

Lei de Acesso à Informação. Análise da qualidade da resposta do executivo estadual do Rio Grande do Norte

Lenira Maria Fonseca Albuquerque⁷⁸

Resumo: O trabalho tem como objetivo avaliar a qualidade da informação entregue ao usuário do Sistema de Informação ao Cidadão do Executivo Estadual do Rio Grande do Norte (e-SIC RN) a partir dos pedidos de informação recebidos. De acordo com os resultados obtidos pode-se concluir que as informações entregues aos cidadãos apresentam fragilidades que comprometem a sua qualidade, não atendendo aos critérios e atributos definidos como representativos da qualidade desejável, tampouco alinhada aos requisitos constantes da Lei de Acesso à Informação. A pesquisa vem contribuir para o aprimoramento da comunicação entre a sociedade e o estado norte-rio-grandense, alertando os gestores públicos estaduais quanto à qualidade da informação fornecida pelos órgãos do Executivo Estadual aos cidadãos, assim como para a valorização da participação social na promoção de um Estado comprometido com os valores democráticos e com os anseios e direitos dos usuários dos serviços públicos.

Palavras-chave: Lei de Acesso à Informação. Qualidade da Informação. Transparência Pública. Sistema de Informação ao Cidadão.)

I. INTRODUÇÃO

A sociedade tem cada vez mais reivindicado serviços públicos de qualidade, eficiência da gestão e espaços democráticos de participação. Esses movimentos reivindicatórios vêm transformando as formas de gerir a res pública, que busca responder aos anseios de uma população cada vez mais exigente e focada na valorização da ética, da transparência e do diálogo Estado-cidadão. Essas mudanças são percebidas claramente na evolução dos paradigmas da gestão pública que vão desde o modelo Patrimonial, do início e meados do século passado, até a Nova Gestão Pública (NGP), nas décadas de 1980/1990, passando pelo modelo Burocrático.

A partir do final dos anos 1990 veio surgindo progressivamente um novo paradigma de administração pública denominado Governança Pública. Nesse novo modelo, a ideia de governança apresenta uma grande variedade de conceitos e adjetivos – governança pública, em redes, interativa, participativa, transparente, colaborativa, etc. Porém, como nos mostra Cavalcante (2017), a ênfase da NGP oscilou entre cliente e consumidor, enquanto na lógica da Governança o foco é o cidadão como parceiro do processo de formulação e implementação de políticas públicas. “O cidadão não apenas como beneficiário final do serviço público, mas também um ator importante no processo de construção de valor público” (CAVALCANTE, 2017). Entretanto, é importante destacar que essa evolução não se dá

de maneira linear e muitas vezes os paradigmas encontram-se sobrepostos e caminham juntos num movimento pendular de avanços e retrocessos.

Nesse contexto foi criada a Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação - LAI, que veio a assegurar o direito fundamental de acesso à informação pública, estabelecido pela Constituição Federal de 1988, e ampliar a transparência na administração pública brasileira. Em consonância com o novo modelo de Governança Pública e, com o objetivo de fortalecer o diálogo entre o Estado e a sociedade, é criada a Lei nº 13.460/2017, chamada de Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos – CDU, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O CDU, nos seus art. 9º e art.13º, estabelece a garantia dos direitos do cidadão e reforça a promoção da participação do usuário na administração pública. A Lei também estabelece, no seu art. 23º, que os órgãos e as entidades deverão avaliar os serviços prestados sob os aspectos da satisfação do usuário, da qualidade do atendimento e do cumprimento dos compromissos e prazos.

No estado do Rio Grande do Norte, o acesso à informação, tal qual preceitua a LAI, foi disponibilizado aos cidadãos, a partir de julho de 2015 com a criação da Lei Estadual de Acesso a Informação, Lei nº 9.963, e efetivado por meio do Sistema de Informação ao Cidadão- e-SIC RN. Desde então,

78 Assistente de Controle Interno na Controladoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte/CONTROL, gestora da Lei de Acesso à Informação do Executivo Estadual e aluna da Pós-graduação em Ouvidoria Pública realizada pela Verbo Jurídico em parceria com a Controladoria Geral da União-CGU. lenirafonseca@gmail.com

mais de 8.000 (oito mil) pedidos de informação foram respondidos⁷⁹, destes, 1.124 (mil cento e vinte e quatro) no ano de 2019, sendo 84,2% deles⁸⁰ dentro do prazo estabelecido pela LAI⁸¹.

