



Instituto Federal de Brasília
Campus Brasília
Curso Tecnologia em Gestão Pública

CAIO VILELA LACERDA

**AS CONTRIBUIÇÕES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO-LAI
PARA A OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PRÓ-
REITORIA DE ENSINO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA – IFB**

Brasília
2017

CAIO VILELA LACERDA

**AS CONTRIBUIÇÕES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO-LAI
PARA A OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PRÓ-
REITORIA DE ENSINO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA – IFB**

Monografia apresentada ao Curso Tecnologia em Gestão Pública do *Campus* Brasília do Instituto Federal de Brasília como requisito parcial para obtenção de título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Maria Marclane Bezerra Vieira

Brasília
2017

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do Campus Brasília do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília.

L131

Lacerda, Caio Vilela.

As contribuições da lei de acesso à informação para otimização dos serviços públicos na Pró-Reitoria de Ensino no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília / Caio Vilela Lacerda. — Brasília, 2017.

44 f. : il. color.

Orientador: Maria Marclane Bezerra Vieira.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) — Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília, Graduação em Gestão Pública, 2017.

1. Transparência na administração pública 2. Serviços públicos. I. Vieira, Maria Marclane Bezerra. II. Título.

CDU: 35:004.738.5

CAIO VILELA LACERDA

**AS CONTRIBUIÇÕES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO-LAI
PARA A OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA PRÓ-
REITORIA DE ENSINO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE BRASÍLIA – IFB**

Monografia apresentada ao Curso Tecnologia em Gestão Pública do *Campus* Brasília do Instituto Federal de Brasília como requisito parcial para obtenção de título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Maria Marclane Bezerra Vieira

Aprovado em: 15 de dezembro de 2017

BANCA EXAMINADORA

Maria Marclane Bezerra Vieira – Orientadora

José Wagner Marques Raulino – Professor Avaliador

Rafael Lavrador Sant Anna – Professor Avaliador

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CGU – Controladoria-Geral Da União

CPF – Cadastro de Pessoa Física

EAD – Educação à Distância

e-SIC – Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão

FIC – Programa de Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores

IFB – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

LAI – Lei de Acesso à Informação

PREN – Pró-Reitoria de Ensino

SETEC – Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

SIC – Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão

UNESCO – Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fluxograma do Atendimento ao Cidadão do IFB.....	11
Figura 2 - Manifestações Enviadas para Cada Pró-Reitoria no Ano de 2012.....	26
Figura 3 - Manifestações Enviadas para Cada Pró-Reitoria no Ano de 2013.....	27
Figura 4 - Prazo Médio de Resposta em 2012.....	28
Figura 5 - Prazo Médio de Resposta em 2013.....	29
Figura 6 - Tipo de Manifestação por <i>Campus</i> /Setores em 2014.....	30
Figura 7 - Tipo de Manifestação por <i>Campus</i> /Setores em 2015.....	31
Figura 8 - Tipo de Manifestação por <i>Campus</i> /Setores em 2016.....	32
Figura 9 - Demandas da PREN em 2013.....	33
Figura 10 - Demandas da PREN em 2014.....	34
Figura 11 - Demandas da PREN em 2015.....	35
Figura 12 - Demandas da PREN via e-SIC em 2016.....	36
Figura 13 - Demandas da PREN via Ouvidoria em 2016.....	36
Figura 14 - Recomendações à PREN em 2014.....	38
Figura 15 - Recomendações à PREN em 2015.....	38

RESUMO

A transparência no setor público é de extrema importância para a sociedade contribuindo para a otimização dos serviços públicos. Diante disso, nos últimos anos, a discussão sobre o assunto cresceu e muitos países criaram suas leis de acesso à informação. O Brasil seguiu este caminho, sendo o 89º país a criar sua própria legislação de transparência. Porém, observa-se que o país sofre com algumas dificuldades de implementação, devido a velhos costumes e preconceitos, ao mesmo tempo em que se observa certa evolução em relação a anos anteriores. Dessa maneira, a presente pesquisa busca examinar a forma como a Lei nº 12.527/2011 foi inserida no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília – IFB, e quais foram suas contribuições para a otimização e o aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Pro-Reitoria de Ensino, com base em pesquisa bibliográfica e análise documental.

Palavras-chave: Otimização. Lei de Acesso a Informação. Instituto Federal de Brasília.

ABSTRACT

Transparency in the public sector is extremely important for society, contributing to the optimization of public services. Thus, in recent years, discussion about this subject has grown and many countries have created their laws on access to information. Brazil followed them, being the 89th country to create its own transparency legislation. However, it is observed that the country suffers from some implementation difficulties, due to old habits, at the same time that some evolution is observed in relation to previous years. Thus, the present research seeks to examine how Law 12,527/2011 was inserted in the Federal Institute of Education, Science and Technology of Brasília - IFB, and what were its contributions to optimization and improvement of public services provided by the Pro-Rector of Teaching, based on bibliographical research and documentary analysis.

Keywords: Optimization. Information Access Law. Brasilia Federal Institute.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
1.1	Problematização.....	12
1.2	Objetivos da Pesquisa.....	13
1.2.1	<i>Objetivo geral.....</i>	13
1.2.2	<i>Objetivos específicos.....</i>	13
1.3	Justificativa.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	Democracia.....	14
2.2	Contexto e conceito da LAI	15
2.3	Acesso às informações públicas	18
2.4	Pedido de informação	20
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	22
3.1	Abordagem da pesquisa.....	23
3.2	Universo e amostra	24
3.3	Levantamento de dados	24
3.4	Coleta de dados e tratamento	24
3.5	Análise e interpretação dos dados	25
4	RESULTADO DA ANÁLISE DE DADOS.....	25
4.1	Dados de acesso à informação destinadas à Pró-Reitoria de Ensino do IFB e suas principais demandas	25
4.2	Principais recomendações direcionadas à Pró-Reitoria de Ensino do IFB	37
4.3	Comparação entre os quesitos da LAI em face dos procedimentos encontrados nos relatórios, identificando as lacunas existentes	38
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	40
	REFERÊNCIAS	41

1 INTRODUÇÃO

A partir da reforma do aparelho do Estado, o Brasil vem tentando implementar um novo modelo de administração pública. Com a aplicação do modelo gerencial, houve a necessidade de rever o papel do Estado perante a sociedade, tendo em vista que o foco na obtenção de resultados tem como premissas a prestação de contas, a redução de custos e a transparência, a qual incentiva os cidadãos a participarem de forma mais ativa no exercício do poder, o que contribui para evitar uma gestão concentrada e autoritária por parte dos governantes. Porém, para que uma informação seja considerada transparente, esta deve ser de fácil entendimento, clara, possuir confiabilidade e relevância.

A Lei de Acesso a Informação - LAI, foi criada em 18 de novembro de 2011, surgiu como regulamentação do que era previsto na Constituição Federal de 1988, com o fim de garantir o acesso as informações por todos os cidadãos, dispondo sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, consolidando ainda mais o regime democrático.

A transparência faz com que os cidadãos exerçam o controle social por meio da fiscalização dos gastos governamentais e, conseqüentemente, no combate à corrupção. O fato de haver a necessidade de publicar informações obriga os entes públicos a seguirem os princípios morais e legais. A LAI estabelece, ainda, padrões e prazos para a Administração Pública atender as solicitações da sociedade, que são monitorados no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU.

A presente pesquisa será realizada no IFB, instituição integrante da rede federal de educação profissional, que segundo Mafrendi (2002) iniciou-se em 1909, pelo Decreto nº 7.566, do Presidente Nilo Peçanha, em que foram instauradas 19 Escolas de Aprendizes Artífices. Posteriormente, essa rede se transformou nas Escolas Técnicas e, posteriormente, nos Centros Federais de Educação Tecnológica - CEFET's.

Até 2008, segundo dados de Otranto (2010), o Ministério da Educação e da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica-SETEC, essa rede possuía 33 CEFET's, 36 Escolas Agrotécnicas, 32 Escolas Vinculadas, 1 Universidade Tecnológica Federal e 1 Escola Técnica Federal.

No fim daquele ano, o então Presidente Luiz Inácio Lula da Silva sancionou a Lei nº 11.892/2008, que criou 38 Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, vinculada ao Ministério da Educação.

