COMUNICADO

02

05/2020

Covid-19: acesso à informação pública

Introdução P.2

Panorama geral da LAI (abril/2020) P.2

Covid-19: pedidos de acesso P.5

Análise das respostas aos pedidos de informação P.8

Ministério da Cidadania em destaque P.9

Pedidos x resposta: cruzamentos e conclusões P.10

Quem somos P.12

Notas explicativas P.13

A pesquisa "Covid-19: acesso à informação pública" é desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) UFRJ-IBICT.

Coordenação

Ana Maria Barcellos Malin (PPGCI/UFRJ-IBICT)

Equipe de discentes e egressos do PPGCI/UFRJ-IBICT

Bianca Lopes
Diogo Moreira
Josir Gomes
Lívia Machado
Marcia Quintslr
Thiara Alves

Assessoria Metodologia Estatística

Marcus Vinicius Morais Fernandes

A pesquisa monitora pedidos de informação sobre políticas e procedimentos relacionados ao novo coronavírus dirigidos ao governo federal e suas respostas, por meio da Lei de Acesso à Informação.

LAI na pandemia: o Ministério da Cidadania frente aos pedidos de proteção econômica

A pesquisa "Covid-19: acesso à informação pública" é uma iniciativa que visa contribuir para monitorar e analisar os pedidos de informação dirigidos ao governo federal, bem como as respostas referentes à pandemia, em um momento no qual ganha destaque o papel da transparência para o controle social.

Neste segundo comunicado do projeto, observamos que mais da metade dos pedidos de acesso à informação relacionados ao novo coronavírus em abril de 2020 foram destinados ao Ministério da Cidadania, órgão responsável pelo pagamento do auxílio emergencial de R$ 600 aos cidadãos mais vulneráveis. São solicitações vindas sobretudo de cidadãos que apelam por proteção econômica e reclamam sobre o prolongado período de análise até que recebam o dinheiro. Apesar de ter sido notada uma tentativa de respondê-los, o Ministério não os considerou em 75% dos casos como pedidos de informação alcançados pela Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Entre os destaques foram notados o crescimento significativo dos pedidos encaminhados para o sistema de Ouvidorias (e-Ouv), a proeminência dos pedidos classificados pela própria administração como "Coronavirus (Covid-19)" e a queda percentual da categoria "Governo e Política", que liderava nos três primeiros meses do ano.

Acesse o Observatório de Gestão Pública da Informação e siga acompanhando!

Introdução

O monitoramento no sistema de acesso às informações do governo federal baseado na LAI, realizado pelos pesquisadores durante esta fase de pandemia, tem levado à melhor compreensão de seu funcionamento, para além das questões relacionadas especificamente à Covid-19.

Um primeiro ponto está na diferença entre o número de pedidos de informação recuperados, na mesma data, no "Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes" e na base de dados em formato aberto, ambos da Controladoria-Geral da União (CGU). Como informamos no primeiro comunicado da pesquisa, fizemos uma consulta por meio da própria LAI ao órgão. Obtivemos uma resposta detalhada, dentro do prazo, conforme pode ser comprovado na nota explicativa 1 ao final do trabalho.

Neste comunicado, o "Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes" foi utilizado para a primeira parte, que traz um panorama geral da LAI, com dados comparativos entre abril de 2019 e abril de 2020.

Na parte específica das questões relacionadas ao novo coronavírus, que inclui análise de conteúdo das perguntas e respostas dadas, foram avaliados os pedidos extraídos da base de dados em formato aberto, porque ela apresenta o detalhamento da solicitação feita pelo cidadão, a categoria em que o pedido foi enquadrado pelo órgão ou entidade que o recebeu e a resposta dada pela administração pública.

