



## **Transparência no Serviço Público Municipal: analisando as solicitações do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão**

*Veronaldo José da Silva Campos<sup>1</sup>, Leonardo Carrera Campos Leal<sup>2</sup>,  
Carolina Guimarães Raposo<sup>3</sup>, Kathiane Galdino Maia Gomes<sup>3</sup>,  
Alessandra Carla Ceolin<sup>4</sup>, Jorge da Silva Correia-Neto<sup>5</sup>*

**Resumo:** A presente pesquisa busca analisar como se comporta o Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) quando utilizado pela população como ferramenta de controle social. Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, de cunho qualitativo, realizada por meio de um estudo de caso em um município de médio porte da região metropolitana do Recife/PE. Foram analisados os pedidos de acesso à informação recebidos pelo e-SIC quanto aos órgãos mais demandados, prazo de atendimento e assunto do pedido. Os resultados apontam que dos 101 pedidos registrados no primeiro semestre de 2021, 87 (86,14%) foram válidos. Os órgãos mais demandados foram a Secretaria de Finanças e a Secretaria de Educação, com 19 solicitações cada. A maioria das solicitações (54) foi atendida dentro do prazo legal, mas 23 extrapolaram o prazo e sem justificativa pelos seus entes, descumprindo a Lei de Acesso à Informação (LAI).

**Palavras-chave:** Acesso à Informação, Gestão Pública, *Accountability*, e-SIC, Transparência.

---

<sup>1</sup> Graduado em Administração Pública pela Universidade Federal Rural de Pernambuco. E-mail: veronaldocampos@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Mestrando no Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP) da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

<sup>3</sup> Mestranda no Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP) da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

<sup>4</sup> Professora do Departamento de Administração e do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP) da Universidade Federal Rural de Pernambuco. E-mail: alessandra.acc@gmail.com

<sup>5</sup> Professor da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Atua no Bacharelado em Administração Pública da Universidade Aberta Brasil e no Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP).

## Transparency in the Municipal Public Service: analyzing requests from the Electronic Citizen Information Service

**Abstract:** This research seeks to analyze how the Electronic Citizen Information Service (e-SIC) behaves when used by the population as a tool for social control. This is an exploratory and descriptive research, of a qualitative nature, carried out through a case study in a medium-sized municipality in the metropolitan region of Recife/PE. Requests for access to information received by the e-SIC were analyzed regarding the most demanded bodies, service deadline and subject of the request. The results indicate that of the 101 applications registered in the first half of 2021, 87 (86.14%) were valid. The most demanded bodies were the Finance Department and the Education Department, with 19 requests each. Most requests (54) were answered within the legal deadline, but 23 exceeded the deadline and without justification by their entities, breaching the Access to Information Law (LAI).

**Keywords:** Access to Information, Public Management, Accountability, e-SIC, Transparency.

### Introdução

A Constituição Federal promulgada em 1988 (CF/88) assegurou o direito de acesso à informação pública no Brasil. O inciso XXXIII do artigo 5º estabeleceu que todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que deverão ser prestadas no prazo determinado pela lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988). Pela primeira vez em uma Constituição brasileira, a transparência surge como o direito de acesso à informação, disponível a qualquer pessoa (ROSA; URBANETTO, 2014), com aplicabilidade e executoriedade internas (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

Com a Nova Administração Pública, oriunda do movimento inglês *New Public Management* (NPG), da década de 1980, a gestão pública passa a ter uma visão orientada para o cidadão, com maior participação destes nas políticas públicas, demandando informações completas e claras por parte do estado (SOUZA *et al.*, 2013). Neste sentido, o advento da Internet e das tecnologias da informação viabilizaram a difusão de informações públicas, favorecendo os atores sociais (SOUZA *et al.*, 2013).

Assim, unindo o dever da Administração Pública (AP) de dar publicidade aos seus atos (Limberger, 2015) e o direito do cidadão de ser informado dos assuntos públicos pelas TI,

desenvolve-se o controle preventivo e estimula-se a participação popular, pois o direito à informação é essencial para um governo transparente e participativo (LOPES; BITENCOURT, 2019). Assim, entendendo transparência como a possibilidade de o cidadão ter acesso à informação pública, elemento chave para consolidar a *accountability* no que concerne à prestação de contas (SOUZA *et al.*, 2013).

Já nos anos 2010, o Brasil não poderia ser diferente do contexto mundial da transparência pública. A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), veio alinhar o Brasil a um movimento internacional que tem levado vários países a adotarem leis específicas sobre o acesso à informação governamental, visando incrementar a transparência, a participação democrática dos cidadãos e o combate à corrupção (BARCELLOS, 2015). A LAI estabeleceu a transparência ativa, aquela em que há disponibilização da informação de maneira espontânea (Brasil, 2017) e a transparência passiva, quando a sociedade demanda ao ente público a informação que deseja, sendo esta de caráter social ou público, e que não se enquadra nas hipóteses de sigilo (LOPES; BITENCOURT, 2018).

Refletindo sobre o suporte da TI, o e-SIC é a ferramenta *online* que permite ao usuário fazer o pedido de informação e acompanhar seu atendimento (CRUZ; SILVA; SPINELLI, 2016), e foi concebido para registrar e responder os pedidos de acesso à informação, atender e orientar o público e informar sobre a tramitação de documentos (BRASIL, 2012). É uma ferramenta para efetivar os direitos, deveres e responsabilidades determinados na LAI (MACIEL *et al.*, 2019), que pode resultar em maior participação da população e maior controle social das ações governamentais (ROSA; URBANETTO, 2014).

A partir desse contexto político, normativo e tecnológico, percebeu-se que o e-SIC é um serviço ofertado ao cidadão, de forma obrigatória, mas questiona-se: será que o formato que foi implementado o faz atingir sua finalidade social? Baseado nesse questionamento, o objetivo geral desta pesquisa foi o de levantar a relevância do e-SIC no sentido de implementar a transparência pública municipal, analisando como se comporta o e-SIC quando utilizado como ferramenta de controle social em um município da região metropolitana do Grande Recife. O estudo também buscou compreender as dificuldades dos servidores envolvidos com o monitoramento do e-SIC, assim como os assuntos mais solicitados pelos cidadãos, e ainda se os pedidos de acesso à informação são efetivamente cumpridos conforme o prazo determinado pela lei.

Cada vez mais a cidadania está sendo posta em prática e cada vez mais a AP precisa prestar contas dos seus atos, de tal modo que a pesquisa se justifica pela necessidade de investigar de que forma a cultura da transparência está sendo internalizada pela gestão pública municipal, bem como pelo corpo de servidores que integram a estrutura dos órgãos e entidades. A expectativa é de que a pesquisa possa – através de um raio x sobre os pedidos de acesso à informação – detectar de que forma o controle social está sendo fortalecido pelo e-SIC.