Entretanto, apesar de um percentual relativamente alto de atendimento ao cidadão, apenas 54,67% dos cidadãos-usuários do e-SIC RN que responderam à pesquisa de satisfação⁸² disponibilizada no sistema, até dezembro de 2019, consideravam-se “satisfatoriamente atendidos” nas suas demandas.

É importante salientar que o controle social é o principal desdobramento do direito ao acesso à informação, uma vez que a garantia de informações fomenta a participação comunitária na gestão democrática, fortalece a fiscalização e a execução de políticas, bem como facilita a elevação do patamar de acessibilidade e o senso de pertencimento à arena pública (MATIAS-PEREIRA, 2014). Nesse sentido, podemos afirmar que a importância da entrega de uma informação clara, simples, precisa, objetiva e qualificada é fundamental para que não exista a exclusão pela linguagem, assim como para a existência de uma democracia com sustentabilidade.

Tais dados apontam para a necessidade de análise avaliativa da qualidade da informação que está sendo entregue ao cidadão no atendimento de seus pedidos de informação, de modo a identificar fragilidades na construção das respostas, a partir de atributos de qualidade que possam contribuir para a melhoria da comunicação entre o estado do RN e o cidadão.

Nesse sentido, tem-se como objetivo desta pesquisa realizar análise avaliativa da informação que está sendo entregue ao cidadão-usuário do Sistema de Informação ao Cidadão do estado (e-SIC

RN) quando das respostas entregues aos pedidos de informação recebidos pelo Executivo Estadual.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Qualidade da Informação

Estudos sobre atributos da qualidade da informação inserem-se na linha de pesquisa da gestão da informação e do conhecimento (AROUCK, 2011). Na mesma linha de pesquisa, Amaral e Arouck apresentam trabalho em que contextualizam a lei de acesso à informação no âmbito da gestão da qualidade e do marketing da informação e propõem instrumento de avaliação de qualidade da informação fornecida por Serviços de Informação ao Cidadão (AMARAL, AROUK, 2013).

Amaral e Arouck partiram de orientação metodológica realizada por Arouck (2011) para análise da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012, buscando identificar e definir atributos de qualidade contextualizando as normas jurídicas sob a perspectiva do marketing da informação, destacando a importância do entendimento dos atributos e buscando garantir o direito do acesso às informações públicas pelo cidadão.

Ao realizar a sua pesquisa, por meio da técnica de análise de conteúdo dos atributos de qualidade da informação presentes em um corpus formado por artigos de periódicos da área de Ciência da Informação, Arouck propõe o agrupamento dos atributos em três categorias, que fariam paralelo com os três níveis a partir da Teoria Matemática da Comunicação (Shannon e Weaver (1949) apud AROUK, 2011, p.39). São elas:

QUADRO I - CATEGORIAS

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
Meio	Nesta categoria agrupam-se as características que se relacionam à apresentação, acesso e formato da informação.
Conteúdo	Agrupa os atributos relacionados ao conteúdo informacional, como resposta à demanda intencional da informação.
Uso	Identificam-se os atributos que se referem ao impacto da informação no ator social envolvido no processo de transferência da informação, seja ele individual ou coletivo.

Fonte: Elaborado com base em Arouck(2011).

79 Até 2019 foram respondidos 4.873 pedidos de informação além de outros 628 na forma de indeferimentos. (dados extraídos do Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC RN, conforme link: <http://www.sic.rn.gov.br/Solicitacao/RelatorioEvolucaoSolicitacoes>)

80 Dados extraídos do e-SIC RN. Ver link: <http://www.sic.rn.gov.br/Solicitacao/RelatorioFinalizadasPorPrazo>

81 Segundo a Lei de Acesso à Informação-LAI, o prazo máximo para atendimento de demandas é de 30 dias.

82 Ver estatísticas contidas em: <http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/control/DOC/DOC00000000225062.PDF>

O quadro abaixo (Quadro 2), apresenta as três categorias e seus respectivos atributos proposto por Arouck.

QUADRO 2 - CATEGORIAS DOS ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

CATEGORIAS E ATRIBUTOS			
CATEGORIAS	MEIO	CONTEÚDO	USO
Atributos	Acessibilidade, aparência, clareza, concisão, disponibilidade, 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.

Fonte: Arouk (2011)

Assim como no trabalho apresentado por Amaral e Arouck (2013), a presente análise não abordará a dimensão uso da informação, uma vez que a Lei de Acesso à Informação ocupou-se apenas do conteúdo e do meio da informação. Importa-nos, nessa pesquisa, ater-nos a análise da qualidade da informação que é entregue aos cidadãos-usuários do Sistema de Informação do Executivo Estadual do Rio Grande do Norte, e-SIC RN, sob os aspectos de atributos de qualidade da informação relacionados às categorias Meio e Conteúdo apresentadas abaixo.