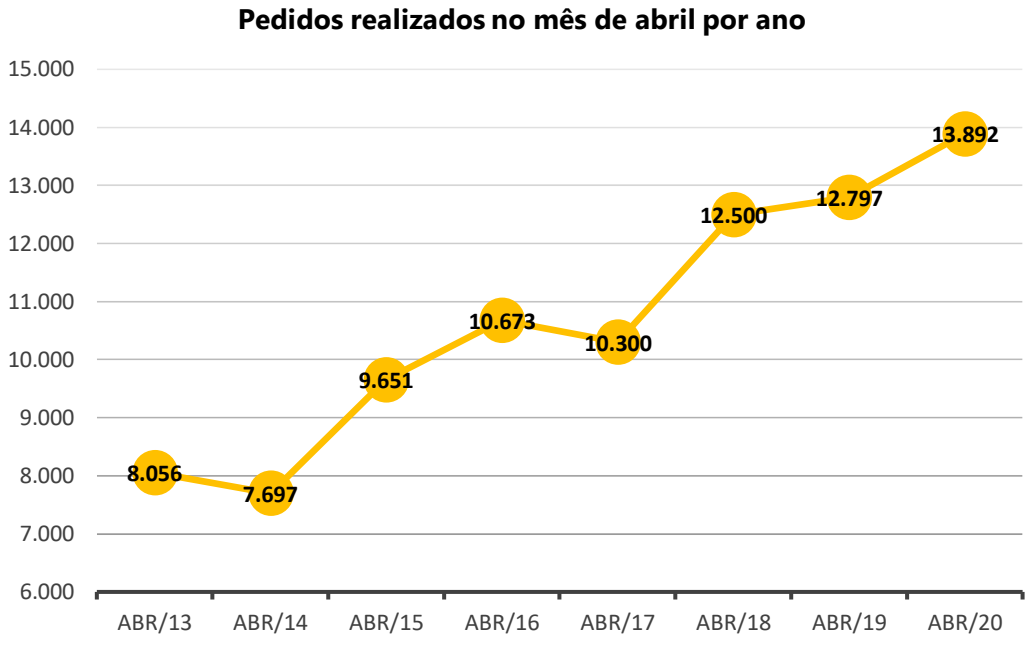
Nesta base, foram selecionados os pedidos que a administração pública classificou como "Coronavirus (COVID-19)" e aqueles que continham os descritores de busca "corona" e/ou "covid" na pergunta, totalizando 1.061 solicitações. Optou-se, por selecionar uma amostra de 214 pedidos, com confiabilidade de 95% e margem de erro de 6%, conforme nota explicativa 2.

Panorama geral da LAI (abril/2020)

Crescimento de 9% em relação a 2019

Em abril de 2020, os órgãos e entidades da Administração Pública Federal receberam **13.892** pedidos de acesso à informação, o que representa um **aumento de 9%** em relação ao mesmo período do ano passado.

O aumento não é algo que fuja ao padrão dos últimos anos. Se for avaliada a quantidade de pedidos feitos nos meses de abril, entre 2013 e 2020, em somente dois momentos houve redução, como pode ser visto no gráfico a seguir.



Fonte: Autoria própria (2020).

Do total de pedidos recebidos em abril de 2020, a administração pública já havia respondido 8.873 no dia 1º maio, data em que foram extraídos os dados do "Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes". Destes, 4.059 tiveram acesso concedido, o que representa 46% do total. Em abril de 2019, 68% dos pedidos respondidos tiveram acesso concedido.

A proporção de pedidos com acesso negado, no entanto, permaneceu a mesma: 6% do total. O que explica a diferença foi o aumento significativo em dois tipos de resposta: "Encaminhado para o e-Ouv" (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e "Não se trata de solicitação de informação".

Em abril de 2020, cada uma dessas categorias foi responsável por 18% das respostas. No mesmo mês do ano passado, somente 4% dos pedidos foram encaminhados para o e-Ouv e 7% foram categorizados como se não se tratasse de solicitação de informação. Um comparativo dos tipos de resposta fornecidos no mês de abril desses dois anos pode ser visto no quadro seguinte:

Comparativo de dados gerais da LAI de abril em 2019 e 2020

Descrição	Mês de abril/ano	
	2019	**2020**
Quantidade de pedidos	12.797	13.892
Respondidos	12.796	8.873
Acesso concedido	69%	46%
Acesso negado	6%	6%
Encaminhamento para o e-Ouv	4%	18%
Não se trata de informação	7%	18%
Outros tipos de resposta	14%	12%

Fonte: Autoria própria (2020).