### **A Transparência Pública**

Rosa e Urbanetto (2014) asseveram que a transparência é reconhecida por importantes órgãos da comunidade internacional, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização dos Estados Americanos (OEA). Neste sentido, a promoção da transparência possui forte cobrança mundial em países que adotam regimes democráticos e, além disso, ela confere maior credibilidade às ações de governo.

Para Lopes e Bitencourt (2019), o direito à informação é essencial para um governo aberto que incentiva a participação popular e a busca pela transparência. As demandas por transparência e participação do cidadão no desenho das ações do Estado ganharam relevo na agenda política e na gestão da informação governamental, sendo o direito à informação um dos mais significativos indicadores da cidadania (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

Raupp (2016) define a transparência como o princípio de permitir que o cidadão tenha a possibilidade de obter informações sobre as operações e estruturas de uma determinada organização pública. “A transparência dissipa a opacidade, considerada um dos refúgios da corrupção, da ineficiência e da incompetência” (RAUPP, 2016, p. 5). Assim, a transparência dos atos dos gestores públicos é uma exigência legal, que deve ser acompanhada e fiscalizada pelo cidadão (RAUPP, 2016).

A transparência é uma composição decorrente do princípio da publicidade, do direito à informação, relacionada ao princípio democrático (LIMBERGER, 2015). Ademais, Cruz e Silva (2016) descrevem a transparência como o acesso à informação pública pelos cidadãos e a participação da sociedade nos processos administrativos de formulação de decisões. Quando exigida para os atos de gestão da AP deve ser enxergada como uma ferramenta importante de controle, que deve ser utilizada pelos cidadãos, para fiscalizar as ações dos governantes das três esferas de governo: federal, estadual e municipal (SOUZA *et al.*, 2013).

Assim, a transparência passa a ser uma condição de possibilidade do Estado plural, republicano e aberto às exigências de controle racional das decisões. A transparência é um conceito amplo que engloba a publicidade, a motivação e a participação popular. O direito fundamental de acesso à informação contribui para a livre formação de ideias, opiniões, avaliações, convicções e crenças da pessoa sobre assuntos ou questões de interesse público, relativos ao Estado e à sociedade civil (SALGADO, 2019).

A transparência exige publicidade do ato estatal e a explicitação de suas razões, isto é, sua motivação. Uma cultura de transparência envolve também uma transformação dos modos como os indivíduos e os agentes públicos se relacionam: os indivíduos como cidadãos, constituintes do governo, e não como meros beneficiários de dádivas, sem qualquer responsabilidade ou vínculo com o exercício do poder político; e os agentes públicos como servidores de fato da população, e não seus antagonistas (BARCELLOS, 2015).

Limberger (2015), diferencia transparência de publicidade: a transparência é a possibilidade de o cidadão ter acesso à informação pública, quando a informação lhe aparece, enquanto a publicidade seria o movimento que a administração dá a conhecer os seus atos. Uma cultura de transparência na AP é valiosa em si mesma numa democracia. Neste sentido, a importância da transparência é potencializada porque ela cria um ambiente propício para o desenvolvimento do controle social do governo (BARCELLOS, 2015). Para Lopes e Bitencourt (2018), a AP passou de uma era de segredos nos períodos ditatoriais em que as informações públicas eram restringidas apenas ao governo, para uma sociedade democrática na qual a informação é o escopo de uma boa administração.

Uma gestão pública transparente vai além da divulgação dos instrumentos legais e deve favorecer a construção de condições de *accountability*. Neste aspecto, a transparência é uma das dimensões capazes de contribuir para a *accountability*. Acentua que o conceito de transparência surge como um valor fundamental da gestão pública contemporânea. A transparência é central para o exercício da *accountability* entre estados e cidadãos (RAUPP, 2016).

Para Limberger (2015), a transparência é uma via de mão dupla, de um lado a AP tem o dever de dar publicidade a seus atos e, por outro, o cidadão tem o direito a ser informado dos assuntos públicos. Por intermédio da informação disponível em meio eletrônico, desenvolve-se um controle preventivo, estimula-se a participação popular, torna-se o exercício do poder mais transparente e, portanto, mais democrático. A transparência demonstra ser uma integração do princípio da publicidade conjugado com o direito à informação (art. 5º, XXXIII,

CF/88) e o princípio democrático.

As administrações públicas são detentoras de muitos dados (GUICHOT, 2005), por isso é necessário que, dentro de critérios legais, esta informação seja acessível à população (LIMBERGER, 2015). Para Ertel e Reck (2018), o acesso à informação é uma figura essencial para o exercício da cidadania, já que é por meio dele que fica possibilitado à sociedade acompanhar, participar, avaliar, questionar e ocupar seu espaço perante a estrutura e os poderes que constituem o Estado.

A inclusão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na prestação dos serviços governamentais foi impulsionada pela reforma da Nova Gestão Pública (NGP), na década de 1990. Com ela buscou-se modernizar a estrutura, tornando a AP mais eficiente, surgindo o governo eletrônico. Com a modernização das estruturas administrativas, mediante a absorção das TIC, houve uma melhoria dos processos internos e da prestação de serviços públicos (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015).

A CF/88 trouxe os princípios basilares para garantir o acesso à informação pública nas esferas federal, estadual, distrital e municipal. A carta magna determina em seu artigo 5º, inciso XIV, que a todos é assegurado o direito à informação, resguardado o sigilo da fonte. Sob a mesma perspectiva, o artigo 5º estabeleceu no seu inciso XXXIII que todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que devem ser prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

Antunes e Gussoli (2020) ressaltam a importância do artigo 5º, inciso XXXIII, da CF/88, o qual reconhece o direito de acesso à informação, ferramenta essencial para a construção da cidadania. O direito de acesso à informação representa uma ferramenta útil para o exercício dos direitos civis e políticos, permitindo conhecer quais direitos existem e como defendê-los.

O inciso I do art. 3º da Lei 12.527/2011 prevê que a regra geral em relação aos atos do Poder Público será a publicidade, de modo que o sigilo será uma exceção a ser justificada de forma adequada. Nos termos da Constituição, a publicidade será sempre a regra, e o sigilo dos atos do Poder Público apenas é admitido para preservação da intimidade e quando seja necessária à segurança da sociedade e do Estado (BARCELLOS, 2015).

Seguindo esta mesma corporatura, o artigo 37 da Constituição estabelece os pilares da gestão pública, dispondo que tanto a AP direta e indireta dos três Poderes da União, Estados,

Distrito Federal e Municípios obedecerão aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988). Para Paulo e Alexandrino (2009), a exigência de transparência da atuação administrativa deriva, portanto, do princípio da indisponibilidade do interesse público e da exigência de que seja possibilitado, da forma mais ampla possível, o controle da AP pelos administrados.

Após a promulgação da CF/88, o governo brasileiro passou a adotar instrumentos de políticas públicas de informação e mecanismos legais para auxiliar na busca por dados mais transparentes. Neste sentido, recursos como portais de transparência, divulgação de planos, prestação de contas, participação popular, entre outros, foram implementados por meio da Lei de Responsabilidade Fiscal e da LAI (GAMA; RODRIGUES, 2016). Em 4 de maio de 2000, a Lei Complementar nº 101 veio estabelecer normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios foram obrigados a disponibilizar suas informações e dados contábeis, orçamentários e fiscais em meios eletrônicos de amplo acesso público (BRASIL, 2000).