QUADRO 3 - CATEGORIAS E ATRIBUTOS - ANÁLISE DA RESPOSTA AO CIDADÃO-USUÁRIO e-SIC RN

CATEGORIAS	MEIO	CONTEÚDO
Atributos	Disponibilidade, Tempestividade, Tempo de Resposta	Abrangência, completude, coerência, correção, imparcialidade, simplicidade, clareza, concisão e compreensibilidade.

Fonte: Elaborado com base em Arouk (2011).

A escolha e seleção dos atributos a serem trabalhados nessa pesquisa se deram mediante critérios presentes nas normas que disciplinam o acesso à informação tal como disponibilidade. A LAI, no seu art. 6º, estabelece que: “Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Para classificarmos a informação como pessoal, adotamos os mesmos critérios estabelecidas no art. 4º da LAI: “aquela relacionada à pessoa natural, identificada ou identificável. Do mesmo modo, consideramos a informação sigilosa “aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Do mesmo modo ocorre com os atributos tempestividade e tempo de resposta. A LAI, no seu art. 11, determina que o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato

à informação disponível ou prorrogar por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Entre os atributos propostos pela metodologia apresentada por Arouk (2011), compreendemos que o conjunto dos atributos imparcialidade, simplicidade, clareza, concisão e compreensibilidade atende ao que se chama “linguagem cidadã”, tal qual apresentada na Instrução Normativa nº 1/2014 da Ouvidoria-Geral da Controladoria Geral da União-CGU que conceitua linguagem cidadã como aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado de forma a facilitar a comunicação.

Na mesma linha de procedimentos, o Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, orienta a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Aos atributos listados acima acrescentamos o item correção por compreendermos que um texto livre de erros ortográficos e cuidados na digitação representa o zelo, cuidado, respeito necessário e, parte da qualidade do atendimento a ser dispensada ao cidadão, usuário dos serviços públicos.

Para efeitos deste artigo, algumas terminologias serão conceituadas, para melhor compreensão do seu uso e seleção, dentro dos atributos definidos por Arouk (2011) e alinhados a requisitos da Lei de Acesso à Informação.

Neste artigo o termo Transparência será utilizado como um dos requisitos de controle da sociedade civil sobre o Estado.

O conceito de Qualidade pode ser entendido sob a perspectiva da “adequação ao uso” (JURAN, 1990 apud AROUCK 2011); da conformidade com requisitos (CROSBY, 1979, 1984 apud AROUCK 2011).

Para conceituar os Atributos que utilizaremos na análise das respostas aos pedidos de informação entregues aos cidadãos, por meio do e-SIC RN, utilizaremos as definições e proposições de definições operacionais dos termos, apresentadas por Amaral e Arouk (2013), conforme quadro abaixo.

QUADRO 4 – CONCEITOS APRESENTADOS POR AROUK (2011)

TERMO/ATRIBUTO	CONCEITO
Disponibilidade	É a qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados (BRASIL, 2011, 2012). A disponibilidade qualifica a informação como disponível ou indisponível. Neste caso, não se trata de existência ou inexistência da informação, mas da possibilidade de ser conhecida e utilizada.
Tempestividade	Propriedade daquilo que ocorre no momento certo; oportunidade. A tempestividade qualifica a informação como tempestiva ou intempestiva; oportuna ou inoportuna.
Abrangência	Indica a capacidade de compreender uma vasta gama de tópicos. A abrangência qualifica a informação como abrangente ou restrita.
Completude	Caracteriza o que não falta partes ou elementos dos que o constituem ou dos que deve ter. A completude qualifica a informação como completa ou incompleta.
Coerência	Indica a existência de nexos harmônicos das partes com o todo; mostra consistência lógica e conformidade com os fatos. A coerência qualifica a informação como coerente ou incoerente.
Correção	Indica a conformidade com padrões, apresentando-se sem falha, erro ou defeito. A correção qualifica a informação como correta ou incorreta.
Imparcialidade	Denota a capacidade de não favorecer ou prejudicar outrem, atendo-se a critérios objetivos, conforme princípios éticos estabelecidos. A imparcialidade, ou ausência de preconceitos, qualifica a informação como imparcial ou parcial.
Simplicidade	É a apresentação singela, a partir de elementos básicos, sem complexidade. A simplicidade qualifica a informação como simples ou complicada.
Clareza	Refere-se a capacidade de representar fatos, coisas, dados de modo claro, distinto, inteligível. A clareza qualifica a informação como clara ou obscura.
Concisão	É a propriedade da informação de apresentar um conteúdo de modo reduzido, atendo-se ao essencial. A concisão qualifica a informação como concisa ou profusa.
Compreensibilidade	É a capacidade de a informação ser compreendida, apreendida, entendida. A compreensibilidade qualifica a informação como compreensível ou incompreensível.