Assim, o Instituto Federal de Brasília faz parte dessa Rede Federal de Educação, uma instituição pública, que oferece Educação Profissional gratuita, na forma de cursos e programas de formação inicial e continuada de trabalhadores (FIC), educação profissional técnica de nível médio e educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação, articulados a projetos de pesquisa e extensão (IFB, 2017).

Composto por 10 campi distribuídos pelo Distrito Federal, sendo: Brasília, Taguatinga, Samambaia, Gama, Riacho Fundo, São Sebastião, Estrutural, Ceilândia, Planaltina, Recanto das Emas. Desenvolve atividades de Ensino a Distância – EAD nos programas e-TEC, Profissionais e MedioTec, nos seguintes polos: Brasília, Brazlândia, Ceilândia, Gama, Planaltina, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Sobradinho II, Taguatinga Centro, Taguatinga, Varjão, Samambaia e São Sebastião. Possui ainda, uma Reitoria e cinco Pró-Reitorias: de Administração, de Ensino, de Extensão e Cultura, Gestão de Pessoas, e de Pesquisa e Inovação. Atende 15.675 alunos e possui 1.107 servidores (IFB, 2017).

No que concerne ao acesso à informação, o IFB conta com o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/IFB, criado e normatizado por meio da Portaria Normativa nº 006, de 13 de setembro de 2012, vinculado à Ouvidoria, e utilizado para atender todas as demandas por acesso à informação, baseado na Lei nº 12.527/2011, e no Decreto nº 7.724/2012.

O SIC/IFB recebe os pedidos de acesso presencialmente, nos Protocolos da Reitoria e dos Campi, e por meio do sistema eletrônico e-SIC, o qual permite a qualquer cidadão ou pessoa jurídica o encaminhamento de solicitação de acesso à informação. Além disso, facilita o exercício do direito ao acesso, pois, por meio dele, é possível acompanhar o prazo das solicitações e receber a resposta por e-mail. Possibilita entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar respostas recebidas, como mostra a figura a seguir:

Fonte: (IFB, 2017)

Esta pesquisa foi elaborada a partir de relatórios do SIC, coletados no seu respectivo site, na aba Ouvidoria. Ressalta-se que, para fins de análise, o estudo ficou restrito à Pró-Reitoria de Ensino – PREN devido à amplitude da entidade, relativo ao período de 2012 a 2016.

1.1 Problemática

Nos últimos anos, a discussão sobre a transparência no setor público levou muitos países a elaborarem leis de acesso à informação. Assim, em 2010, a CGU e a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura - UNESCO realizaram uma parceria que garantia o direito à informação, transparência e participação cidadã (GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL, 2017). Já no ano seguinte, foi sancionada a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que fez com o que o Brasil fosse mais um país a possuir legislação sobre o acesso à informação (BRASIL, 2011).

Platt Neto, Cruz e Vieira (2007) relatam que, atualmente, as entidades que compõem a administração pública são obrigadas, segundo o artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, a prestar contas do uso de recursos públicos. Assim, é necessário haver transparência, para que os cidadãos tenham acesso às informações.

Conforme o artigo 8º da mencionada Lei, aos entes públicos foi atribuído o dever de promover a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidos, independentemente de requerimentos.

Para os referidos autores, a transparência vai além da publicidade, pois não basta que as informações estejam disponíveis ao público, mas que sejam legíveis e de fácil interpretação. Sua finalidade é possibilitar maior controle sobre os atos praticados pela administração pública.

As organizações públicas são responsáveis pela disponibilização de informações transparentes e compreensíveis sobre as ações governamentais. Entretanto, os níveis de transparência podem variar de acordo com os incentivos ou inibições feitas ao gestor público (BAIRRAL; SILVA; ALVES, 2015).

Os citados autores mencionam que o índice de transparência pública obrigatória revela que as entidades governamentais sofrem mais influência das práticas de divulgação obrigatória, ou seja, das exigidas pela legislação de prestação de contas, do que das de divulgação voluntária. Mesmo assim, as obrigatórias apresentam valores abaixo do recomendável, isto é, 80%. Isso significa que a legislação vigente de divulgação obrigatória não está sendo totalmente cumprida, ao passo que o nível de transparência voluntário é extremamente baixo, 19%.

Dessa forma, a presente pesquisa visa responder a seguinte questão-problema:

Como a Lei de Acesso à Informação pode proporcionar melhorias e contribuir para a otimização dos serviços públicos na Pró-reitora de Ensino do Instituto Federal de Brasília – IFB?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral do estudo é examinar como a Lei de Acesso à Informação favoreceu o aprimoramento e a otimização dos serviços públicos na Pró-reitora de Ensino do Instituto Federal de Brasília – IFB.

1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar as principais demandas de acesso a informação na Pró-Reitoria de Ensino do IFB.
- Identificar as principais recomendações direcionadas a Pró-Reitoria de Ensino do IFB com base nas demandas ouvidoria.
- Comparar os quesitos da LAI em face dos procedimentos encontrados nos relatórios examinados, identificando as lacunas existentes.

1.3 Justificativa

O acesso à informação é de extrema importância para o desenvolvimento de um país, pois possibilita aos cidadãos a participação na tomada de decisão do Estado. Além disso, a população conhece melhor os seus direitos. A primeira nação a desenvolver um marco legal sobre o acesso foi a Suécia, em 1766. Segundo a CGU, atualmente cerca de 90 países possuem legislação sobre o tema. (BRASIL, 2011)

Carvalho (2013) relata que, em 1988, quando foi promulgada a nova Constituição Federal, foi garantido à sociedade brasileira o direito à informação. Um direito civil, político e social que aguardou 23 anos para que se elaborasse uma Lei

que favorecesse a aplicação dos princípios do direito ao referido acesso. Após duas décadas, aproximadamente, o Brasil passou a ter uma Lei de Acesso à Informação.

No âmbito da Gestão Pública, a referida legislação traz benefícios em relação à administração do bem público. Pelo fato de o país possuir um histórico patrimonialista, há ainda quem confunda o que é público do que é particular. Rausch e Soares (2010) lembram que a transparência busca dar fim à corrupção, disponibilizando todas as informações ao cidadão.

Os autores supracitados, também afirmam que os cidadãos, ao mesmo tempo em que são fatores essenciais para a fiscalização dos atos e das contas públicas, possuem uma grande oportunidade de partilhar o Poder com seus representantes, estando presentes em suas decisões. Dessa forma, a pesquisa é relevante para a sociedade, pois colaborará com a conscientização do Controle Social por meio do acesso a informações públicas.

Este estudo, também, é relevante no meio acadêmico, tendo em vista que trata de um tema atual, o qual gerará subsídios para futuras pesquisas referentes a esse assunto. Falleti (2006) cita que estudos demonstraram que há dificuldades em abranger todo o território nacional devido, principalmente, à divisão política entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios, ou seja, há muito que evoluir quanto ao Acesso à Informação no Brasil.

Para a gestão pública, sua relevância, contribuirá para a sensibilização dos gestores, os quais poderão aprimorar suas práticas relativas a gestão e otimizar os serviços públicos tendo em vista que após a regulamentação da LAI, os cidadãos legitimaram o seu direito de receber informações e atuar como fiscais das citadas práticas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Democracia

A democracia, atualmente, é a forma padrão de organização política na parte ocidental do planeta. Avritzer (2002) refere que a discussão sobre a democracia ainda no século XVII mostrava que sua implementação era inevitável. No que diz respeito à sua relação com a informação, Pagliarini e De Agostini (2010) afirmam estes são institutos interdependentes, ou seja, “se um deles é valorizado, o outro se

fortalece; em contrapartida, se um deles sofre ataque, o outro enfraquece.” Dessa forma, o regime democrático prescinde da ampla participação popular.

Nessa seara, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 instaurou um sistema político que garantiu isso. Trouxe diversos avanços, no que se refere aos direitos fundamentais e à participação do cidadão nas decisões do governo, inclusive no que diz respeito à informação. Dessa forma, Sartori (1987) ressalta caber ao Estado assegurar aos cidadãos que as ações e decisões tomadas representem os anseios dos governados. Para isso, os representantes devem conseguir prestar contas com o objetivo de possibilitar a verificação dos atos.