O Decreto nº 5.482/2005, criou o Portal da Transparência do Poder Executivo Federal, para “veicular dados e informações detalhados sobre a execução orçamentária e financeira da União”, sob a gestão da Controladoria-Geral da União (Brasil, 2005). Neste sentido, os órgãos e entidades da AP Federal, direta e indireta, passaram a ser obrigados a manter em seus sítios na internet uma página chamada “Transparência Pública” (SALGADO, 2019).

Por conseguinte, torna-se necessário o engajamento das instituições para que a transparência saia do papel, sendo necessário desenvolver novas habilidades e competências técnicas. A AP deve pensar os seus produtos e veículos comunicacionais de forma a estimular a participação do público (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

A transparência na gestão pública contempla dois aspectos: i) disponibilidade de informações; e ii) controle social. Sem transparência, fidedignidade e clareza das informações não há como cidadãos apropriarem-se dos dados das avaliações para cobrarem dos agentes públicos (SOUZA *et al.*, 2013). Para Raupp (2016), governo transparente é aquele que promove a abertura do sistema de governança através de processos e procedimentos claros e de fácil acesso à informação pública por parte dos cidadãos.

A transparência no setor público, considerada como um requisito para uma gestão democrática, depende do grau e da forma como se dá o acesso dos usuários à informação, e tal variável é definida mediante um processo político e ideológico, em que se opta por ser transparente ou não. Neste sentido, a promoção da transparência é um dos elementos que

servem para consolidar a *accountability*, pois fornece aos cidadãos as informações necessárias para desenvolver um acompanhamento, ou seja, um controle social (SOUZA *et al.*, 2013). Outro aspecto é o apontado por Fiirst, Baldissera, Martins e Nascimento (2018). Os autores afirmam que a transparência deve ser utilizada como princípio de autoridade democrática, em que o cidadão possa participar da gestão estatal, cobrar eficiência e responsabilidade de seus gestores. Torna-se, portanto, indispensável um papel mais presente da sociedade civil.

Por fim, Cruz e Silva (2016) indicam que a ausência de transparência é garantia de mau uso dos recursos públicos, uma vez que não permite o controle social. Neste sentido, ao reduzir a informação disponível, o governo acaba minando a participação cidadã nos processos democráticos, portanto, a publicidade e a transparência são princípios indispensáveis para consolidação da democracia (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015).

### **A Lei de Acesso à Informação (LAI)**

Diante da importância do direito de acesso à informação para consolidação da cidadania, foi sancionada a LAI (SILVA; GUIMARÃES, 2018), Lei nº 12.527/2011, com o objetivo de regular o acesso a informações públicas previsto no inciso XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da CF/88. Tal regulamento trouxe os procedimentos destinados a assegurar o direito fundamental de acesso à informação, em conformidade com os princípios da AP.

A LAI contribui para o desenvolvimento de uma cultura de transparência e controle social, alinhando o Brasil a um movimento internacional que tem levado países a adotar leis específicas tratando do acesso à informação governamental, num esforço para incrementar a transparência, a participação democrática dos cidadãos e o combate à corrupção (BARCELLOS, 2015). Para Antunes e Gussoli (2020), o direito ao acesso à informação é necessário para consolidação, funcionamento e preservação dos sistemas democráticos, tendo no Brasil *status* constitucional.

A LAI reforçou exigências legais de transparência dos atos praticados na AP, definindo duas tipologias de transparência, a ativa e a passiva. Mas a existência da LAI não faz um governo transparente, ou seja, a informação deve ser acessível de uma forma completa e tempestiva. Neste sentido, os órgãos públicos têm a responsabilidade de atender as demandas de transparência passiva dos cidadãos, sendo que tais atividades devem ser incorporadas às rotinas administrativas dos servidores (RAUPP, 2016).

Ertel e Reck (2018) pontuam que a LAI surgiu com o intuito de estabelecer os procedimentos para obter informações, bem como de exigir das entidades e órgãos públicos a disponibilização à sociedade das informações produzidas pela AP. Além disso, a LAI estimula a participação social e busca naturalizar o controle social por meio da efetiva participação popular. Conforme Maciel *et al.* (2019), a LAI representa um importante instrumento de democratização e plena legitimação dos atos da AP, assegurando o direito do cidadão de obter informação primária, íntegra, autêntica e atualizada.

A LAI surgiu para regular o direito de acesso à informação previsto no inciso XXXIII do artigo 5º da CF/88, ditando e estabelecendo os trâmites e prazos, com o intuito de normatizar algo garantido pela lei máxima do país. Tal regulamento foi uma inovação que chegou tarde ao cenário brasileiro (comparativamente com outros países da América Latina) e que ainda precisa de aprofundamento para se tornar efetivamente aplicável (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

Possamai e De Souza (2020) argumentam que a LAI regula o acesso às informações contidas em registros ou documentos (físicos ou eletrônicos), produzidos ou acumulados por órgãos ou entidades públicos, bem como informações produzidas ou custodiadas por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com o setor público. A norma definiu os procedimentos formais inclusive para protocolar-se uma solicitação de informações, bem como as sanções em caso de seu descumprimento.

Conforme apontam Rosa e Urbanetto (2014), a promulgação da LAI representou um importante passo para a consolidação democrática do Brasil e para as ações de prevenção da corrupção. Ela torna a máquina pública mais transparente, confere maior participação da população e – por conseguinte – propicia o controle social das ações governamentais. Para Silva e Menezes (2019), a LAI é um avanço na transparência pública numa sociedade em que a democracia ainda permanece fragilizada.

A LAI elevou o Brasil à colocação de 30º lugar como uma das legislações mais transparentes no mundo, segundo levantamento da UNESCO, por seu caráter abrangente em incluir todas as esferas de governo, além da administração direta e indireta e entidades privadas que recebem recursos públicos (LOPES; BITENCOURT, 2019). O direito de acesso à informação regulamentado pela referida lei é muito mais amplo que o direito geral de acesso a arquivos e documentos públicos decorrentes de processo administrativo (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

A promulgação da LAI representou a inclusão do Brasil na concepção informacional

global relacionada ao direito à informação, mais precisamente, inseriu o país no regime de direito à informação pública que vem se manifestando globalmente através de leis nacionais e supranacionais. Representou o principal marco no regime jurídico de direito à informação dos órgãos públicos no Brasil (MALIN *et al.*, 2020).

A LAI amplia os horizontes do cidadão ao regulamentar o direito de acesso à informação pública já previsto na CF/88 (inciso XXXIII do cap. I). A CF/88 também trata do acesso à informação pública em outros momentos: artigo 5º, inciso XIV, artigo 37º, § 3º, inciso II e no artigo 216º, § 2º. São estes os dispositivos que a LAI regulamenta, estabelecendo os requisitos mínimos e os procedimentos (ROSA; URBANETTO, 2014).