Essa alta incidência de encaminhamentos para a Ouvidoria já havia sido observada no Comunicado 1 desta pesquisa, sobretudo nos pedidos de proteção econômica ocorridos no contexto da pandemia, indicando a necessidade de tornar mais claro para o cidadão quais são os canais específicos que ele deve utilizar para se comunicar com o governo federal, a depender de suas demandas.

A repetição deste cenário nesta análise motivou a equipe de pesquisadores a enviar um pedido de informação à CGU para compreender se os pedidos recebidos pela administração pública pelo e-Ouv contam com uma governança tão sólida quanto aqueles que são encaminhados pelo cidadão via e-SIC, respaldados pela Lei de Acesso à Informação. Recebemos uma resposta detalhada, dentro do prazo, apresentada na nota explicativa 3.

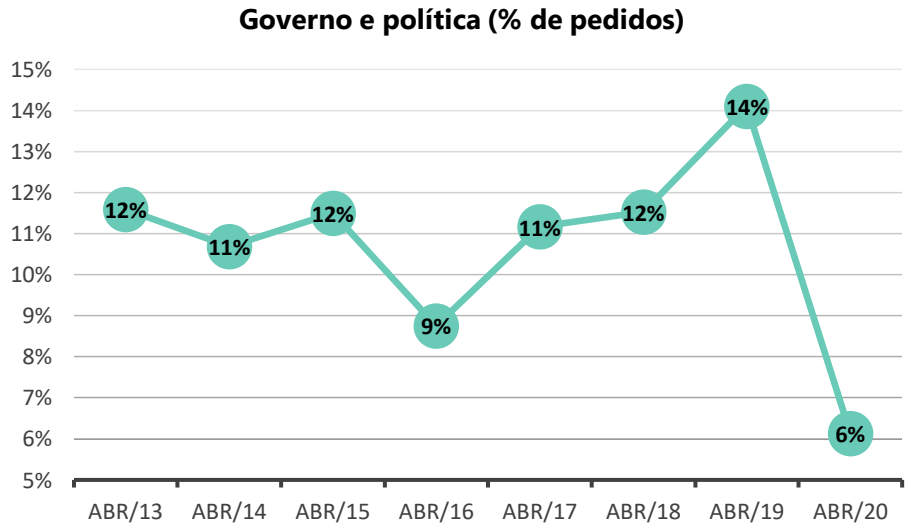
Em linhas gerais, de acordo com a CGU, quando o órgão ou entidade considera que o pedido se trata de uma manifestação de Ouvidoria e não de um pedido de informação, a solicitação é encaminhada automaticamente do e-SIC para o e-Ouv, mantendo o mesmo número de protocolo, e o cidadão é avisado por e-mail.

O prazo para respostas das manifestações de Ouvidoria é de 30 dias, prorrogável por mais 30 – mais extenso, portanto, do que o prazo previsto pela Lei de Acesso à Informação (20 dias prorrogável por mais 10). Por fim, assim como acontece com a LAI, compete à CGU monitorar a atuação das Ouvidorias dos órgãos e entidades federais. Alguns indicadores podem ser acompanhados pelo Painel Resolveu?.

Também observamos a frequência dos **temas mais demandados** durante o período analisado. Todos os pedidos de acesso à informação feitos via LAI são categorizados em grandes temas pelos órgãos que os recebem. A partir do dia 11 de março, foi observado pela equipe de pesquisadores o surgimento da categoria **"Coronavirus (COVID-19)"** para abarcar pedidos sobre o tema feitos para as mais diversas áreas.

Essa nova categoria foi a que teve o maior número de pedidos em abril de 2020: 10% do total. Ela foi seguida pela categoria/ assunto "Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso", que respondeu por 7% das solicitações.

A categoria "Governo e Política – Administração Pública", que liderou os pedidos entre janeiro e março de 2020 (15%) e também teve mais solicitações em abril de 2019 (14%) caiu para a terceira posição em 2020, representando somente 6% do total. É o menor percentual para o mês de abril desde o surgimento da LAI.



Fonte: Autoria própria (2020).