Fonte: Elaborado com base em Amaral e Arouk (2013).

Os atributos elencados acima foram destacados para atender aos objetivos desta pesquisa, entretanto, outros profissionais poderão propor outros atributos a serem avaliados em situações diversas, de acordo com suas necessidades e características de sistemas de informação estudados (AMARAL; AROUK, 2013).

3. METODOLOGIA

A pesquisa tem caráter descritivo por ter como preocupação a identificação de critérios que qualifiquem a informação entregue aos cidadãos usuários do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC RN.

De acordo com Gil (2008) as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma determinada população, fenômeno ou de uma experiência. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Segundo Raupp e Beuren (2006), mesmo se enquadrando como pesquisa descritiva, quando pouco aprofundadas, estas se aproximam de estudos exploratórios, principalmente quando os assuntos tratados forem pouco explorados, como é o caso em questão.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa se enquadra no tipo documental, pois visa a selecionar, tratar e interpretar a informação bruta atribuindo-lhe valor. A Pesquisa Documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento

analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. (GIL, 2008).

Raupp e Beuren (2006) ressaltam o mérito da pesquisa documental no sentido de verificar fatos passados que possam ser úteis para ajudar no presente e vislumbrar tendências futuras. Nesse sentido, a presente pesquisa também se presta a ajudar a melhorar a comunicação entre Estado e sociedade a partir de uma informação que atenda a critérios de qualidade.

Quanto à abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa quantitativa, pois se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos. A abordagem quantitativa é frequentemente aplicada nos estudos descritivos, que procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis e a relação de causalidade entre os fenômenos, como afirmam Raupp e Beuren (2006).

Tratamento dos dados - estatística descritiva

A coleta de dados para análise se deu por meio de seleção aleatória dos registros, contidos na base de dados do Sistema e-SIC RN, correspondentes ao número de respostas enviadas ao cidadão-usuário, com delimitação de período compreendido entre janeiro e dezembro de 2019.

O universo total da população alvo desta pesquisa abrange uma amostra de 70 documentos, cuja população total corresponde a 1.124 documentos (quantidade de Pedidos de Informação respondidos em 2019) observando-se a proporcionalidade contida no modelo e definições de amostras apresentadas na Tabela PHILIPS abaixo.

QUADRO 5 - TABELA PHILIPS⁸³

TAMANHO DA POPULAÇÃO	TAMANHO DA AMOSTRA	ÍNDICE DE PROBLEMAS
501 – 1.000	55	05
1.001 – 2.000	70	06
2.001 – 5.000	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

Fonte: Controladoria Regional do Estado de SC.

83 Conforme estabelecido no documento: "Modelo de Documentos para atuação do Controle Interno Municipal", de autoria da Controladoria Regional da União do Estado de Santa Catarina. Disponível em: <https://docplayer.com.br/10480565-Modelo-de-documentos-para-a-atuacao-do-controle-interno-municipal.html>

Os valores apresentados na linha destacada do Quadro 5, correspondem ao material trabalhado nesta pesquisa. Assim, a coluna Tamanho da População apresenta valores onde se insere a população de 1.124 documentos, respostas aos Pedidos de Informação entregues aos cidadãos-usuários por meio do e-SIC RN no ano de 2019.

Na coluna Tamanho da Amostra, se encontra a quantidade de documentos que foram submetidos à análise por essa pesquisa, valor correspondente ao tamanho da população.

A terceira coluna, Índice de Problemas, indica o número máximo abaixo do qual a qualidade é considerada aceitável - no caso da amostra trabalhada nessa pesquisa é 6 (seis) o que corresponde a 8,6% do total da amostra. Caso o resultado aponte um número de problemas, ou percentual acima do índice indicado, a qualidade das respostas

não será considerada suficientemente adequada ao padrão esperado.

Para seleção dos documentos a serem submetidos à análise, calculamos o percentual de Pedidos de Informação (PI) respondidos pelos órgãos, em relação ao total de Pedidos de informação respondidos pelo Executivo Estadual. Encontrado o percentual de cada órgão em relação ao total de PI, multiplicamos esse percentual pelo tamanho da amostra (70) e dividimos por 100.