A transparência - combinada com a prestação de contas – também inerente ao modelo de relação com o público proposto para a LAI, reforçavam relações democráticas, desenhando, no entorno desta lei, um círculo virtuoso. Ao menos no Executivo Federal, a lei teve um papel fundamental na institucionalização de práticas voltadas à facilitação do acesso à informação, incluindo o estabelecimento de estruturas institucionais, de novos atores, sistemas e procedimentos, contribuindo para ampliação da transparência (MALIN *et al.*, 2020).

Para Vieira *et al.* (2018), a LAI é considerada um dos mecanismos que apoiam a construção de uma cultura de *accountability*, haja vista que reforça e exige que os resultados da AP sejam apresentados aos cidadãos de forma clara e simples, com informações de fácil acesso e entendimento. A transparência e o aprimoramento da divulgação das informações a respeito da gestão são considerados cruciais e embasam a boa governança na AP.

A LAI é, como regra, uma lei nacional que deve ser observada por todos os entes da federação brasileira – União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Isso significa que os órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo - incluindo os Tribunais de Contas, e Judiciário, além do Ministério Público e Defensorias Públicas, devem obedecer à LAI e estabelecer suas regulamentações próprias, observando o disposto na Lei (BRASIL, 2017). As entidades da administração indireta – autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e outras instituições controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios – também estão submetidas à LAI, conforme disposto no art. 1º, I e II da LAI e no art. 5º do Decreto nº 7.724/2012 (BRASIL, 2012).

Entre as diretrizes da LAI, estão a observância da publicidade como um preceito geral e do sigilo apenas como exceção, a divulgação de informações de interesse público

(independentemente de solicitações), a utilização de meios de comunicação viabilizados pelas TIC, o fomento ao desenvolvimento da cultura da transparência e do controle social na AP (BRASIL, 2011).

Para Barcellos (2015), o tema geral de acesso à informação governamental se desdobra em duas direções diversas: 1) o direito de cada indivíduo de obter informações acerca de si próprio; 2) o direito de todos terem acesso em caráter permanente a informações sobre os atos públicos de interesse geral, como, por exemplo, cidadania, participação democrática e controle social.

Vale salientar, ainda, que LAI trouxe deveres de conduta para o Estado, os quais se convergem em duas ferramentas que irão proporcionar o acesso à informação de maneira prática, a transparência ativa e a transparência passiva. Neste sentido, a transparência ativa é quando os órgãos e entidades da AP divulgam informações de cunho social por intuito próprio segundo os deveres de conduta da transparência ativa. Por outro lado, a transparência passiva é definida como a situação em que a sociedade demanda ao ente público a informação que deseja, sendo esta de caráter social ou público (LOPES; BITENCOURT, 2019). Em relação ao inciso XXXIII da Constituição Federal, André Ramos Tavares aponta o dever de transparência do Estado e a publicização de dados e informações pelo Estado independentemente de solicitação, o que atualmente se denomina transparência ativa (SALGADO, 2019).

Seis meses após a promulgação da LAI, surgiu o Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta. Ele traz, no âmbito do Poder Executivo Federal, os procedimentos para a garantia do acesso à informação. Entre suas diretrizes estão a obrigatoriedade dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal de assegurar, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, o qual será efetivado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2012).

### **O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**

O e-SIC foi criado para efetivar os direitos, deveres e responsabilidades elencados na LAI. É um instrumento que potencializa os recursos de acesso da sociedade à informação. É um sistema *online* que integra, reúne e sistematiza dados públicos para disponibilizar à sociedade. Funciona na internet e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela

LAI (MACIEL *et al.*, 2019). Além disso, para ser operacionalizado cada órgão da AP federal precisou designar uma autoridade de monitoramento, com o intuito de atender às demandas (SILVA; GUIMARÃES, 2018).

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe seu andamento e prazos, e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal (ANTUNES; GUSSOLI, 2020), sendo um elemento propulsor que desperta no cidadão o sentimento de perceber-se como membro do contexto. Neste aspecto, a sociedade assume um papel de corresponsável com a AP, uma vez que ao constatar um problema, o cidadão pode encontrar soluções, amparado por leis que garantem seus direitos (ROSA; URBANETTO, 2014).

Ademais, como aponta Limberger (2015), o ordenamento jurídico no estado democrático se assenta no princípio geral da publicidade, devendo o sigilo ser excepcional e justificado. A visibilidade vai fornecer o acesso e a possibilidade de controle dos atos públicos. O direito de acesso à informação representa um direito humano e fundamental de todos os cidadãos, corolário da liberdade de pensamento e de expressão (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

Silva e Menezes (2019) pontuam que a participação ativa do cidadão é fundamental para o desenvolvimento de uma administração transparente e confiável. Para eles, a governança informacional remete à viabilização e implementação de estruturas e fluxos de informação, incluso na esfera de atuação do Estado.

Silva e Menezes (2019) definem governança informacional como a capacidade do Estado na criação, elaboração de políticas públicas e logro das metas coletivas, utilizando-se de mecanismos que incentivam a participação dos cidadãos com o objetivo de expandir a transparência dos processos decisórios e das etapas de execução das ações. A implementação de uma governança informacional tem a capacidade de conduzir a uma mudança de cultura, visando a objetivos maiores como a transparência e o diálogo permanente com a sociedade.

Isto posto, é salutar refletir que o Brasil foi o 90º país no mundo a reconhecer o direito do cidadão de acessar informações sobre a condução da coisa pública. Foram necessários 23 anos para que ocorresse a regulamentação do inciso XXXIII do artigo 5º da CF/88, onde está previsto o mencionado direito (MALIN *et al.*, 2020).

De toda sorte, a Lei 12.527/2011 também criou o mecanismo para quando não há a divulgação da informação diretamente pela Administração. Esta modalidade recebe o nome de transparência passiva, e atuará quando houver uma solicitação de determinada informação.

A transparência passiva nada mais é que a circunstância na qual a sociedade demanda ao ente público a informação que deseja, sendo esta de caráter social ou público, não sendo o caso de sigilo. Consoante o art. 10, o Estado possui a obrigação de garantir que as perguntas solicitadas sejam atendidas pelo poder público (LOPES; BITENCOURT, 2018).

A informação representa os dados disponíveis nos órgãos administrativos, especialmente em algum documento, físico ou eletrônico, que está em posse da Administração no momento em que o pedido é solicitado. Tendo em vista que a LAI regula um direito fundamental e humano, todas as pessoas, brasileiras ou estrangeiras, são titulares do direito de acesso à informação pública (ANTUNES; GUSSOLI, 2020).

No intuito de gerenciar as solicitações e respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da LAI, a Controladoria Geral da União (CGU) disponibiliza aos gestores e aos cidadãos o e-SIC. Trata-se de um sistema eletrônico *web* que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação (LOPES; BITENCOURT, 2018).

