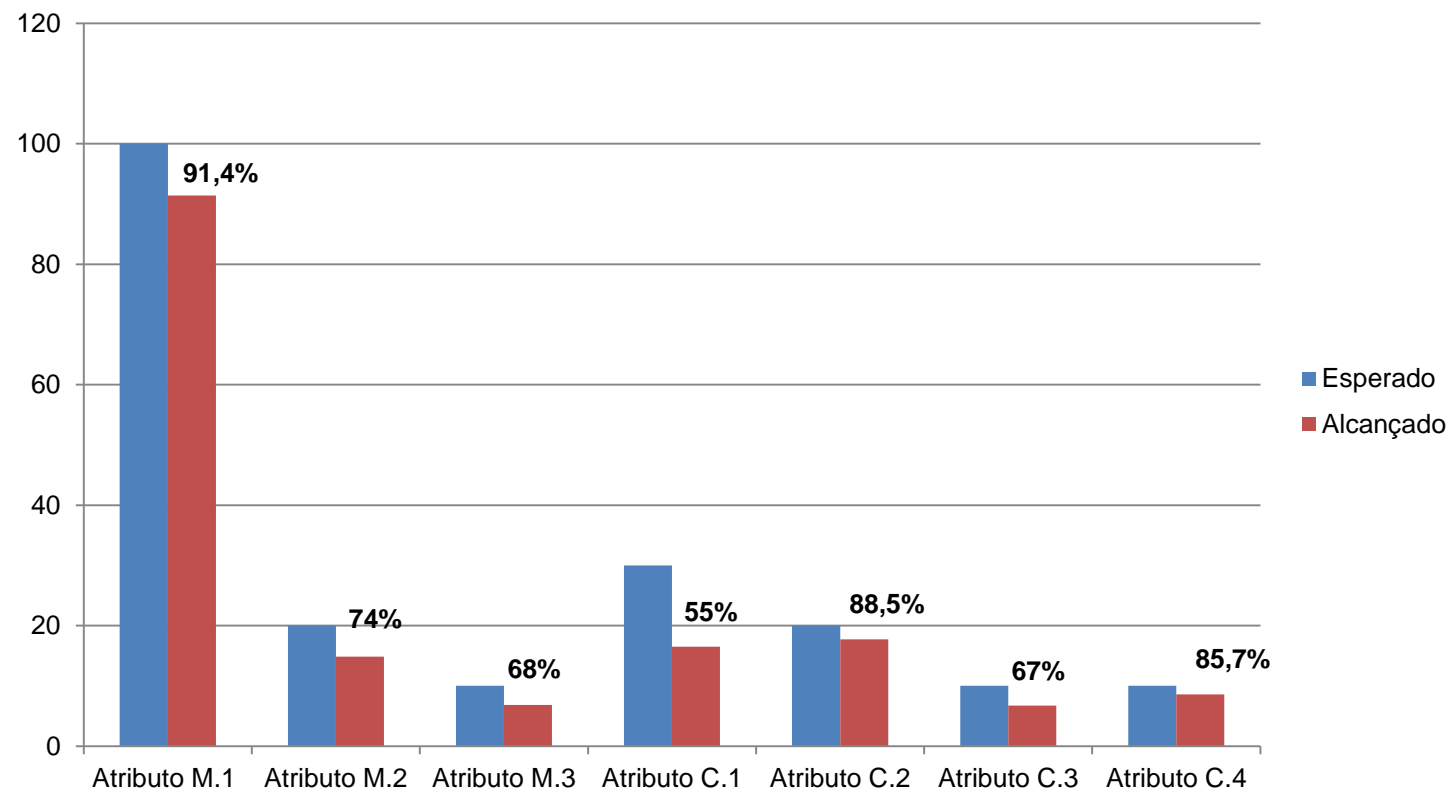
**Percentual alcançado = Pontos x 100 / VLR de Referência do Atributo