Miguel (2005) trata, então, do conceito de accountability, que possui duas classificações: horizontal e vertical. Esta última diz respeito à necessidade de os representantes prestarem contas à população sobre as ações, existem falhas nesse sistema devido à participação limitada por parte dos cidadãos, pelo fato de os parlamentares possuírem muita autonomia em seus mandatos e privilegiarem grandes grupos de interesse, em vez de representarem a sociedade que os elegeu.

Kinzo (2004) afirma que, para solucionar estes problemas de aproximação e transparência, foi necessário criar estruturas que conectam as duas partes interessadas. A Lei de Acesso à Informação se encaixou nessa reforma. Assim, por meio dela, os cidadãos podem, por conta própria, ter acesso a informações sobre as ações públicas, possibilitando sua participação na política nacional.

2.2 Contexto e conceito da LAI

O direito ao acesso à informação é previsto no Brasil desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, conforme texto do inciso XXXIII do art. 5º:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Entretanto, somente em 18 de novembro de 2011 foi publicada a Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527. Esta, mediante Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012, foi implementada na Administração Pública Federal.

Segundo disposto no sítio do IFB, a LAI abrange, como regra, toda a administração pública, isto é, todos os órgãos e entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, assim como a Defensoria Pública e todos os Tribunais de Contas e o Ministério Público. Abarca, ainda, as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos e submetem-se à LAI no que se refere à parcela de recursos recebidos e à sua destinação.

Nesse contexto, Ferreira (2012) relata que a Lei criou o que se nomina transparência ativa, em que o setor público divulga as informações de interesse geral para a sociedade. Percebe-se que, independente de solicitações, é dever do Estado disponibilizar informações gerais, como por exemplo o registro de despesas e a estrutura organizacional dos órgãos e entidades, em vias de fácil acesso e na internet.

Já acerca da transparência passiva, segundo Neves (2013), baseia-se nos procedimentos para atender as demandas formuladas pela população. Os órgãos têm um prazo de 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias, para atender as solicitações. A principal ferramenta utilizada são os SICs – Serviço de Informações ao Cidadão. Sua plataforma digital, o e-SIC tornou-se a forma de transparência passiva do Governo por meio eletrônico, enquanto o Portal da Transparência assume a forma ativa. Realizado o pedido de acesso, o órgão ou entidade que o recebeu deve conceder a informação disponível e oferecer meios para o próprio cidadão pesquisar a informação que necessitar. Cabe destacar que a linguagem utilizada nas respostas dos pedidos de acesso à informação deve ser clara, concisa e de fácil entendimento ao cidadão.

Ainda na seara do acesso à informação, em conformidade com a publicação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (2016), este é “uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizado por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha por objeto um dado ou informação”. Isso significa que denúncias e reclamações não se enquadram no conceito e que, em caso de recebimento, o servidor responsável pelo SIC deve orientar o cidadão a realizá-la na instância correta ou reencaminhar o pedido para a ouvidoria do órgão ou entidade. Informação esta implícita no já citado Decreto nº 7.724/2012, em seu art. 13, inciso III, conforme disposto:

Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:
[...]

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.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Entretanto, deve-se ressaltar que nem todo pedido que exija trabalho adicional de análise será negado. Para que isso aconteça, o órgão ou entidade precisa provar que tal atividade impactaria de forma negativa em sua rotina. BRASIL, 2016)

Outro aspecto a ser considerado são os procedimentos adotados quanto ao acesso às informações sigilosas. No parágrafo 2º do art. 7º da LAI menciona que:

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

Importa destacar também os termos trazidos no artigo 3º da LAI, conforme descrito:

Art.3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; [...] IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública [...]

Conforme descrito, observa-se que a LAI trata o sigilo como exceção, e não como regra, ou seja, a transparência é vista como “a democratização do acesso às informações, em contraposição ao sigilo das mesmas”, nas palavras de Tristão (2000).

Nessa perspectiva, Vieira (2011) entende-se que a mencionada norma avança no conceito de transparência para considerá-la não só uma forma de inibir a prática de más condutas e prevenir a corrupção, mas também como ferramenta poderosa para a melhoria da gestão pública e da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Pode-se observar ainda que, embora haja cuidado com as informações sigilosas, busca-se respeitar o princípio da máxima divulgação, permitindo o acesso às partes que forem consideradas públicas dentro de um documento sigiloso conforme disposto na publicação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (2016).

2.3 Acesso às informações públicas

Conforme já mencionado, o acesso à informação é um direito da sociedade e um dever do Estado. Seu atendimento, conforme Garrido (2013), passa pelo cumprimento dos princípios fundamentais da administração pública e também pela observância da publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção.

Nesse contexto pode-se referir a Informação pública, segundo publicação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (2016), como um item que abrange tanto o direito de solicitar acesso a informações colhidas/acumuladas/custodiadas pelo Poder Público, quanto àquelas informações por ele mesmo produzidas, independentemente de se referirem a particulares ou à gestão e ao funcionamento dos órgãos e entidades públicos. Isso significa que são dados que vão além dos que possuem investimento de recursos públicos, tendo em vista a possibilidade de acesso a informações pessoais e até mesmo de terceiros. Conforme disposto na LAI, abaixo descrito:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

O acesso à informação é de responsabilidade do Poder Público através de suas Entidades e órgãos. A LAI, então, determina a estes a criação de serviço de informações ao cidadão (SICs) para o fornecimento de dados gratuitos, conforme dispõe art. 9º, inciso I:

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

Além disso, conforme consta no Art. 11, o setor deve conceder o acesso imediato às informações disponíveis. Não sendo possível, haverá um prazo de até 20 dias.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Entretanto, há que se destacar que nem todas as informações são passíveis de acesso. Garrido (2013) cita as que são imprescindíveis à segurança da sociedade, as que colocam em risco a segurança do Estado, as relativas a relações internacionais, segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais e estrangeiras, atividades de inteligência e as de fiscalizações e investigações em andamento. Quando se tratarem de documentos parcialmente sigilosos, poderão ser

acessados os dados livres de sigilo, devendo, porém, cobrir a parte restrita e justificar a medida ao requerente.

Ainda segundo a autora supracitada, se houver extravio da informação, o interessado poderá solicitar à autoridade a abertura de um processo legal a fim de apurar o desaparecimento do documento. Por fim, caso a solicitação de acesso à informação seja negada sem fundamentação, o responsável estará sujeito a punições conforme a LAI e legislações administrativas.

Dessa forma, pode-se observar que, segundo Uhler (2006), a informação pública é um recurso valioso que, quando disponível, ajuda a assegurar a liberdade de expressão, bem como a responsabilidade do governo. Ademais, sua disponibilização é fundamental para uma sociedade democrática e para uma boa governança.

2.4 Pedido de informação

Segundo publicação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (2016), pedido de acesso à informação é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenham por objeto um dado ou informação.

Em seu art. 7º, a LAI exemplifica o que se pode obter a partir de um pedido de acesso à informação:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

- a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;
- b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

A citada publicação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (2016) afirma ainda que, para solicitar o acesso, deve-se utilizar, preferencialmente, o sistema eletrônico do Serviço de Atendimento ao Cidadão (e-SIC). Nele serão preenchidos, primeiramente, dados pessoais do requerente, como: nome completo, CPF e e-mail. Posteriormente, poderá ser elaborado o pedido, devendo este ser claro e compreensível para que seja possível a recuperação da informação solicitada, conforme dispõe o Decreto 7.724/2012 em seu art. 12:

Art. 12. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - nome do requerente;
- II - número de documento de identificação válido;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Porém, este mesmo Decreto afirma que nem toda demanda é válida, ou seja, há solicitações que não vinculam os órgãos e entidades responsáveis pelo acesso à informação. Tem-se como exemplo a denúncia e a reclamação. Nesses casos, o servidor deve orientar o cidadão a fazê-las da forma correta ou encaminhá-las para o setor devido. Ademais, consultas também não são aceitas, a menos que o órgão tenha realizado análise de caso semelhante e sobre ele produzido um documento, o que desconfiguraria, dessa forma, a consulta. (BRASIL, 2016)

Ainda, o citado Decreto também elenca em seu art. 13 os pedidos que não serão atendidos:

Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I - genéricos;
 - II - desproporcionais ou desarrazoados; ou
 - 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.
- Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

O pedido genérico, segundo publicação do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (2016) é aquele não específico, impossibilitando a identificação do objeto solicitado.