O e-SIC é um sistema que otimiza e proporciona o gerenciamento do fluxo das manifestações enviadas pelos usuários. Funciona como uma ferramenta a favor da transparência informacional, significando abrir o estado por princípio (SILVA; GUIMARÃES, 2018). Para Ertel e Reck (2018), o acesso aos portais e o atendimento pelo e-SIC são meios de viabilizar o controle social sobre a coisa pública. Os sítios eletrônicos devem disponibilizar logo na página inicial o banner da LAI, com o item de navegação "Acesso à Informação", no menu principal (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015).

O e-SIC é um espaço virtual que abrange especificamente a transparência passiva na gestão pública. Esse canal objetiva o acesso à informação pública produzida pelos órgãos do poder executivo federal. É um sistema *online* que integra, reúne e sistematiza dados públicos para subsidiar a gestão da informação (MORAIS; PAIVA, 2021).

O e-SIC é uma ferramenta que permite a qualquer cidadão solicitar informações aos órgãos, entidades e empresas públicas federais. Por meio do sistema é possível, além de fazer o pedido, acompanhar o prazo pelo número do protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por *e-mail*; entrar com recurso, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O e-SIC também possibilita aos órgãos e entidades acompanhar a implementação da lei e produzir estatísticas sobre o seu cumprimento (AZEVEDO; MAIA, 2020).

No âmbito federal, a gestão, manutenção e atualização do e-SIC é de competência da CGU, cabendo à mesma o treinamento com os servidores do órgão e entidades que trabalharão com o sistema, sendo as informações fornecidas pelos órgãos e entidades de

responsabilidade destes (OLIVEIRA *et al.*, 2018). Assim como no governo central, a Controladoria-Geral do Município (CGM) é o órgão adequado para a implantação, articulação e atendimento à normas da LAI. No que concerne à esfera federal, a ferramenta do e-SIC é um sistema único que contempla todos os órgãos subordinados a essa esfera, centralizando todos os pedidos feitos pelo requerente (AZEVEDO; MAIA, 2020).

Na AP Federal foram criados os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), unidades físicas de atendimento, e o e-SIC. O então Ministério da Transparência e Controladoria-Geral, em 2017, definiu um pedido de informação como uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da AP, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizado por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objetivo um dado ou informação (BRASIL, 2017).

Os serviços de informação ao cidadão não se limitam a responder perguntas, porquanto são concebidos como atividades que agregam valor à informação, ajudando os usuários a terem uma percepção mais clara da situação e a tomar as melhores decisões. O e-SIC é uma ferramenta que contribui significativamente com a sociedade, visando democratizar a informação pública, consoante os princípios básicos da esfera pública (MORAIS; PAIVA, 2021).

Silva e Menezes (2019) concluíram que o e-SIC tornou-se um meio democrático, que contribui para a satisfação do cidadão e garante uma governança informacional plena da sociedade. Entretanto, apesar do avanço no acesso à informação, ainda é necessário investir em melhorias para tornar o e-SIC mais acessível a todos, principalmente às classes de baixa renda. Limberger (2015) assevera que o acesso à informação precisa vir acompanhado de uma educação escolar básica, a fim de que a quantidade de informação seja selecionada e compreendida de uma maneira qualificada.

Pedidos de acesso à informação não podem ser rejeitados arbitrariamente, com respostas e fundamentos genéricos. As repostas precisam ser adequadas às determinações da LAI, ou seja, não podem ser evidentemente incompletas e não fundamentadas (ANTUNES; GUSSOLI, 2020). A atuação de agentes públicos comprometidos com a transparência e o acesso à informação, além do grau de conhecimento da lei, mostra-se essencial e determinante para o sucesso e eficácia da LAI (OLIVEIRA *et al.*, 2018).

Para Malin *et al.* (2020), é fundamental estar atento à grande quantidade de informações que não têm acesso negado, mas que também não são efetivamente respondidas, pois essa é uma saída que pode levar a uma fragilização da LAI pela estratégia de esvaziamento de sua institucionalidade como instrumento de acesso à informação.

Portanto, é necessário sistematizar, criar metas e fazer pesquisas. No que tange ao processamento dos pedidos de informação do e-SIC, quanto maior o número de filtros a serem implementados, maior será a demora em encaminhar a resposta ao solicitante (SILVA; GUIMARÃES, 2018). Para Moraes e Paiva (2021), o órgão/instituição competente pela resposta deve incentivar bem mais a qualificação dos profissionais, controlar a qualidade das respostas e observar as sanções previstas em Lei para aqueles que não observam as diretrizes normativas da LAI.

Cruz e Silva (2016) destacam que devido ao fato de as controladorias municipais estarem configuradas como órgãos pertencentes à própria estrutura da organização, sua atuação depende diretamente da vontade política dos prefeitos e da conjuntura política local em promover as condições básicas para o seu funcionamento. Por isso, para que possam cumprir sua missão institucional devem possuir autonomia e independência. O não provimento dessas condições pode ser prejudicial aos resultados alcançados pelas controladorias. Neste sentido, políticas de transparência e de acesso à informação estão associadas, portanto, à melhoria da gestão pública.

Por fim, ainda vale comentar que, em agosto de 2020, os maiores sistemas governamentais de acesso à informação (e-SIC) e participação social (e-OUV - Sistemas de Ouvidoria do Poder Executivo Federal) passaram a integrar a mesma plataforma, o Fala.BR. O sistema, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, permite aos usuários fazer pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria num único local e utilizando o mesmo cadastro (BRASIL, 2020).

## **Metodologia**

Para o desenvolvimento da pesquisa foi utilizado um estudo de caso com o objetivo de analisar e interpretar os pedidos de acesso à informação recebidos por meio do e-SIC de um município cuja economia possui uma das maiores arrecadações da Região Metropolitana do Grande Recife. Para Gil (2002), o estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais, consistindo no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Um dos propósitos do estudo de caso é descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação. Além disso, com o estudo de caso é possível ter uma visão global do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam ou são por ele

influenciados.

Stake (1994) aponta ainda que existem três tipos básicos de casos: os intrínsecos, os instrumentais e os coletivos. Os casos intrínsecos buscam uma melhor compreensão do caso em particular e não sobre um constructo abstrato ou um fenômeno genérico. Os casos instrumentais visam gerar ideias sobre um tema ou refinar uma teoria, deixando o caso num papel de suporte. Por fim, com os casos coletivos, acredita-se que os vários casos, semelhantes ou diversos, podem ampliar o entendimento dos fenômenos. A presente pesquisa enquadra-se como instrumental.

A pesquisa pode ser caracterizada como exploratória e descritiva, de cunho qualitativo. Uma pesquisa exploratória é aquela que tem a finalidade de ampliar o conhecimento a respeito de um determinado fenômeno, sendo bastante flexível, visto que o pesquisador não possui clareza do problema (ZANELLA, 2009); busca levantar e relatar o encontrado, usando procedimentos qualitativos e com análise indutiva, no sentido de amparar e ampliar conhecimentos ainda não sedimentados (SILVEIRA *et al.*, (2010); tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses (GERHARDT; SILVEIRA, 2009); consiste no aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de modo satisfatório anteriormente (RAUPP; BEUREN, 2006).