Resultados e Discussão

AVALIAÇÃO GERAL - QUADRO RESUMO				
Categoria	Atributos	Itens avaliados	Valor Esperado	Pontos Obtidos
MEIO	M.1-Disponibilidade	A informação entregue se caracteriza como Pessoal ou Sigilosa: (Reservada/Secreta/Ultrasecreta).	Válido / NãoVálido	64 doc's Válidos
	M.2-Tempestividade	Respondido dentro do prazo da LAI (até 30 dias):	20	14,86
	M.3-Tempo de resposta	Respondido em até 20 dias (10p):	10	6,85
		Respondido de 21 a 30 dias: (05p):		
CONTEÚDO	C.1-Abrangência complete e coerência	Respondeu tudo o que foi solicitado (30p):	30	16,5
		Resp. parcialmente o que foi solicitado (15p):		
		Não respondeu ao que foi solicitado (0p):		
	C.2-Imparcialidade	Ausência de expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos/grupos (10p):	20	17,71
		Ausência de opinião pessoal (uso de termos como "acho", "penso", etc.) (10p):		
	C.3-Clareza, concisão, simplicidade, compreensibilidade	Linguagem clara, simples e concisa (ausência de jargões, termos técnicos e estrangeirismos):	10	6,71
	C.4-Correção	Ausência de erros gramaticais (05p):	10	8,57
		Ausência de erros de digitação (05p):		
TOTAL →			100	71,5

A amostra utilizada atingiu a média de 71,5 pontos, ficando abaixo do considerado aceitável, ou adequado, que é 84 pontos, conforme estabelecido pela métrica aplicada.

Resultados e Discussão



Legenda

M1: Disponibilidade .
M2: Tempestividade.
M3: Tempo de Resposta.
C1: Abrangência, Completude e Coerência.
C2: Imparcialidade.
C3: Clareza, Concisão, Simplicidade e Compreensibilidade.
C4: Correção.

Categoria Meio: 77,8%

Categoria Conteúdo: 74,05%

Resultado Geral: 71,5% dentro dos padrões estabelecidos
28,5% com problemas encontrados

Conclusões

Podemos concluir que a qualidade da informação entregue ao cidadão por meio do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC RN, apresenta fragilidades que comprometem a qualidade da informação, no que concerne ao atendimento de critérios definidos por Arouk (2011) como representativas da qualidade desejável da informação, e metodologia adotada por esta Pesquisa.

Conclusões

RECOMENDAÇÕES:

- ✓ **Capacitação dos Operadores do Sistema e-SIC RN com foco na qualidade da informação observando os atributos estudados;**
- ✓ **Palestras de Sensibilização a gestores e servidores públicos detentores da informação;**
- ✓ **Aplicação anual dessa análise/avaliação para acompanhamento e monitoramento do desempenho da qualidade da informação entregue ao cidadão norterio-grandense.**

Referências

AMARAL, Sueli Angelica do; AROUCK, Osmar. **Atributos da qualidade da informação e a lei de acesso à informação**. Anais do XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. Florianópolis, 2013.

AROUCK, Osmar, **Atributos de qualidade da informação**. (2011). 117f. Dissertação (mestrado) – Faculdade de Ciências da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/9501>>.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em dez. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm#art25>. Acesso em 03/01/2020.

BRASIL, Instrução Normativa OGU/CGU n. I, de 5 de novembro de 2014. Disponível em: <<https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-ogu-01-2014.pdf>>. Acesso em 03/01/2020.