A redução dos pedidos classificados pela administração pública como "Governo e política" é bastante representativa da época de crise, em que o senso de urgência e o imediatismo das necessidades podem impactar no tipo de demanda que os cidadãos levam ao poder público.

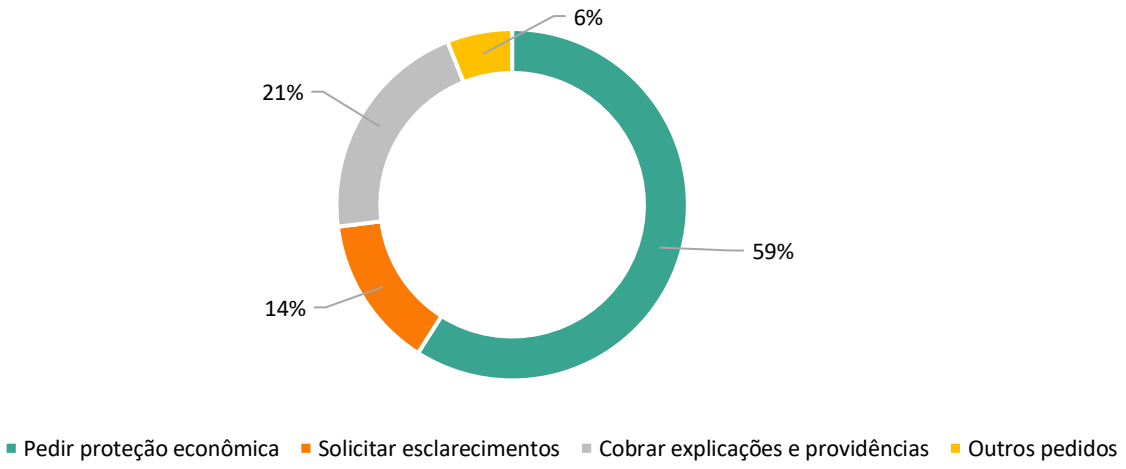
Covid-19: pedidos de acesso

Como explicado, a análise de conteúdo das perguntas e das respostas dadas foi feita em cima da base de dados em formato aberto. Considerando os pedidos que a administração pública classificou como "Coronavirus (COVID-19)" e os que continham os termos "corona" e/ou "covid" na pergunta, chegou-se a um universo de 1.061 solicitações, do qual foi extraída a amostra de 214 pedidos e respostas.

Para perceber a natureza das demandas e preocupações da sociedade manifestadas nos pedidos de acesso, foi aplicada a metodologia de análise de conteúdo. Interpretando a finalidade da pergunta, viu-se que as categorias definidas para avaliação dos pedidos no Comunicado 1 (janeiro a março) mostraram-se adequadas para avaliação dos pedidos feitos em abril. São elas: "Pedir proteção econômica"; "Cobrar explicações e providências"; "Solicitar esclarecimentos". Há, ainda, um grupo complementar "Outros pedidos", com assuntos diversos.

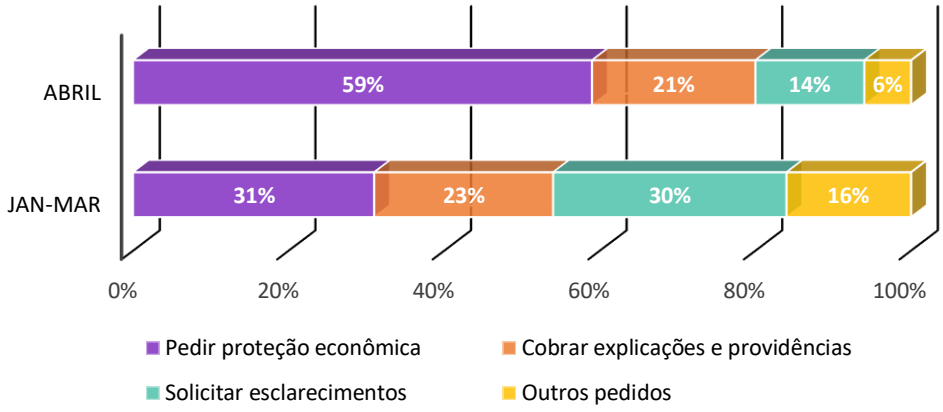
Em abril, os pedidos de proteção econômica predominaram fortemente (59%), seguidos de cobrança de explicações e providências (21%) e solicitação de esclarecimentos (14%).