O desproporcional ou desarrazoado, por sua vez, pode ser entendido como um pedido que inviabilize o trabalho de um órgão ou entidade por um período considerável. Destaca-se que, nesse caso, o setor responsável precisa responder ao cidadão de forma a mostra-lo que tal pedido afetaria sua rotina consideravelmente, evidenciando o nexo entre a dimensão do pedido e sua inviabilidade, baseando-se em fatos objetivos.

Por fim, o pedido que exija 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 não pode ser confundido com o pedido desproporcional. Enquanto este diz respeito a uma informação já existente, aquele precisa passar por um processo de tratamento que o setor não teria condições de elaborar. São informações que se encontram em seu estado bruto. Entretanto, o art. 13 do Decreto citado acima obriga o órgão ou entidade, caso ele tenha conhecimento, a indicar o local onde se encontram as informações. Caso a produção da informação não seja responsabilidade do setor que recebeu o pedido, o SIC não está obrigado legalmente a fornecê-la.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo tem o objetivo de especificar a metodologia utilizada para a realização da presente pesquisa. Devido sua importância, será apresentada a explicação da abordagem, seguido do universo e amostra. Posteriormente, um breve relato do instrumento de coleta, finalizando com as técnicas para tratamento, análise e interpretação dos dados.

Na Abordagem da Pesquisa, serão descritos os métodos e as técnicas utilizadas no estudo. No caso, as pesquisas bibliográficas, documental, de campo, qualitativa e exploratória serão abordadas. No universo e na amostra, serão tratados seus respectivos conceitos e especificações abrangidas na pesquisa. O levantamento de dados explicará a forma como os dados serão coletados. Já na

Coleta de Dados, busca-se explicar o meio de coleta. Por fim, na Análise e Interpretação dos Dados, será definida a finalidade dos dados obtidos na pesquisa.

3.1 Abordagem da pesquisa

Conforme Reis (2010), a metodologia de pesquisa estuda o melhor caminho a ser seguido na abordagem de problemas no atual estado do conhecimento. Pereira (2012) cita que essa metodologia tem como objetivo solucionar o problema identificado baseado em conhecimento prático, guiando o pesquisador em seu objeto de estudo.

A fim de examinar a forma como a Lei de Acesso à Informação contribuiu para o aprimoramento dos serviços públicos no IFB, a metodologia a ser utilizada neste trabalho, será constituída por pesquisas bibliográficas acerca do tema. Pereira (2012) relata que a pesquisa bibliográfica é elaborada por meio de materiais publicados, isto é, livros, artigos, entre outras fontes de pesquisa.

Usará, ainda, a pesquisa documental, realizada com o intuito de verificar a história e a evolução do acesso à informação no IFB. Marconi e Lakatos (2010) afirmam que esta é a fonte de coleta de dados restrita a documentos, escritos ou não, podendo ser feita no momento do fato, ou posterior a ele.

Quanto à forma da abordagem ao problema, esta pesquisa é qualitativa e documental. Em que utiliza-se do texto como material empírico, estando preocupada com a identificação da presença ou ausência de algo. De acordo com Flick(2009), a pesquisa qualitativa trabalha acima de tudo com textos que podem ser obtidos por meio de entrevistas ou de observações e os métodos de interpretação surgem a partir desses textos. Segundo Godoy (1995) envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

Por fim, para atingir os objetivos, será utilizada a pesquisa exploratória. Vergara (1990) cita que este tipo de pesquisa trata de “investigação em área onde há pouco conhecimento sistemático, acumulado. Pela natureza de sondagem não comporta hipóteses prévias que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”.

3.2 Universo e amostra

Conforme Lakatos e Marconi (2010), “a delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas, coisas, fenômenos etc. serão pesquisados enumerando suas características em comum”. Para os autores, a investigação ocorre em parte da população, devido à impossibilidade de abranger a totalidade do universo. Ou seja, o universo define qual é a sua população, enquanto, a amostragem, a delimita.

Dessa forma, a população selecionada para a análise de dados será constituída pelas pessoas, físicas ou jurídicas, que solicitaram acesso à informação ao SIC no IFB, para a PREN, no período entre 2012 e 2016. Os dados serão coletados por meio de relatórios gerados pela instituição, na área da Ouvidoria.

3.3 Levantamento de dados

Flick (2009) cita que a interpretação dos dados coletados é a base da pesquisa qualitativa. Afirma que este tipo de pesquisa consiste “na escolha adequada de métodos e teorias convenientes; no reconhecimento e na análise de diferentes perspectivas; nas reflexões dos pesquisadores a respeito de suas pesquisas como parte do processo de produção de conhecimento; e na variedade de abordagens e métodos.” Os procedimentos utilizados pela pesquisa, no que concerne aos procedimentos técnicos, serão pautados por pesquisas bibliográfica, documental e campo.

O levantamento de dados se dará a partir de relatórios coletados junto à Ouvidoria/IFB, referentes à PREN, nos períodos de 2012 a 2016. É o órgão executivo que planeja com os campi da instituição, superintende, coordena, fomenta, executa e acompanha as atividades e políticas de ensino, articuladas à pesquisa e extensão. A PREN, entre outras competências, planeja cursos de formação e avalia o impacto e os resultados destes. Uma de suas atribuições é articular, com as Direções-Gerais dos campi do IFB, todas as ações do Ensino.

3.4 Coleta de dados e tratamento

Reis (2010) menciona que essa fase tem o intuito de coletar informações prévias sobre o campo de interesse. A coleta de dados será feita por pesquisa

documental, por meio de relatórios emitidos pela Ouvidoria no período de 2012 a 2016 referente aos dados compilados do e-SIC.

3.5 Análise de dados e tratamento

Os resultados apurados serão analisados com a finalidade de conhecer o objeto de estudo visando expor as contribuições da LAI para o aprimoramento e a otimização dos serviços públicos na Pró-Reitoria de Ensino do IFB.

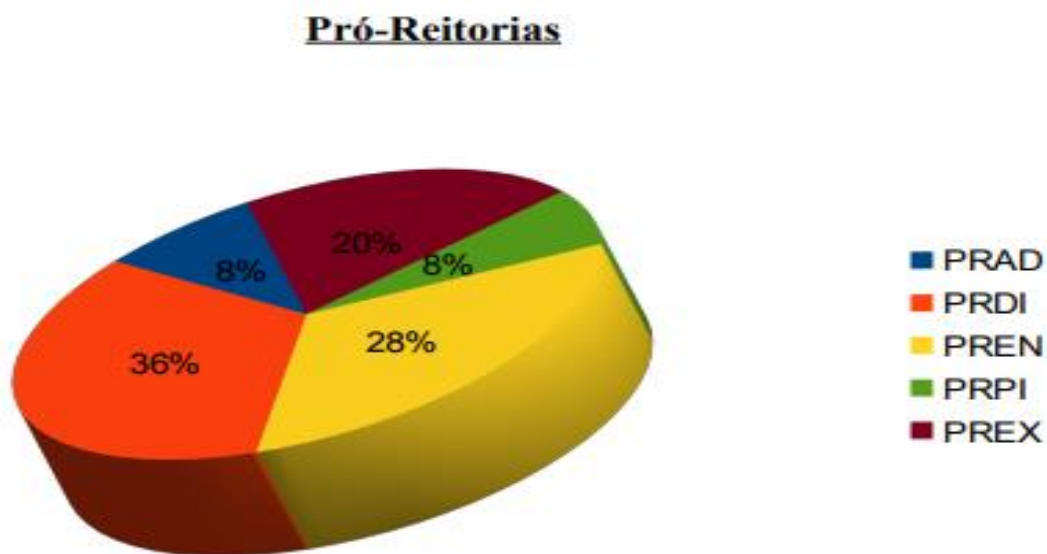
4 RESULTADO DA ANÁLISE DE DADOS

Serão exibidos neste capítulo os resultados com relação às análises dos dados extraídos dos Relatórios Anuais da Ouvidoria, entre 2012 e 2016, colhidos no sítio do IFB, no intuito de apresentar as principais demandas de acesso à informação na Pró-Reitoria de Ensino, de verificar as principais recomendações que os citados relatórios direcionam à PREN, baseadas nas demandas da ouvidoria e por fim, comparar os quesitos da LAI em face dos procedimentos encontrados nos relatórios, identificando as lacunas existentes.