Como resultado, tivemos 30 órgãos com um percentual que, depois de aplicada a soma, resultou em número de valor maior que zero, conforme podemos observar no Quadro 6. Os valores resultantes para cada órgão representam a quantidade de documentos selecionados para análise, ou seja, de pedidos de informação respondidos pelos órgãos que foram submetidos à avaliação.

QUADRO 6 - DEMONSTRATIVO DA SELEÇÃO DA AMOSTRA

	ORGÃOS	TOTAL DE PI RESPONDIDOS	% DE ANÁLISE	PI ANALISADOS POR ÓRGÃO
1	Sec. da Educação, da Cultura do Esporte e do Lazer	105	9,34	07
2	Sec. de Segurança Pública e Defesa Social	101	8,99	07
3	Departamento Estadual de Trânsito	92	8,19	06
4	Secretaria de Administração	74	6,58	05
5	Secretaria da Saúde Pública	72	6,41	04
6	Controladoria Geral do Estado	62	5,52	04
7	Secretaria de Tributação	55	4,89	03
8	Secretaria de Administração Penitenciária	53	4,72	03
9	Polícia Militar do RN	47	4,18	03
10	Polícia Civil do RN	36	3,20	02
11	Departamento Estradas de Rodagem	32	2,85	02
12	Companhia de Águas e Esgotos do RN	31	2,76	02
13	Instituto Técnico-Científico de Perícia	29	2,58	02
14	Instituto de Previdência do RN	27	2,40	02
15	Universidade do Estado do RN	27	2,40	02
16	Secretaria de Planejamento e das Finanças	25	2,22	02
17	Gabinete Civil	18	1,60	01
18	Junta Comercial do Estado do RN	17	1,51	01
19	Procuradoria Geral do Estado	17	1,51	01
20	Inst. de Desenvolvimento Sustentável e Meio Ambiente	16	1,42	01

	ORGÃOS	TOTAL DE PI RESPONDIDOS	% DE ANÁLISE	PI ANALISADOS POR ÓRGÃO
21	Fundação de Desenvolvimento Socioeducativo	13	1,16	01
22	Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	11	0,98	01
23	Companhia de Habitação e Desenvolvimento	10	0,89	01
24	Fundação de Apoio a Pesquisa do RN	10	0,89	01
25	Fundação José Augusto	10	0,89	01
26	Instituto de Gestão das Águas do RN	10	0,89	01
27	Corpo de Bombeiros Militar	09	0,80	01
28	Secretaria do Desenv. Rural e da Agricultura Familiar	09	0,80	01
29	Agência de Fomento do RN	08	0,71	01
30	Departamento Estadual de Imprensa	08	0,71	01
TOTAL / ÓRGÃOS		1.034	100%	70

Fonte: Elaborado pela autora

A métrica utilizada para pontuar os critérios selecionados e aplicar a avaliação seguiu conforme indicado no Quadro 7 abaixo, na coluna “Pontuação”:

QUADRO 7 – MÉTRICA APLICADA

CATEGORIA	ATRIBUTOS	ITENS AVALIADOS	PONTUAÇÃO
MEIO	1 - Disponibilidade	A informação não se caracteriza como Pessoal ou Sigilosa (Reservada/Secreta/ Ultrasecreta)	Válida / Não Válida
	2 - Tempestividade	Respondido em até 20 dias	20
	3 - Tempo de resposta	Respondido de 21 a 30 dias	10
Respondeu parcialmente ao que foi solicitado		05	
CONTEÚDO	1 - Abrangência, completude e coerência	Respondeu tudo que foi solicitado	30
		Respondeu parcialmente ao que foi solicitado	15
		Não respondeu ao que foi solicitado	0
	2 - Imparcialidade	Ausência de expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos/grupos	10
		Ausência de opinião pessoal (uso de termos como “acho”, “penso”, etc.)	10
	3 - Clareza, concisão, simplicidade, compreensibilidade	Linguagem clara, simples e concisa (ausência de jargões, termos técnicos e estrangeirismos):	10
	4 - Correção	Ausência de erros gramaticais	05
		Ausência de erros de digitação	05

Fonte: Elaborado pela autora

Na aplicação dos critérios de avaliação, inicialmente é observado se a resposta contém dados pessoais e/ou classificados como reservado, secreto ou ultrassecreto pelo órgão analisado. No caso da resposta positiva, a pontuação total da resposta analisada será 0 (zero) pois estará ocorrendo o descumprimento da LAI, conforme apresentado no seu parágrafo III do art. 6º, o que invalidaria, segundo os critérios estabelecidos, toda a informação.