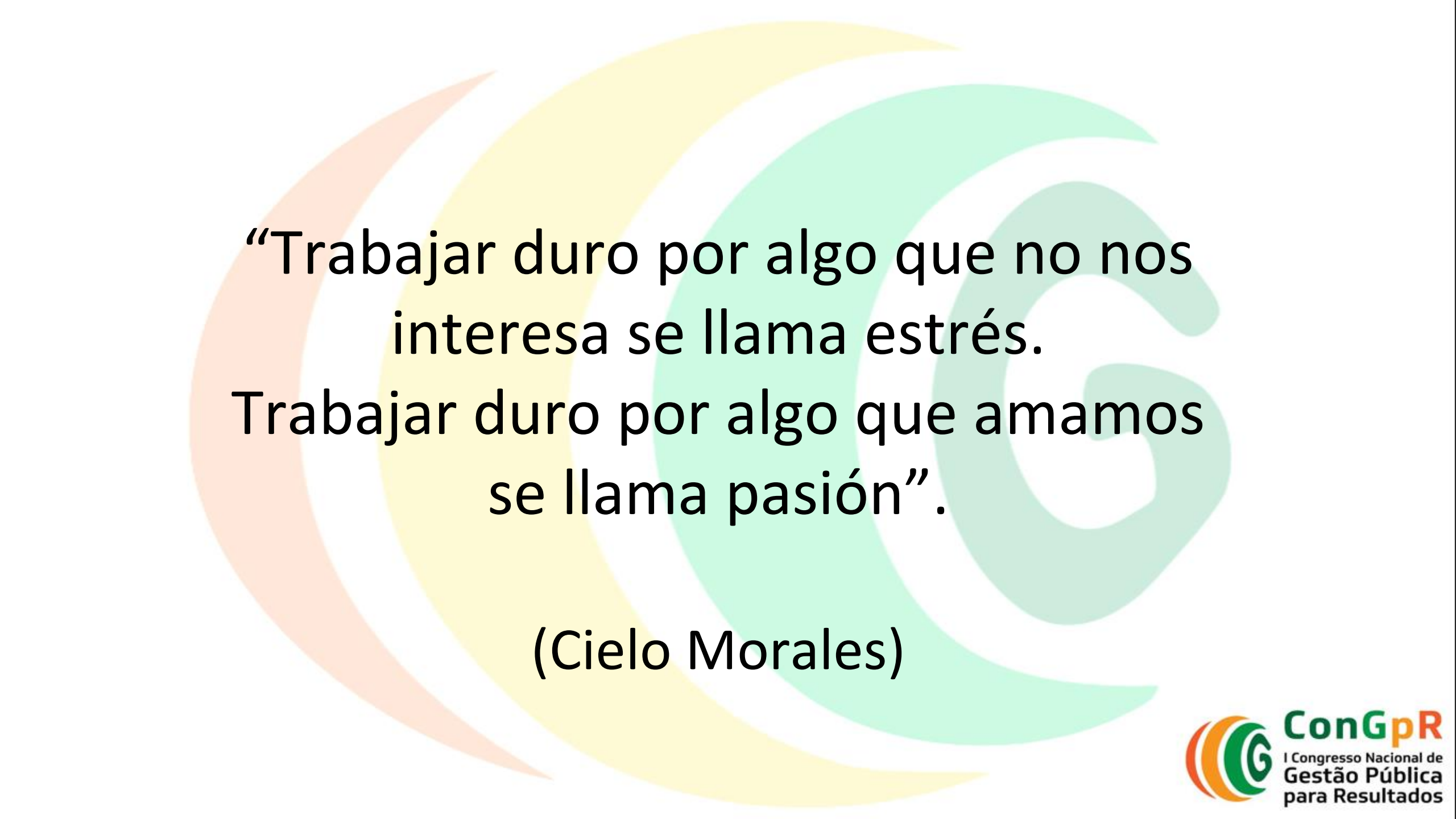
BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/Decreto/D7724.htm> Acesso em 12/2019.

_____. **LEI Nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em 12/2019.

_____. **LEI Nº 13.460**, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm> Acesso em 12/2019.

Referências

- BRASIL, Portaria Interministerial n. 140, de 16 de março de 2016. Disponível em: <https://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/portarias/portaria_cgu-mpog_140_2006.pdf>. Acesso em 03/01/2020.
- CAVALCANTE, P. **Gestão Pública Contemporânea: do movimento gerencialista ao pós-NPM**. 2017. Brasília. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=30733:td-2319-gestao-publica-contemporanea-do-movimento-gerencialista-ao-pos-npm&catid=397:2017&directory=1>. Acesso em 05/01/2020.
- CONTROL. **Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC RN**: Natal. 2015. Disponível em: www.sic.rn.gov.br. Acesso em 12/2019.
- GIL, A. C. (2008). **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas. http://consad.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Painel-15_01.pdf>. Acesso em 01/2020.
- PEREIRA, José Matias. **Controle Social e Transparência: Avaliação do Modelo de Acesso à Informação no Brasil**. *GIGAPP Estudos/Working Papers*, vol. 32, p1-21, 2014. Disponível em: <<http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/56/83>> Acesso em 12/02/2020.
- PEREIRA, José Matias. **Reforma do Estado e Transparência: Estratégias de controle da corrupção no Brasil**. VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 2002. Disponível em:<<https://researchgate.net/publication/30864988>> Acesso em: 02 jan. 2020.
- RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da pesquisa aplicável às Ciências Sociais**. In I. M. Beuren (Ed.), *Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática* (3rd ed., pp. 76-97). São Paulo: Atlas. 2006. Disponível em: http://www.geocities.ws/cienciascontabeisfecea/estagio/Cap_3_Como_Elaborar.pdf
- RIO GRANDE DO NORTE, **Projeto de Lei n.029/2019**. Dispõe sobre o Plano Plurianual do Estado (PPA) para o Quadriênio 2020-2023 e dá outras providências. Disponível em:<<http://www.gabinetecivil.rn.gov.br/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=51141&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Projetos+de+Lei+Pendentes+San%E7%E3o>> Acesso em: 06 jan. 2020.



“Trabajar duro por algo que no nos
interesa se llama estrés.
Trabajar duro por algo que amamos
se llama pasión”.

(Cielo Morales)