4.1 Dados de acesso à informação destinados à Pró-Reitoria de Ensino do IFB e suas principais demandas

Foi verificado, por meio dos relatórios citados, que em setembro de 2012 foi implementada a Ouvidoria no IFB. Nos três meses de funcionamento, 28% das manifestações enviadas para cada Pró-Reitoria foram destinadas para a PREN.

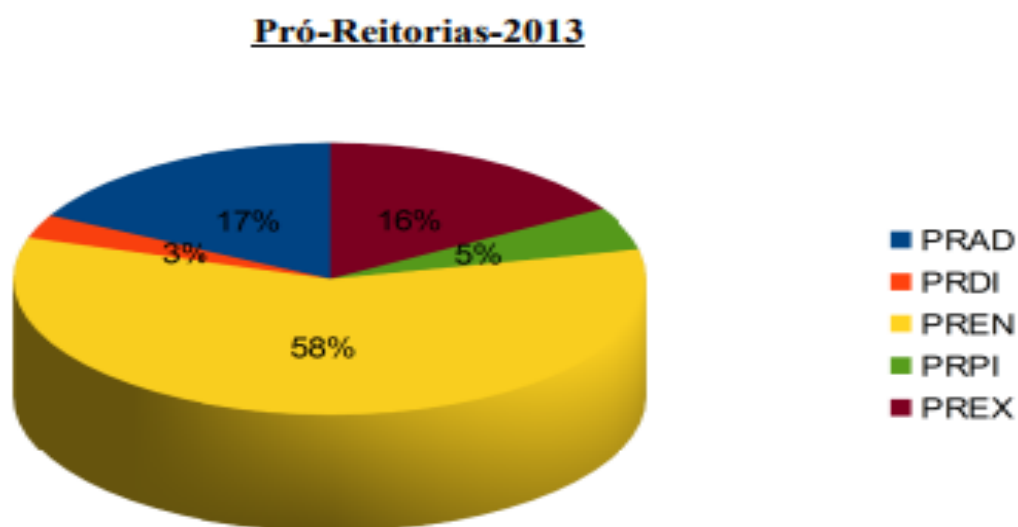
Figura 2 – Manifestações Enviadas para Cada Pró-Reitoria no Ano de 2012



Fonte: (IFB, 2012)

Em 2013, porém, houve considerável aumento nessa porcentagem, tendo em vista que 58% das manifestações feitas às Pró-Reitorias foram direcionadas à PREN.

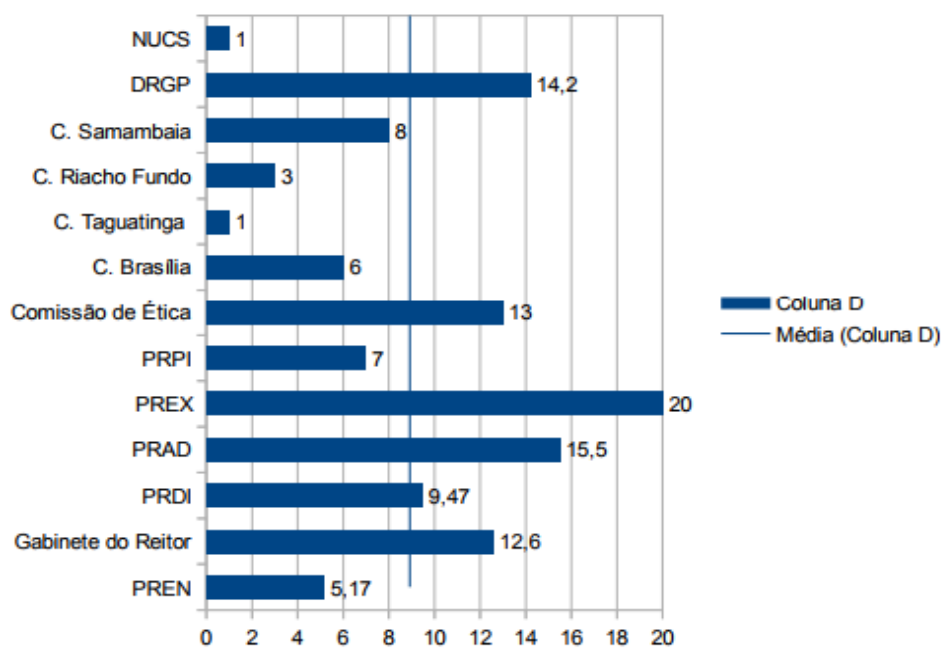
Figura 3 - Manifestações Enviadas para Cada Pró-Reitoria no Ano de 2013



Fonte: (IFB, 2013)

Avaliando os dados, e ressaltando o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, que a LAI concede ao setor para responder o cidadão, observa-se que durante o período de funcionamento no ano de 2012, a PREN demorou em média 5,17 dias para publicar suas respostas.

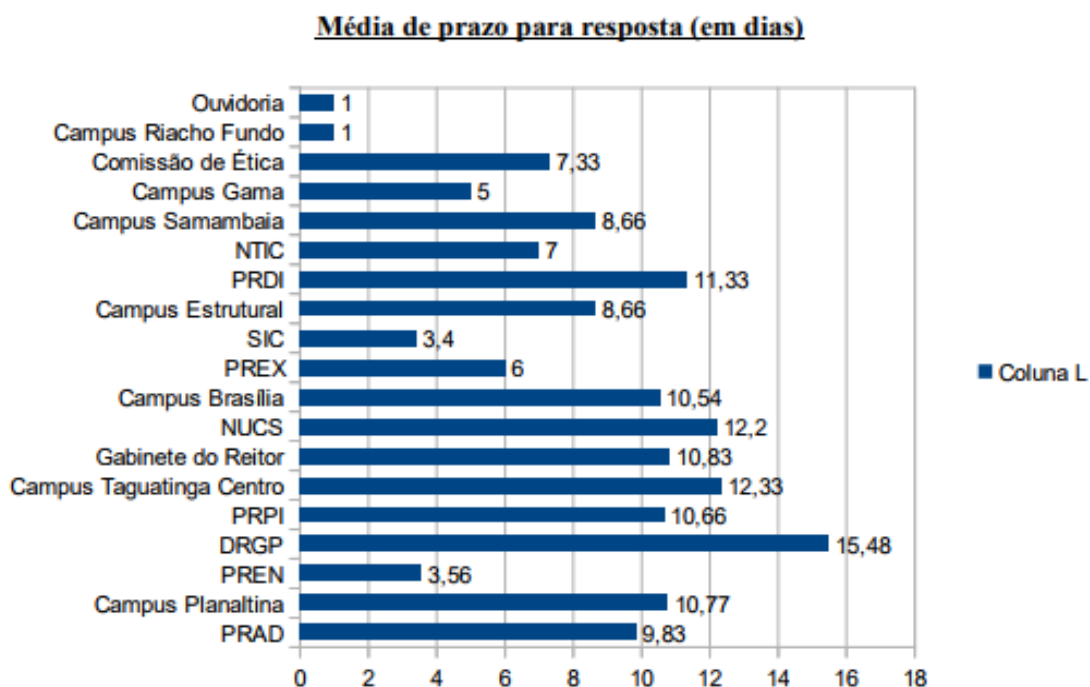
Figura 4 – Prazo Médio de Resposta em 2012



Fonte: (IFB, 2012)

Já em 2013, destaca-se a melhora no *feedback* ao cidadão, tendo em vista que o prazo médio para resposta passou a ser de 3,56 dias.

Figura 5 – Prazo Médio de Resposta em 2013



Fonte: (IFB, 2013)

Entre 2014 e 2016, os relatórios foram publicados com menos detalhes de informações no que se refere aos dados estatísticos dos prazos de respostas e seus respectivos setores. Consta que, em uma visão geral do IFB, houve 06 pedidos, no ano de 2014, que foram respondidos usando prazo adicional, permitido pela LAI, e 21 foram respondidos fora do prazo legal, sem ter sido apresentada a devida justificativa. Em 2015, somente 01 pedido foi respondido usando prazo adicional, permitido pela LAI, e 01 foi respondido fora do prazo legal, sem ter sido apresentada a devida justificativa. No Relatório publicado em 2016, entretanto, não foram encontradas informações relacionadas ao tema.