Não havendo a exposição de dados/informações pessoais ou sigilosos e, a resposta ao Pedido de Informação, venha atender a todos demais critérios positivamente, o órgão obtém a soma máxima de 100 pontos. Pontuando abaixo de 84 a resposta é considerada inadequada, pois estará acima do índice de problemas aceitável, que corresponde a 8,6%.

Para fins da apresentação dos resultados no Quadro-Resumo (Quadro 8), foi calculada a pontuação média obtida pelo total da amostra. Assim, para obter a pontuação do item Tempestividade, por

exemplo, é somado todos os pontos obtidos neste quesito na avaliação das amostras e depois, dividido por 70 que é o total de registros contidos na amostra. Para os outros itens é utilizado o mesmo procedimento, neste sentido, o tratamento dos dados se deu por meio de estatística descritiva.

Para a apresentação da coluna “% Alcançado” do Quadro-Resumo (Quadro 8), calculamos o percentual alcançado pelos pontos obtidos, tendo como referência a pontuação apresentada no Quadro 7.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Aplicados os critérios a partir da metodologia proposta, a amostra utilizada atingiu a média de 71,5 (setenta e um vírgula cinco) pontos, ficando abaixo do considerado aceitável, ou adequado, que é 84 pontos, conforme estabelecido pela métrica aplicada e apresentada no Quadro-Resumo abaixo.

QUADRO 8 – AVALIAÇÃO GERAL – QUADRO RESUMO

CATEGORIA	ATRIBUTOS	ITENS AVALIADOS	VALOR	PONTOS	% ALCANÇADO
MEIO	1 - Disponibilidade	A informação não se caracteriza como Pessoal ou Sigilosa (Reservada/Secreta/Ultrasecreta)	Válida (S/N)	64 válidos	91,4%
	2 - Tempestividade	Respondido dentro do prazo (até 30 dias)	20	14,86	74%
	3 - Tempo de resposta	Respondido em até 20 dias	10	6,85	68%
Respondido de 21 a 30 dias		05			
CONTEÚDO	1 - Abrangência, completude e coerência	Respondeu tudo que foi solicitado	30	16,5	55%
		Respondeu parcialmente ao que foi solicitado	15		
		Não respondeu ao que foi solicitado	0		
	2 - Imparcialidade	Ausência de expressões preconceituosas ou ofensivas a indivíduos/grupos	10	17,71	88,55%
		Ausência de opinião pessoal (uso de termos como “acho”, “penso”, etc.)	10		
	3 - Clareza, concisão, simplicidade, compreensibilidade	Linguagem clara, simples e concisa (ausência de jargões, termos técnicos e estrangeirismos):	10	6,71	67%
	4 - Correção	Ausência de erros gramaticais	05	8,57	85,7%
		Ausência de erros de digitação	05		
TOTAL				71,5	71,5%

Fonte: Elaborado pela autora - Dados da Pesquisa (2020).

A partir dos dados analisados, podemos observar que dos critérios avaliados, na Categoria Meio, o atributo Disponibilidade cujo valor atribuído seria “válido” ou “não-válido” - onde o não-válido anula toda e qualquer outra pontuação que o Pedido de Informação em análise possa obter - alcançou o número de 64 documentos válidos, ou seja, 91,4% dos documentos analisados, sendo o melhor resultado entre os itens avaliados.

Embora apenas 6 (seis) dos documentos analisados apresentem dados ou informações que atendem a critérios que os definem como informação pessoal ou sigilosa, representando 8,6% do total da amostra, tal ocorrência representa falta grave pois esses dados podem representar riscos à segurança do cidadão ou da instituição a que se referem. Expor dados desta natureza, segundo normas estabelecidas na LAI, constitui conduta ilícita e enseja responsabilização do agente público civil ou militar, responsável por sua divulgação.

Ainda na Categoria Meio, temos os atributos Tempestividade e Tempo de Resposta, sendo o primeiro, um indicador do cumprimento da LAI no que se refere a prazo máximo para resposta e o segundo atributo, indicador da resolatividade que mostra quanto, efetivamente, dos pedidos de informação foram respondidos dentro do prazo de até 20 dias, até 30 dias ou acima de 30 dias. Os resultados foram 14,86 de um total máximo de 20 pontos, representando 74% para o cumprimento do prazo de até 30 dias e, 6,85 pontos para um máximo de 10 pontos, ou seja, 68% da pontuação possível para as respostas entregues em até 20 dias, sem necessidade de justificativa de prorrogação de prazo, conforme estabelecido na LAI.