Já, as pesquisas descritivas, segundo Gil (2019), são aquelas que têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Para Zanella (2009), a pesquisa descritiva é um tipo de estudo muito utilizado em AP, uma vez que se presta a descrever as características de um determinado fato ou fenômeno.

Com relação à abordagem, os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural, vistos de forma holística e não reduzidos a variáveis, mas observados como um todo (GODOY, 1995). A pesquisa qualitativa se preocupa com o aprofundamento da compreensão de um grupo social ou de uma organização, por meio de aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Além disso, na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado (RAUPP; BEUREN, 2006).

Assim, quanto à coleta de dados, o acesso aos dados deu-se por meio de acesso ao portal do e-SIC, considerando-se o município estudado e todas as solicitações encontradas no

sistema nos primeiros seis meses do ano de 2021. Ressalta-se que o município investigado se situa na Região Metropolitana do Recife e possui uma população estimada em pouco mais de 200 mil habitantes, conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020). Foram encontrados no e-SIC 101 chamados, os quais foram tabulados em planilha eletrônica.

As análises são realizadas no capítulo de resultados, por meio de análise descritiva (dados e textual) para entendimento e apresentação das solicitações por categoria de análise.

## Resultados e Discussão

A partir da metodologia proposta, os resultados das solicitações foram agrupados em solicitações válidas e não válidas (tabela 1).

**Tabela 1** - Total de solicitações cadastradas como pedido de acesso à informação no e-SIC.

Solicitações cadastradas como pedido de acesso à informação	Quantidade	%
Válidas	87	86,14
Não válidas	14	13,86
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Elaboração própria.

Ao analisar a tabela 1, verifica-se que 86,14% (87) solicitações foram consideradas válidas e enviadas para secretarias que detém as informações solicitadas. No entanto, 13,86% (14) das solicitações inseridas no e-SIC não foram válidas, por diferentes motivos.

As solicitações não atendidas foram referentes à: i) denúncia de agressão de policial militar; ii) elogio a ação da prefeitura em atividade de preservação ambiental; iii) pesquisa de políticas de mobilidade segura; iv) convite para participação de pesquisa em políticas de mobilidade urbana; v) reclamação por não conseguir vaga na creche; vi) falha no cadastro da vacinação covid-19 (reclamação); vii) reclamação passarela com estrutura deficiente; viii) questionário de pesquisa para conclusão de graduação; ix) duas solicitações que não foi possível identificar a solicitação; x) pedido duplicado, sendo atendido o pedido anterior e desconsiderado este; xi) perdeu o endereço para entrega do RG; xii) reclamação para que seja disponibilizado transporte para faculdades na capital.

Há solicitações indevidas que não se tratam efetivamente de pedidos de acesso à informação pública, conforme decreto nº 7.724/2012. A legislação afirma que não serão atendidos pedidos de acesso à informação: i) genéricos; ii) desproporcionais ou desarrazoados; iii) que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação

de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade (BRASIL, 2012).

Os servidores responsáveis por processar os pedidos de acesso à informação, muitas vezes, se deparam com manifestações que não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito. No sistema e-SIC, não há limitação naquilo que o cidadão pode escrever em sua solicitação (BRASIL, 2017). Segundo o mesmo manual, é relativamente comum que sejam protocoladas manifestações de ouvidoria, como denúncias, reclamações, solicitações de providências administrativas e consultas jurídicas, que não são de fato solicitações de acesso à informação, como foi o caso das 14 solicitações analisadas na tabela 1. Caso o servidor responsável pelo e-SIC verifique, no pedido de acesso, elementos de denúncia ou reclamação, deve orientar o cidadão a realizá-la na instância correta ou reencaminhar o pedido para a ouvidoria do órgão ou entidade (BRASIL, 2017). A partir da análise das solicitações válidas (87), são apresentados na tabela 2 os resultados por autoridade demandada e dos retornos em relação ao prazo de atendimento às solicitações.

**Tabela 2 - Retornos das autoridades demandas aos pedidos.**

<b>Autoridade Demandada</b>	<b>S.A.P</b>	<b>S.A.F.P.</b>	<b>S.A.</b>	<b>S. N.</b>	<b>S.N. R.</b>	<b>T.S.</b>	<b>% T.S.</b>
Secretaria de Finanças e Arrecadação	19	0	0	0	0	19	21,84
Instituto de Previdência	1	0	0	0	0	1	1,15
Controladoria Geral do Município	7	0	0	0	0	7	8,05
Procuradoria Geral	1	0	0	0	0	1	1,15
Secretaria de Defesa Social	2	0	1	0	0	3	3,45
Secretaria de Recursos Humanos	2	4	0	0	1	7	8,05
Faculdade do município	0	1	0	0	0	1	1,15
Secretaria de Educação	4	13	1	0	1	19	21,84
Secretaria de Logística	0	0	1	0	0	1	1,15
Secretaria Executiva de Meio Ambiente	2	0	0	0	0	2	2,30
Secretaria de Planej. e Meio Ambiente	4	2	0	0	1	7	8,05
Secretaria de Assuntos Jurídicos	6	0	2	0	0	8	9,20
Secretaria de Programas Sociais	4	2	0	0	0	6	6,90
Secretaria de Saúde	2	1	1	1	0	5	5,75
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>100,00</b>

Legenda: Solicitações atendidas no prazo (S.A.P.); Solicitações atendidas fora do prazo (S.A.F.P.); Solicitações em andamento (S.A); Solicitações negadas (S. N.); Solicitações não respondidas (S.N. R); Total de Solicitações (T.S.). Fonte: Elaboração própria.

Ao analisar a tabela 2, verifica-se que as secretarias mais demandadas, ou seja, as que mais receberam pedidos de acesso à informação foram a Secretaria de Finanças e Arrecadação com 21,84% (19) e a Secretaria Municipal de Educação, também com 21,84% (19) do total de pedidos analisados. A Secretaria de Assuntos Jurídicos aparece logo a seguir com 9,20% (8)

do total de solicitações. Isso revela que os assuntos mais demandados pelos solicitantes são, respectivamente, pedidos de acesso à informação relativos à arrecadação pública municipal, à rede de educação do município e sobre as licitações/contratos celebrados pelo poder executivo municipal. Outras unidades demandadas tiveram menor número de solicitações, como a Controladoria-geral do Município 8,05% (7), Secretaria de Recursos Humanos 8,05% (7), Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente 8,05% (7), Secretaria de Programas Sociais 6,90% (6), Secretaria de Saúde 5,75% (5), Secretaria de Defesa Social 3,45% (3), Secretaria Executiva de Meio Ambiente 2,30% (2), Instituto de Previdência 1,15% (1), Procuradoria-geral 1,15% (1), Faculdade do Município 1,15% (1) e Secretaria de Logística 1,15% (1).