Ressalta-se, porém, que nesse mesmo período, os Relatórios deram ênfase aos setores do IFB quando abordaram os tipos de manifestação. Em 2014, das 26 manifestações direcionadas à PREN, 11 foram reclamações, 08 foram pedidos de informação e 07 foram classificados como “outros”.

Figura 6 –Tipo de Manifestação por *Campus/Setores* em 2014

Tipo de manifestação	Orientação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Outros	Pedido de Informação (e-sic)		Percentual
Campus/ Setores								Total	100%
Brasília	-	73	7	6	7	6	4	103	15,11%
Ceilândia	-	1	-	-	-	-	1	2	0,29%
Estrutural	-	5	-	2	1	1	1	10	1,47%
Gama	-	13	3	4	5	3	1	29	4,26%
Planaltina	-	35	4	3	1	3	5	51	7,48%
Riacho Fundo	-	5	-	-	2	1	2	10	1,47%
Samambaia	-	37	2	6	2	4	5	56	8,22%
São Sebastião	-	7	-	-	1	1	1	10	1,47%
Taguatinga	-	7	3	5	-	2	1	18	2,63%
Taguatinga Centro	-	10	-	1	1	1	3	16	2,35%
PRAD	-	3	-	-	-	1	9	13	1,90%
PREN	-	11	-	-	-	7	8	26	3,81%
PRPI	-	-	-	-	-	-	2	2	0,29%
PREX	-	15	-	4	-	1	7	27	3,95%

Fonte: (IFB, 2014)

Ao passo que em 2015, das 26 manifestações obtidas naquele ano, 07 foram reclamações, 04 foram sugestões, 09 solicitações e 06 foram classificados como “outros”.

Figura 7 –Tipo de Manifestação por *Campus/Setores* em 2015

Tipo de manifestação	Orientação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Outros	Solicitação	Pedido de Informação (e-sic)	Total
Campus/Setores									
Brasília	-	40	-	-	14	4	14	Item 2.7	72
Ceilândia	-	1	-	-	-	1	-	Item 2.7	2
Estrutural	-	1	-	-	-	-	-	Item 2.7	1
Gama	-	12	-	-	15	1	1	Item 2.7	29
Planaltina	-	19	3	-	-	2	3	Item 2.7	27
Riacho Fundo	-	9	-	3	15	1	1	Item 2.7	29
Samambaia	-	14	1	-	1	1	2	Item 2.7	19
São Sebastião	-	6	-	-	-	-	2	Item 2.7	8
Taguatinga	-	7	-	1	-	3	1	Item 2.7	12
Taguatinga Centro	-	10	2	4	-	-	6	Item 2.7	22
PRAD	-	3	-	-	-	-	-	Item 2.7	3
PREN	-	7	-	4	-	6	9	Item 2.7	26
PRPI	-	-	-	-	-	1	-	Item 2.7	1
PREX	-	6	1	-	-	2	-	Item 2.7	9
PRDI	-	-	-	-	-	-	1	Item 2.7	1
DRGP	-	3	-	1	-	12	9	Item 2.7	25
NTIC	-	1	-	-	-	2	-	Item 2.7	3
NUCS	-	3	-	2	2	-	1	Item 2.7	8
Gab. REITOR	-	2	1	1	-	3	4	Item 2.7	11
OUVIDORIA	28	-	3*	-	1	23	40	Item 2.7	95
Com. Concurso 2014	-	4	-	-	-	4	-	Item 2.7	8
Com. Concurso 2015	-	3	-	-	-	2	-	Item 2.7	5
COET	-	-	-	-	-	-	-	Item 2.7	-
SIC	-	-	-	-	-	-	-	Item 2.7	126
CPPD	-	1	-	-	-	-	1	Item 2.7	2
PRONATEC	-	2	-	-	-	-	3	Item 2.7	5
EAD	-	26	1	-	-	1	6	Item 2.7	34
NAIN	-	-	-	-	-	-	-	Item 2.7	-
Acesso e Ingresso	-	1	-	-	1	1	3	Item 2.7	6
Total	28	181	12	16	49	65	112	126	589

Fonte: (IFB, 2015)

Já em 2016, observa-se um aumento no número total de manifestações em relação aos dois anos anteriores. Das 32 manifestações direcionadas à PREN, 06 foram reclamações, 01 foi denúncia, 06 foram sugestões e 19 foram solicitações.

Figura 8 – Tipo de Manifestação por *Campus/Setores* em 2016

Tipo de manifestação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Solicitações	Orientações	Pedidos de Informações	
Campus/Setores								Total por Campus/Setor
Brasília	41	4	4	4	24	-	item 2.5	77
Ceilândia	6	-	1	-	-	-	item 2.5	7
Estrutural	11	-	2	-	2	-	item 2.5	15
Gama	16	1	2	3	9	-	item 2.5	31
Planaltina	22	-	-	-	9	-	item 2.5	31
Riacho Fundo	58	1	2	2	20	-	item 2.5	83
Samambaia	12	-	1	1	6	-	item 2.5	20
São Sebastião	6	1	1	-	6	-	item 2.5	14
Taguatinga	14	-	1	-	11	-	item 2.5	26
Taguatinga Centro	6	-	1	5	6	-	item 2.5	18
PRAD	1	-	-	-	1	-	item 2.5	2
PREN	6	1	6	-	19	-	item 2.5	32
PRPI	-	-	-	1	1	-	item 2.5	2
PREX	1	-	-	1	-	-	item 2.5	2
PRDI	-	-	-	-	2	-	item 2.5	2
DRGP	5	1	1	-	28	-	item 2.5	35
NTIC	-	-	-	-	2	-	item 2.5	2
NUCS	3	-	1	-	1	-	item 2.5	5
Gabinete do REITOR	4	2	-	1	10	-	item 2.5	17
EaD	28	-	1	-	4	-	item 2.5	33
PRONATEC	1	-	-	-	4	-	item 2.5	5
OUVIDORIA	-	-	1	-	57	73	item 2.5	131

Fonte: (IFB, 2016)

A partir de 2013, os Relatórios apresentaram tabelas baseadas nas demandas por setor. Naquele ano, observou-se que a maior parte das manifestações destinadas à PREN foram relacionadas ao “Processo Seletivo”.

Figura 9 – Demandas da PREN em 2013

Pró-Reitoria de Ensino

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC - Assistência Estudantil	11	5	16
REC – Horário dos cursos	1	1	2
REC – Cursos Técnicos	-	2	2
REC – Cursos de Graduação	-	3	3
REC – Cursos de Formação Inicial e Continuada	-	1	1
REC – EAD	2	10	12
REC – Estágios	1	1	2
REC – Processo Seletivo	12	16	28
DEN – Processo Seletivo	-	4	4
DEN – Assistência Estudantil	-	2	2
DEN - EAD	-	3	3
SUG – Edital	1	-	1
SUG – Oferta de cursos	3	5	8
SUG – Processo Seletivo	-	6	6
SUG – Assistência Estudantil	-	1	1
ELO – Ensino a Distância	-	2	2
OUTRAS - Falta de comunicação entre docente e aluno	1	-	1
OUTRAS – Oferta de cursos	-	1	1
OUTRAS – Edital	-	1	1
SIC - Educação Profissional e Tecnológica	3	-	3
SIC – Outros	5	1	6
SIC - Oferta de Curso	9	3	12
SIC - Oferta de Bolsas	4	-	4
SIC -Concurso Público	2	-	2
SIC – Informações funcionais de servidores	-	1	1
SIC – Tramitação de processos	-	1	1
Total	55	70	125

Fonte: (IFB, 2013)

Assim como no ano anterior, informações sobre o processo seletivo foram as mais solicitadas em 2014.