Vimos, a partir do resultado obtido, que 68% das respostas aos pedidos de informações constantes na amostra foram entregues em até 20 dias do recebimento da demanda (PI), atendendo ao que preceitua o § 1º do art. da Lei de Acesso. Outros 6% foram entregues no período de 21 a 30 dias do seu recebimento, ainda em conformidade com o § 2º, art. 11, da LAI. Entretanto, um percentual de 26% dos pedidos de informação foram en-

tregues com prazo vencido, ou seja, as respostas demoraram mais de trinta dias para serem entregues ao cidadão, prazo máximo, conforme estabelecido no § 4º do art. 11 do Decreto Estadual nº 25.399/2015 que orientou as regras adotadas no e-SIC RN, representando assim, descumprimento do que preceitua a LAI Estadual.

Para a categoria Conteúdo, analisamos os atributos Abrangência, Completude e Coerência, a partir de três itens: “respondeu tudo o que foi solicitado”; “respondeu parcialmente o que foi solicitado” e, “não respondeu o que foi solicitado”. De todos os atributos analisados este foi o que apresentou maior fragilidade, tendo alcançado somente 16,5 pontos, do total de 20 pontos possíveis, equivalendo a 55% da pontuação ideal.

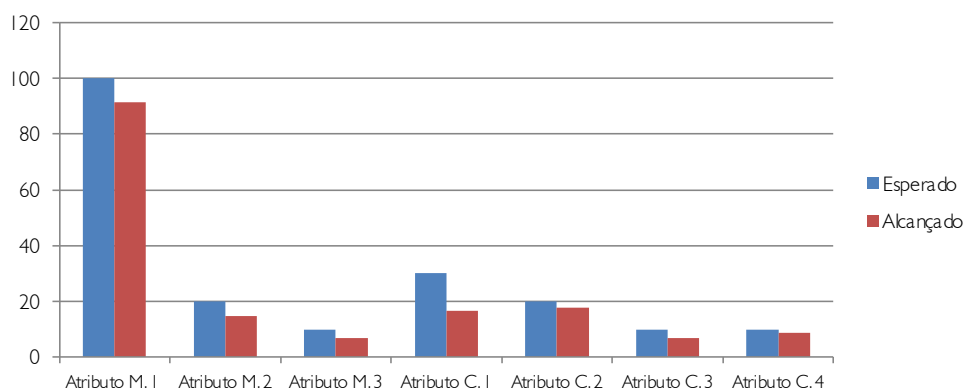
Este item, que compreende os três atributos, representa o atendimento ao pedido, propriamente dito; representa a entrega da informação solicitada. O resultado apresentado demonstra a premente necessidade de melhoria no serviço de acesso à informação, uma vez que pouco mais da metade dos documentos analisados continham, na sua completude, a entrega almejada.

Ainda na categoria Conteúdo, no atributo Imparcialidade, a pontuação alcançada foi 17,71 pontos atingindo 88,5%, da pontuação ideal, representando o segundo melhor resultado para os itens analisados. Esse critério demonstra o respeito à dignidade do cidadão, à sua individualidade e liberdade de pensar e existir. O resultado obtido neste critério demonstra que as respostas entregues alcançam uma qualidade que atendem ao índice de aceitabilidade proposto.

Os atributos Clareza, Concisão, Simplicidade e Compreensibilidade, obtiveram 67% dos pontos desejáveis, demonstrando a utilização de uma linguagem adequada ao cidadão-demandante, nos termos do art. 18 da Portaria nº581/2021.

Por último, o critério Correção resultou em 8,57 pontos, correspondendo a 85,7% da pontuação, também dentro de uma margem aceitável de problemas pontuada na Tabela Philips (Quadro 5).

GRÁFICO I - COMPARATIVO DE DESEMPENHO POR ATRIBUTOS (ESPERADO X ALCANÇADO)



Fonte: Elaborado pela autora

No gráfico acima podemos observar que todos os atributos analisados ficaram abaixo do desejado (Esperado), estando o Atributo C.1 (Categoria Conteúdo e Critérios Abrangência, Completude e Coerência) o item que ficou mais aquém do desejado.

O Atributo C.3 que representa os Critérios Clareza, Concisão, Simplicidade e Compreensibilidade, veio logo depois apresentando grandes fragilidades. O Atributo Tempo de Resposta também atingiu uma pontuação que demonstra a necessidade de melhorar o desempenho no cumprimento do prazo estabelecido pela LAI de até 20 dias para entrega da resposta ao Pedido de Informação.