Pedidos por categoria em abril/2020



Fonte: Autoria própria (2020).

Comparativo dos pedidos por categoria entre períodos de 2020



Fonte: Autoria própria (2020).

Trazemos alguns exemplos enquadrados em cada uma dessas categorias:

PEDIR PROTEÇÃO ECONÔMICA

Nesta categoria são observados três tipos principais de solicitação por pessoas físicas: o pedido de proteção econômica propriamente dito; dúvidas sobre documentação e modo de obtenção do auxílio emergencial e reclamação sobre o prolongado período de análise do pedido de auxílio frente às dificuldades financeiras enfrentadas. Também foram observadas demandas de ajuda por empresas.

"Boa tarde, Gostaria de saber Informações de como conseguir o beneficio da Medida provisória 936, pois tenho interesse de aderir com urgência para minha empresa. Afim de que não tenha que optar pelo desligamento das minhas colaboradoras" – **03/04/2020 para Ministério da Economia**.

"Bom dia! Porque meu auxilio emergencial esta em análise ainda? Eu preciso muito desse dinheiro pois tenho 2 filhos para sustentar e ja esta me faltando as coisas em casa... Preciso de resposta pois estou desesperada ??" – **19/04/2020 para Ministério da Cidadania.**

"me chamo [...] e gostaria de saber quando poderei ter acesso a possível contestação de informação que levou meu auxilio a ser negado pelo governo federal. para que assim eu possa (corrigir) se necessário for" – **21/04/2020 para Ministério da Cidadania**.

"Oi bom dia recebo bolsa família e não consegui receber o auxílio emergencial já liguei tudo em quanter números que a caixa econômica Federal me deu e nada e ligo no 121 diz que não existe quero saber porque não recebeu pois eu preciso sou mãe solteira tenho 4 filhos e moro de aluguel estou passando necessidades por favor me ajudem a receber esse dinheiro. O que devo fazer pois já tentei fazer o cadastro no site mais fala que eu estou no cad único" – **30/04/2020 para Ministério da Cidadania.**

COBRAR EXPLICAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

As cobranças de explicações e providências parecem ter vindo de cidadãos que conhecem melhor a vocação da Lei de Acesso à Informação. Entre esses pedidos, ainda aparecem aqueles referentes aos resultados dos testes de Covid-19 do presidente da República, divulgados somente no dia 13 de maio após o jornal Estadão entrar com uma ação no Supremo Tribunal Federal (STF). Os exames apresentados deram negativo.

"1) Qual é o efetivo de Policial Militar da Ativa em cada UF? 2) Quantos policiais do efetivo acima estão internados por suspeita de Covid-19, por UF? 3) Quantos policiais do efetivo ativo foram confirmados como infectados por Covid-19, por UF? 4) Quantos policiais do efetivo ativo apresentaram sintomas de Covid-19, por UF?" – **03/04/2020 para Ministério da Justiça e Segurança Pública**.

"Qual a atual taxa de ocupação dos leitos de UTI dos hospitais da rede pública de saúde? Dos leitos ocupados, qual a porcentagem daqueles destinados ao tratamento de pacientes diagnosticados com Covid-19? – **07/04/2020 para Ministério da Saúde.**

"O povo brasileiro quer saber o resultado do exame do presidente, como manda a lei de informação e transparência e decisão recente do ministro do STF Alexandre de Morais" – **14/04/2020 para Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República**.

OUTROS PEDIDOS

Esta categoria foi utilizada, proporcionalmente, em menos casos do que no primeiro comunicado, o que indica a adequação das categorias de análise estabelecidas pela equipe de pesquisadores.

"Quero pedir por gentileza o cancelamento que fiz no auxilio Emergencial. Fiz e vi que não mim enquadro por gentileza podem cancelar o cadastro"– **24/04/2020 para Ministério da Cidadania**.