Figura 10 – Demandas da PREN em 2014

PREN

Assuntos	2014
REC – Avaliação socioeconômica	1
REC – Publicação Processo seletivo	6
REC – Acesso plataforma EAD	1
REC – Chamada para cota EP/PPI/R	1
REC – Participação em Programas de idiomas	1
REC – Assistência estudantil	1
OUTROS –Aproveitamento de disciplinas	1
OUTROS – Certificação pelo ENEM	1
OUTROS – Assistência estudantil	4
OUTROS – Retirada de CPF de site	1
SIC – Registro Acadêmico	1
SIC – Consulta sobre Legislação	1
SIC – Oferta de Curso	3
SIC – Pesquisa Institucional	1
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Dados Pessoais	1

Fonte: (IFB, 2014)

No ano de 2015 as demandas estiveram menos concentradas em um mesmo assunto.

Figura 11 – Demandas da PREN em 2015

<u>PREN</u>	
Assuntos	2015
REC – Convocação de Técnico integrado em Controle Ambiental	1
REC – Questionamento regras Edital EMI – entrega de documentos	1
REC – Recurso Edital escolha de Uniforme IFB	1
REC – Presença de orientador na banca do Concurso do Uniforme IFB	1
REC – Falta de ineditismo de vídeo do concurso de Curta-metragem IFB	1
REC – Prorrogação de concurso de Curta-metragem	1
REC – Prorrogação entrega de documento concurso do Uniforme do IFB	1
SUG – Integração do IFB ao Ciências sem Fronteiras	1
SUG – Oferta de cursos noturnos	1
SUG – Oferta de cursos FIC e lanche para estudantes	1
SUG – Jubilamento de estudante	1
SOL – Acesso à seleção do CIL à estudantes do IFB	1
SOL – Inscrição em cursos no IFB	1
SOL – Convocação de reserva de vagas	1
SOL – Oferta de Curso Técnico de Música	1
SOL - Transferência ex-ofício de estudante de escola em Brasília	1
SOL - Reserva de vaga para pessoas com superdotação	1
SOL - Prorrogação de matrícula para 2016 devido à greve do GDF	1
SOL – Mobilidade acadêmica	1
SOL – Processo seletivo do IFB	1
OUTROS – Inglês sem fronteiras	1
OUTROS – Oferta de curso	1
OUTROS – Convocação para matrícula em Curso Técnico	2
OUTROS – Processo seletivo	2

Fonte: (IFB, 2015)

Por fim, em 2016, o Relatório organizou a tabela de demandas entre os setores originários: e-SIC e Ouvidoria, como se observa nas tabelas abaixo:

Figura 12 – Demandas da PREN via e-SIC em 2016

PREN		
Assuntos	1º Sem.	2º Sem
SIC – Processo Seletivo	-	1
SIC – Certificação ENEM	-	1
SIC – Orientação	1	-
SIC – Atividades do IFB	3	1
SIC – Pesquisa Institucional	3	-
SIC – Solicitação de documentos	1	1
SIC - Outros	-	2

Fonte: (IFB, 2016)

Figura 13 – Demandas da PREN via Ouvidoria em 2016

Assuntos	2016
REC – Desligamento de coordenador do Programa Pro-funcionário	1
REC – Previsão de divulgação do calendário acadêmico	1
REC – Convocação de candidato em 1ª chamada e em lista de espera – PROEJA Edificações	1
REC – Auxílio Permanência	1
REC – Reavaliação de conduta de coordenador	1
REC – Aumento de Cursos oferecidos no horário noturno	1
DEN – Irregularidade do Coordenador Geral da EAD	1
SUG – Forma de ingresso no IFB	1
SUG – Oferta de mais cursos no Noturno	1
SUG – Publicação de informações sobre processos seletivos no site	1
SUG – Sugestão de Curso Superior e de garantia à vaga no ensino superior	1
SUG – Concessão de bolsa de estudo para o Curso Superior	1
SUG – Oferta de curso técnico de secretariado, tecnólogo em secretaria escolar	1
SOL – Orientações sobre a Certificação pelo ENEM	2
SOL – Matrícula em curso Técnico Integrado para maiores de 18 anos	1
SOL – Oferta de Curso de Letras EAD	1
SOL – Exame TOEFL	2
SOL – Oferta de curso de Ciência da Computação em outro Campus	1
SOL – Matrícula de aluno de outra cidade	1
SOL – Cotas para alunos de escola pública estrangeira	1
SOL – Informação sobre a realização de 2 cursos técnicos em EAD ao mesmo tempo	1
SOL – Oferta de Curso para o 2º semestre/2016	1
SOL – Perda do prazo de matrícula	1
SOL – Consulta sobre legislação – Norma sobre nome social	1
SOL – Oferta de Curso de engenharias	1
SOL – Oferta de cursos na área da saúde: fisioterapia/farmácia	1
SOL – Certificação do ENCCEJA Exterior	1
SOL – Comprovação de aluna bolsista	1
SOL – Informação sobre estágio supervisionado no IFB	1
SOL - Transferência entre Instituição da Rede Federal	1

Fonte: (IFB, 2016)

4.2 Principais recomendações direcionadas à Pró-Reitoria de Ensino do IFB

Desde o ano de implementação da Ouvidoria no IFB, os relatórios publicados anualmente pelo setor apresentaram recomendações aos seus dirigentes de forma individual. A exceção se deu em 2016, quando foi decidido que não haveria mais esse tipo de recomendação. Assim, no citado ano, foi necessário que cada *Campus*/Pró-Reitoria/Setor do IFB fizesse a leitura do relatório e identificasse suas atribuições para que, assim, fosse traçado o planejamento para o atendimento das demandas registradas.

Em 2012, no que diz respeito à PREN, foram identificadas quatro recomendações. Houve atenção na conscientização dos docentes em relação ao preenchimento dos diários no prazo correto, isto é, antes do fim do semestre letivo; na institucionalização de um sistema que permitisse o professor efetuar registros acadêmicos; na criação de uma política de comunicação com os alunos, no que se refere à Assistência Estudantil; e na criação de um guia sobre direitos e deveres dos docentes.

Em 2013, as recomendações elencadas no ano anterior foram reiteradas. No entanto, novas demandas foram listadas. Nesse ano, elas foram divididas por assunto. Houve as recomendações referentes ao Ensino à Distância, ao Processo Seletivo, à Assistência Estudantil, ao Registro Acadêmico e aos Docentes.

A partir do ano seguinte, o Relatório elencou novas recomendações comparadas aos dois anos anteriores.

Figura 14 – Recomendações à PREN em 2014

Pró-Reitoria de Ensino - PREN
Estabelecer normas e procedimentos para agilizar o processo de avaliação socioeconômica nos processos seletivos do IFB; Solicitar aos campi a publicação de todos os Planos de Cursos ofertados pelo IFB na página oficial e não somente na Intranet; Acompanhar a publicação dos resultados dos processos seletivos do IFB na página oficial; Criar rotinas para a manutenção do acesso à Plataforma da EAD; Informar à comunidade sobre a aplicação de testes de idiomas ou a adesão a Programas de Idiomas; Normalizar o aproveitamento de disciplinas nos mais diversos cursos ofertados pelo IFB; Informar sobre as regras para a solicitação da Certificação pelo ENEM e da Declaração de proficiência; Estabelecer critérios para análise dos processos quando do ingresso do discente como portador de diploma nos cursos superiores do IFB; Criar rotinas e procedimentos para a melhoria na comunicação com discentes acerca dos Programas de Assistência ao Estudante.

Fonte: (IFB, 2014)

Por fim, em 2015, das seis recomendações, metade estavam elencadas no Relatório do ano anterior.

Figura 15 – Recomendações à PREN em 2015

Pró-Reitoria de Ensino - PREN
Estabelecer normas e procedimentos para agilizar o processo de avaliação socioeconômica nos processos seletivos do IFB; Solicitar aos campi a publicação de todos os Planos de Cursos ofertados pelo IFB na página oficial e não somente na Intranet; Estabelecer regras sobre jubramento no IFB; Criar normas para a aceitação de professor voluntário; Criar regras sobre mobilidade acadêmica. Criar rotinas e procedimentos para a melhoria na comunicação com discentes acerca dos Programas de Assistência ao Estudante.

Fonte: (IFB, 2015)

Destaca-se para as recomendações referentes ao estabelecimento de regras para o jubramento e para a aceitação de professor voluntário, além da criação de regras sobre a mobilidade acadêmica.