De todos os critérios analisados, o Atributo M.1 (Disponibilidade), que avalia a validade da informação entregue, no sentido de indicar se existem dados pessoais ou dados sigilosos no corpo da resposta entregue ao cidadão, foi o que apresentou melhor desempenho, tendo sido identificados apenas 6 (seis) respostas contendo dados ou informações com essas características. Apesar de ter um desempenho positivo, com poucas ocorrências de registros não-válidos, alertamos para o fator crítico e sujeito a apuração de responsabilidade, o não atendimento deste critério.

5. CONCLUSÃO / CONSIDERAÇÕES

A partir da análise dos resultados, baseada na identificação e definição de atributos de qualidade da informação constantes na metodologia testada por Arouk (2011), 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.

Consideramos que o objetivo desta pesquisa foi alcançado, pois foi capaz de identificar fragilidades nos atributos que qualificam a informação e o seu resultado contribuirá para o aprimoramento da comunicação entre a sociedade e o Estado, para alertar os gestores quanto à qualidade da informação fornecida pelos órgãos aos cidadãos, assim como para a valorização da participação social na promoção de um Estado comprometido com valores democráticos e os anseios e direitos dos usuários de serviços públicos.

Neste sentido, sugere-se a capacitação continuada dos operadores do Sistema e-SIC RN, por meio de cursos e palestras de capacitação e atualização, com os gestores e servidores públicos estaduais, detentores da informação pública e operadores do e-SIC RN, com foco na qualidade da informação, técnicas de comunicação interpessoal, competências conversacionais, e atendimento ao que preceitua a Lei de Acesso à Informação.

Sugere-se também a aplicação anual desta análise para acompanhamento, monitoramento e avaliação do desempenho da qualidade da informação entregue ao cidadão norte-rio-grandense por meio do Sistema de Informação ao Cidadão e completo alinhamento aos preceitos da LAI.

A pesquisa em questão limitou-se à análise de documentos referentes ao exercício 2019, e expõe lacunas atuais que podem ser consideradas como oportunidades para futuros estudos. A produção acadêmica sobre a qualidade da informação relacionada com a Lei de Acesso à Informação ainda é incipiente e carente de referências em termos de metodologia e autores. A importância da disponibilidade de informações confiáveis e de qualidade por parte do Estado é fundamental para o fortalecimento do controle social e para a existência de um ambiente democrático com sustentabilidade.

Por último queremos registrar que no segundo semestre de 2020 foi realizada capacitação em qualidade da informação com os operadores do sistema e-SIC RN, baseada nos critérios utilizados na aplicação desta Pesquisa e, se encontra em fase de tabulação de dados a aplicação de nova pesquisa, utilizando agora dados referentes a pedidos de informação recebidos em 2020, com a mesma metodologia utilizada no ano anterior.

Também já foi possível perceber melhores resultados na operacionalização da LAI no ano de 2020, baseados no Tempo Médio de Resposta que passou de 26 dias (2019) para 19 dias (2020); na Resolutividade, quando em 2020, obtivemos 87,81%

dos pedidos de informação respondidos dentro do prazo da LAI, contra 84% em 2019 e, a Satisfação do Usuário do e-SIC RN quanto às respostas recebidas que passou de 54,67% para 57,26% ao final de 2020, conforme pode ser atestado pelo Relatório de Gestão LAI RN 2020⁸⁴.

Tudo isso confirma a necessidade contínua de busca de aprimoramento das ações de monitoramento e avaliação da gestão e operacionalização da Lei de Acesso à Informação no Executivo Estadual do Rio Grande do Norte para o cumprimento do dever de ofertar serviços de qualidade à população norte-rio-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 jan. 2020.

BRASIL. *Decreto n.º. 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. 1, 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 n.º 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 N.º 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 N.º 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.

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 06/01/2020.

BRASIL, *Portaria n.º 581, de 9 de março de 2021*. Disponível em: < <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563> >. Acesso em 03/03/2022.

84 <http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/control/DOC/DOC00000000251618.PDF>

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 06/01/2020.

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.

_____. *LEI N° 9.963, de 27 de julho de 2015*. Dispõe sobre o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Norte. Disponível em: < http://www.al.rn.gov.br/portal/_ups/legislacao/2015/08/06/ae39efcab9703fff94aa4d90528fc7c4.pdf > Acesso em 12/2019.