Quanto ao atendimento das solicitações, pode-se verificar que a maioria das solicitações válidas ao e-SIC foram atendidas, sendo cinquenta e quatro (54) pedidos de acesso à informação atendidos dentro do prazo de 20 (vinte) dias corridos, conforme determinado pela LAI. Outras vinte e três (23) solicitações foram respondidas após o prazo, (3) três solicitações não foram respondidas, (1) uma solicitação teve o pedido negado pela secretaria demandada e, por fim, (6) seis solicitações estavam em andamento no momento da avaliação.

Nessa tabela 2 também é possível analisar o atendimento por secretaria, percebendo que algumas secretarias atendem todas as solicitações dentro do prazo, enquanto outras atrasam no atendimento, não cumprindo os preceitos da LAI. Conforme Silva e Guimarães (2018), após o cidadão registrar sua solicitação de informação, que será analisada pelo gestor do sistema, a Lei determina que a resposta deve ser dada o mais rápido possível, com prazo de 20 dias, sendo prorrogáveis por mais 10 dias, com a justificativa do porquê dessa prorrogação. Ressalta-se que embora a controladoria do município tenha orientado diversas vezes que é necessário justificar, caso ultrapasassem o prazo de 20 dias, as unidades demandas não fizeram nenhuma justificativa no período analisado.

Além de identificar se as solicitações foram atendidas no prazo, investigou-se o assunto das solicitações por autoridade demandada, bem como o tempo médio de resposta para cada solicitação atendida. Percebeu-se que são, geralmente, informações simples e que possuem respostas efetivas dos responsáveis. A Secretaria de Finanças e Arrecadação, apesar de ter mais solicitações, possui um tempo de resposta inferior a 10 dias, para os diferentes assuntos a ela solicitados (IPTU, Inscrição Municipal/Alvará, Nota fiscal, Certidão Negativa, Receitas/despesas, Serviços). Já, a Secretaria de Educação, que também teve 19 solicitações no mesmo período é a que apresenta maior tempo de resposta, chegando a 65 dias para responder suas solicitações (Seleção, Cartão alimentação, Contratos, Concurso, Programa de

intercâmbio). Apesar das diferenças nas quantidades e nos temas das solicitações demandadas, verificou-se que a maioria das solicitações são simples e são atendidas dentro do prazo, corroborando com as recomendações de Silva e Menezes (2019).

No entanto, percebe-se ao analisar os dados que pode haver pontos de melhoria no tempo de resposta e, por consequência, na efetividade de cada unidade, que faz parte da prefeitura estudada, seguindo as recomendações de Lopes e Bitencourt (2019) com relação à garantia fundamental de se obter informações relevantes de interesse público. É o caso da Secretaria de Educação, na qual 13 solicitações do total de 19 foram atendidas fora do prazo determinado pela lei e sem a devida justificativa. Isso pode indicar falhas nos processos internos da secretaria e carência de servidores capacitados e comprometidos com o cumprimento da LAI.

## **Conclusões**

O estudo constatou a relevância do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão como instrumento de que a sociedade dispõe para solicitar informações aos entes públicos. A vigamestra da transparência passiva - cujo acesso é feito mediante os sítios eletrônicos de todas as esferas governamentais - permite que qualquer pessoa, amparada pela Lei nº 12.527/2011, requisite informações custodiadas pelos órgãos públicos. Desde que não estejam incluídas nas hipóteses de informações sigilosas, os entes públicos são obrigados a responder aos pedidos de acesso à informação de forma imediata ou no prazo de 20 dias corridos.

Os resultados levantados no primeiro semestre de 2021, no e-SIC de um município da Região Metropolitana do Recife, revelaram que 86,14% das solicitações recebidas foram consideradas válidas e encaminhadas às secretarias detentoras das informações solicitadas. Entretanto, 13,86% das solicitações não foram validadas, por não se tratar de pedidos de acesso à informação. Duas secretarias igualaram o mesmo número de pedidos de acesso à informação recebidos no período estudado: a Secretaria de Finanças e Arrecadação e a Secretaria Municipal de Educação, ambas com 21,84% do total de pedidos analisados. Em seguida, a Secretaria de Assuntos Jurídicos com 9,20% das requisições enviadas.

A pesquisa também constatou que a maioria das solicitações foi atendida dentro do prazo de 20 dias determinado pela LAI. Por outro lado, outras 23 solicitações foram respondidas fora do prazo, 3 solicitações não foram respondidas e 1 solicitação foi negada pela secretaria demandada, descumprindo, dessa forma, as exigências contidas na lei federal

de acesso à informação pública.

Ao realizar o presente estudo foi também possível ter uma visão holística do tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação recebidos utilizando o e-SIC do município estudado, possibilitando aferir a eficiência de cada secretaria ou órgão demandado. A Secretaria de Finanças e Arrecadação foi o órgão que apresentou o menor tempo de resposta aos pedidos de informação, apresentando em média uma resposta inferior a 10 dias das solicitações recebidas. De outra parte, a Secretaria de Educação - que também recebeu o mesmo número de pedidos da Secretaria de Finanças e Arrecadação (19) no período estudado – foi a que apresentou o maior número de pedidos respondidos fora do prazo determinado pela lei, chegando a alcançar prazos de resposta de até 65 dias para responder um pedido simples de acesso à informação.

Se por um lado há secretarias que cumprem prontamente com os prazos estabelecidos na LAI, há por outro lado unidades demandadas que não retornam nos prazos previstos, infringindo o mandamento legal. Estudos mais aprofundados nos fluxos internos percorridos pelos pedidos de acesso à informação dentro de cada secretaria poderão revelar exatamente as falhas que resultaram no descumprimento dos prazos legais. Trabalhos de melhoria dos fluxos internos, capacitação dos servidores envolvidos nas demandas de acesso à informação pública e fomento da LAI no âmbito do poder executivo municipal são medidas que poderão resultar no cumprimento dos prazos dos pedidos de informação.

Como limitações do presente estudo, ressalta-se o período de análise de 6 meses e a impossibilidade de pesquisa com coleta de dados primários para verificar por meio de questionários ou entrevistas fatores críticos de sucesso no cumprimento da LAI, bem como desafios e intervenções necessárias para que a lei seja cumprida por todos os entes requisitados com a maior eficiência possível. Diante disso, sugere-se, como trabalhos futuros, a coleta de dados junto aos colaboradores de cada unidade demandada e a expansão do período de coleta para maior análise ao longo do tempo. Também podem ser realizados estudos similares em outros municípios para verificar diferenças e similaridades no cumprimento da LAI.

## Referências

ANTUNES, C. A.; GUSSOLI, F. K. Convencionalidade e direito de acesso à informação: estudo de caso de requerimento sobre cumprimento de sentença internacional no Sistema

Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 7(2), p. 333-346, 2020.