4.3 Comparação entre os quesitos da LAI em face dos procedimentos encontrados nos relatórios, identificando as lacunas existentes

No que diz respeito às diretrizes do direito de acesso à informação, a LAI em seu art. 3º, Inciso II, dispõe que:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:
[...]

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; [...]

Já em seu art. 6º, a LAI afirma que os órgãos e entidades devem assegurar a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso.

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Tendo em vista os dois artigos citados e comparando-os com as informações colhidas nesta pesquisa, percebe-se uma lacuna entre os relatórios analisados entre 2012 e 2016 no que se refere aos dados estatísticos dos prazos de respostas e seus respectivos setores. Não foi possível, portanto, saber os prazos de respostas referentes à PREN entre os anos de 2014 a 2016. Ou seja, embora estes tenham relatado dados gerais a respeito do assunto, não detalharam a informação de forma completa ao interessado.

Já em 2016, o relatório, diferentemente dos anos anteriores, decidiu não publicar as recomendações de metas de forma setorizada, ou seja, a partir daquele ano, cada *Campus*/Pró-Reitoria/Setor do IFB deveria efetuar a leitura do documento e identificar suas atribuições para que, assim, fosse traçado o planejamento para o atendimento das demandas registradas. Entretanto, essa decisão entra em conflito com o que dispõe o Decreto 7.724/2012, art. 7º, §3º, Inciso II:

Art. 7º É dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei no 12.527, de 2011.

[...]

§ 3º Deverão ser divulgadas, na seção específica de que trata o § 1º, informações sobre:

[...]

II - programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto; [...]

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES

A pesquisa apresentou as contribuições da Lei de Acesso à Informação para a otimização dos serviços públicos na Pró-Reitoria de Ensino do IFB. Foi possível observar o quão importante é a transparência no setor público, tendo em vista a possibilidade de participação do cidadão na gestão, e o quanto fez os órgãos e entidades evoluírem em sua administração interna. No entanto, observa-se que se trata, ainda, de uma ferramenta que precisa ser melhor desenvolvida para se notar mais benefícios.

Na análise dos relatórios disponibilizados no sítio do IFB foi possível observar que, desde sua implementação, busca-se, ainda, a melhor forma de disponibilizar as informações. Por isso, percebe-se certa oscilação no padrão do documento. Ora há maiores detalhes em determinado assunto, ora em outros. Portanto, falta equilíbrio para se criar bases comparativas no passar dos anos. Trata-se, em termos gerais, do que o país ainda busca em relação a este tema: adaptação às novas normas e o combate aos velhos vícios.

Porém, é notória a evolução da PREN após a implementação da LAI. Os objetivos, a cada ano, tornaram-se mais complexos e voltados às suas atividades, assim como sua qualidade no atendimento. Sem a participação dos cidadãos, muito provavelmente seria necessário mais tempo para que isso acontecesse. O feedback dos interessados, no que diz respeito à qualidade do serviço prestado, torna mais claro ao setor o que deve ser prioridade na gestão.

Foi possível observar na análise do objeto da pesquisa que, em cinco anos, houve aumento das solicitações de acesso à informação à PREN, ao mesmo tempo que as reclamações e tempo de resposta diminuíram. Ou seja, nota-se que o caminho percorrido está sendo correto, de forma a aumentar a eficiência, a efetividade e a eficácia do serviço.

Dessa forma, percebe-se que a lei de acesso é um meio que possibilita maior participação popular e busca fortalecer a democracia. É claro que há muito o que evoluir, até pelo fato de ser muito recente. É preciso maior conscientização da população em participar e clareza do setor público ao disponibilizar informação. Entretanto, viu-se que a Pró-Reitoria de Ensino do IFB está no caminho certo; está evoluindo em sua jornada de ser transparente com seus usuários.

REFERÊNCIAS

- AVRITZER Leonardo. **Modelos, de deliberação democrática**. In: **Democratizar a democracia**. B. d. S. Santos, Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2002.
- BAIRRAL, M. A. C.; SILVA, A. H. C. e ALVES, F. J. S. (2015). **Transparência no setor público: uma análise dos relatórios de gestão anuais de entidades públicas federais no ano de 2010**. *Revista de Administração Pública - RAP*: Rio de Janeiro 49(3):643-675, maio/jun.
- BONI, Valdete; QUARESMA, Silvia Jurema. **Aprendendo a entrevistar em Ciências Sociais**. In: *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia política da UFSC*. Vol 2 n 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80.
- BRASIL. **Acesso à informação pública: uma introdução à lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/publicacoes/CartilhaAcessoainformacao.pdf>>. Acessado em: 28 jul. 2017
- BRASIL. Congresso Nacional. **Lei n. 12.527, de 18 de Novembro de 2011**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccvil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm> Acesso em: 12 jul. 2017.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF; Senado, 1988.
- BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm>. Acesso em: 12 jul. 2017.
- CARVALHO, J.M DE. **Lei de Acesso à Informação: repercussão na Escola Superior de Guerra**. 2013.
- FALLETI, Tulia. **Efeitos da descentralização nas relações intergovernamentais: o Brasil em perspectiva comparada**. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 8, n.16, ju./dez. 2006.
- FERREIRA, Emanuelle Geórgia Amaral Ferreira; SANTOS, Elisete Sousa; MACHADO, Miriam Novaes. **Política de informação no Brasil: A Lei de Acesso à Informação em foco**. Múltiplos olhares em Ciência da Informação, Minas Gerais, v. 2, n. 1, mar., 2012.
- FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3 ed. São Paulo: ARTMED EDITORA S.A, 2009. 399 p.

GARRIDO, E. **Lei de Acesso às informações públicas**. Artigo online. Disponível em:

<http://www.leideacesso.cnm.org.br/leideacesso/pdf/Artigo_LeideAcessoInformação.pdf> Acesso em: 24 out 2017.

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

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.parceria.df.gov.br/institucional.html>>. Acesso em: 28 jun. 2017

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.ifb.edu.br/institucional>>. Acesso em: 11 jul. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.ifb.edu.br/index.php/institucional/7814>>. Acesso em: 12 jul. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA. **Institucional**. Disponível em: <http://www.ifb.edu.br/attachments/3266_Fluxo_SIC.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.ifb.edu.br/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao>>. Acesso em: 12 jul. 2017.

KINZO, Maria D'Alva G. **Partidos, eleições e democracia no Brasil pós-1985**. RBCS, Vol. 19, nº. 54, fevereiro, 2004.

MANFREDI, S. M. **Educação Profissional no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª Edição. São Paulo: Atlas, 2010.

MIGUEL, Luís Felipe. **Impasses da Accountability: dilemas e alternativas da representação política**. Rev. Sociol. Polít., Curitiba, 25, p. 25-38, novembro, 2005.

NEVES, Otávio Moreira de Castro. **Evolução das políticas de Governo aberto no Brasil**. In: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 6, 2013, Brasília.

OTRANTO, C. R. **“Criação e Implantação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia – IFETs”**. *Revista Retta*. UFRRJ/PPGEA, Seropédica, RJ: EDUR, Vol. I, nº 01, jan./jun. 2010, p. 89-108

PAGLIARINI, A. C.; DE AGOSTINI L. C. **Regime democrático e direito à informação: relações possíveis para as minorias**. Direitos e Humanidades, v.16, 2010.

PEREIRA, José Matias. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. 3ª Edição Revista e Atualizada. São Paulo: Atlas, 2012.

PLATT NETO, O.A. et al. **Publicidade e transparência das contas públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira.** Contabilidade Vista & Revista, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 75-94, jan./mar. 2007

RAUSCH, R. B.; SOARES, M. **Controle social na Administração Pública: a importância da transparência nas contas públicas para inibir a corrupção.** Revista de educação e pesquisa em Contabilidade, v. 4, n. 3, art. 2, p. 23-43, set/dez. 2010.

REIS, Linda G. **Produção de monografia da teoria à prática: o método educar pela pesquisa (MEP).** 3ª Edição. Brasília: SENAC-DF, 2010.

SARTORI, Giovanni. (1987), *Theory of democracy revisited*. Chatham, Chatham House.

UHLIR, Paul F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público.** Brasília: UNESCO, 2006. 69 p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Tipos de Pesquisa em Administração.** Revista de Administração Pública, n. 52, junho, 1990.