AZEVEDO, R. A.; MAIA, H. C. S. Reflexões sobre a utilização da Lei de Acesso à Informação para a pesquisa científica. *Ciência da Informação*, [S. l.], 48(3), 2020.

BARBOSA, A. F.; RIBEIRO, M. M.; OYADOMARI, W. Monitoramento de políticas públicas de governo eletrônico. Brasília/DF. In: VI Congresso CONSAD de Gestão Pública, 2013.

BARCELLOS, A. P. Acesso à informação: os princípios da Lei nº 12.527/2011. *Quaestio Iuris*, 8(3), pp. 1741-1759, 2015.

BERNARDES, M. B.; SANTOS, P. M.; ROVER, A. J. Ranking das prefeituras da região sul do Brasil: uma avaliação a partir dos critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. *Revista da Administração Pública*. 49 (3), pp. 761-792, 2015.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos*. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 abr. 2022.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 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: 15 abr. 2022.

BRASIL. Governo Federal. E-Sic passa a integrar o FalaBR a partir de 31 de agosto, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/noticias/2020/08/e-sic-passa-a-integrar-o-falabr-a-partir-de-31-de-agosto>. Acesso em: 09 abr. 2022.

BRASIL. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm). Acesso em: 23 abr. 2022.

BRASIL. Lei de Acesso à Informação. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 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: 12 abr. 2022.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal*. 3ª ed. – Brasília, 2017. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29957/15/aplicacao\\_lai\\_3a\\_ed.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29957/15/aplicacao_lai_3a_ed.pdf). Acesso em: 07 abr. 2022.

CRUZ, M. C. M. T.; SILVA, T. A. B.; SPINELLI, M. V. O papel das controladorias locais no cumprimento da Lei de Acesso à Informação pelos municípios brasileiros. *Cadernos EBAPE.BR*, 14 (3), Artigo 4, Rio de Janeiro, 2016.

ERTEL, R. M.; RECK, J. R. Ausência de transparência dos entes municipais no que se refere ao repasse de recursos públicos a entidades privadas nas áreas de saúde e educação: uma análise das informações lançadas nos portais de transparência. *Revista Jovens Pesquisadores*, 8(1), pp. 84-96, 2018.

FIIRST, C *et al.* A Influência dos Índices Socioeconômicos e Contábeis no nível de Transparência Eletrônica dos Estados Brasileiros sob a ótica da Teoria da Escolha Pública. *Administração Pública e Gestão Social*, 10(4), 272-281, 2018.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. *Métodos de pesquisa*. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

Gil, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo, 35(2), p. 57-63, 1995.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. *Estatísticas cidades*. 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe/cabo-de-santo-agostinho/panorama>. Acesso em: 09 abr. 2022.

LIMBERGER, T. Cibertransparência. Informação pública em rede e a concretização dos direitos sociais: a experiência dos municípios gaúchos. *Quaestio Iuris*, 8(4), p. 2651-2669, 2015.

LOPES, A. I. S.; BITENCOURT, C. M. As consequências jurídicas para a administração pública pelo descumprimento do dever de prestar a informação. *In: XIV Seminário Nacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea*, 2019.

LOPES, A. I. S.; BITENCOURT, C. M. Acesso à informação e transparência: uma análise dos portais de transparência a partir do questionamento quanto aos percentuais obrigatórios de saúde e educação. *Revista Jovens Pesquisadores*, 8(2), p. 84-93, 2018.

MACIEL, R. G.; FONSECA, P. G.; DUARTE, F. R.; SANTOS, E. M. 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*, 24(2), pp. 143-164, 2019.

MALIN, A. M. B *et al.* COVID-19: acesso à informação pública no Brasil – Relatório de Pesquisa. *Liinc em Revista*, 16(2), p. e5370, 2020.

MORAIS, L.; PAIVA, E. B. Um estudo com autoridades de monitoramento do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Campinas, SP: RDBCI - *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 19, 2021

OLIVEIRA, *et al.* Atuação dos servidores da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) em Cacoal – RO na implementação da cultura de acesso à informação por meio do sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (e-SIC). *In: XVII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria. Gestión de la Gobernanza y la Estrategia orientadas al Desarrollo Sustentable*, 2018.

POSSAMAI, A. J., DE SOUZA, V. G. Transparência e Dados Abertos Governamentais: Possibilidades e Desafios a Partir da Lei de Acesso à Informação. *Administração Pública e Gestão Social*, 12(2), 2020.

*Qualitative Research*. California: SAGE Publications. pp. 237-247, 1994.

RAUPP, F. M. Realidade da transparência passiva em prefeituras dos maiores municípios brasileiros. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 13(30), 2016.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. *Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2006.

ROSA, T. C.; URBANETTO, R. P. A busca da transparência na gestão pública: Lei de Acesso à Informação Brasileira. Páginas A & B, *Oporto*, 1, p. 138-145, 2014.

SALGADO, E. D. *Lei de Acesso à Informação: Lei 12.27/2011*. 2. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

SILVA, M. A.; MENEZES, P. V. O. Acesso à informação: construção de indicadores e análise do perfil de cidadão através do portal e-SIC no ano de 2018. *Ponto de Acesso*, 13, 2019.

SILVA, M. S.; GUIMARÃES, K. O. O E-SIC e a comunicação pública: a aplicação de Sistemas de Informação no controle social. *Paradoxos*, 1(1), p. 70-75, 2018.

SILVEIRA, A.; ROPELATO, M.; VIEIRA, S. S.; NASCIMENTO, S. Empreendedorismo: produção científica na base Scielo 2004-2008. R. Adm. *FACES Journal Belo Horizonte*, 9(3), pp. 13-32, 2010.

SOUZA, F. J. V.; BARROS, C. C.; ARAÚJO, F. R.; SILVA, M. C. Índice de Transparência Municipal: um estudo nos municípios mais populosos do Rio Grande do Norte. *Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade*, 3(3), 2013

STAKE, R. E. Case Studies. In: denzin, Norman K.; Lincoln, Y. S. *Handbook of*

VIEIRA, A. P. S., MENDONÇA, A. DOS S., CAVALHEIRO, R. T., KREMER, A. M. *Accountability* no Mato Grosso do Sul: um retrato a partir dos portais eletrônicos municipais. *Administração Pública e Gestão Social*, 10(4), pp. 292-302, 2018.

ZANELLA, L. C. H. *Metodologia de estudo e de pesquisa em administração*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

Como citar este artigo (Formato ABNT):

CAMPOS, Veronaldo José da Silva; LEAL, Leonardo Carrera Campos; RAPOSO, Carolina Guimarães; GOMES, Kathiane Galdino Maia; CEOLIN, Alessandra Carla; CORREIA-NETO, Jorge da Silva Correia. Transparência no Serviço Público Municipal: analisando as solicitações do Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão. **Id on Line Rev. Psic.**, Maio/2022, vol.16, n.60, p. 825-848, ISSN: 1981-1179.

Recebido: 10/05/2021;

Aceito 16/05/2022;

Publicado em: 30/05/2022.