"Com o objetivo de conter grande volume de recursos federais que seriam necessários para as eleições 2022 e por conta do COVID-19, sugiro PRORROGAÇÃO do mandato atual de todos os prefeitos e vereadores da nação brasileira uniformizando as eleições para 2022 com a disputa para cargos eletivos de prefeito, vereador, deputado, senador, presidente e governador. Também como 2a.sugestão que no decorrer de 2020 ainda seja votado que nas eleições gerais de 2022 o mandato não seja mais de 4 anos e sim de 5 ou 6 anos para prefeitos, vereadores, deputados, senadores, governadores e o presidente. Esta unificação das eleições para 2022 vislumbraria ainda um novo horizonte para as ações politicas pois com um mandato de 5 ou 6 anos haveria folga mais do que suficiente para várias ações implantadas serem aprimoradas pelos gestores públicos" – **29/04/2020 para Secretaria de Governo da Presidência da República**.

Análise das respostas aos pedidos de informação

Ao analisarmos a amostra de pedidos relacionados à Covid-19, vemos que quase 65% tiveram respostas classificadas pela administração pública como "Não se trata de solicitação de informação" e "Encaminhado para o e-Ouv". São percentuais muito mais altos do que aqueles encontrados no Panorama Geral da LAI (18% em cada uma dessas categorias).

Tipos de resposta aos pedidos de informação

Tipo de resposta	% total
Acesso concedido	26%
Acesso negado	6%
Encaminhado para o e-Ouv	**23%**
Não se trata de solicitação de informação	**41%**
Outros tipos de resposta	4%
Total	100%

Fonte: Autoria própria (2020).

Como exemplos considerados como "Não se trata de solicitação de informação" e "Encaminhado para o e-Ouv" trazemos:

Boa tarde...Meu tio tem 82 anos e recebe um auxilio pelo bolsa de R$ 170,00 ele irá ser incluido nessa nova portaria de março de 2020 ele pode contar em receber os 600,00 conforme noticiário – **01/04/2020 para Ministério da Cidadania – Tipo de resposta: Não se trata de solicitação de informação.**

"Por favor, me chamo [...], e atualmente me encontro desempregado, sobrevivendo a base da ajuda de familiares e alguns amigos, porque os bicos que eu havia fazendo não estão mais existindo por causa dessa doença que assola o nosso mundo. Pelo amor de Deus, preciso de alguma informação sobre a liberação do auxilio emergencial. Estou desesperado, sem saber o que fazer! Fiz meu cadastro direitinho, informei todos os dados necessários, não tenho pendências no cpf, e no entanto não recebo nenhuma informação que possa amenizar essa angustia. Só preciso saber se terei ou não direito a esse auxilio. ME AJUDEM POR FAVOR!" – **16/04/2020 para Ministério da Cidadania – Tipo de resposta: Encaminhado para o e-Ouv.**

Para os casos que tiveram acesso negado, as justificativas mais comuns foram "Pedido desproporcional ou desarrazoado" e "Informação sigilosa de acordo com legislação específica". Para ilustrar, trazemos alguns desses pedidos:

"Olá. Solicito todos os telegramas enviados ou recebidos pelo Brasil no mês de janeiro de 2020 que mencione as palavras "coronavírus", "covid-19" (ou qualquer outra grafia deste nome) ou "Sars-CoV-2". Se houverem partes sigilosas, solicito grifo de tais partes e envio do restante do telegrama. Grato." – ***09/04/2020 para Ministério das Relações Exteriores – Justificativa: Pedido desproporcional ou desarrazoado***.

Neste caso, o Ministério das Relações Exteriores esclareceu que, em levantamento preliminar, cerca de 130 documentos atendiam aos parâmetros indicados na solicitação, o que equivaleria a aproximadamente 390 páginas a serem revistas a fim de proteger dados pessoais e outros sigilos legais. O ministério apontou que funcionários deixariam de executar atividades institucionais para atender uma demanda individual. Mencionou, também, a situação de emergência de saúde pública para explicar a redução da força de trabalho nas unidades do Itamaraty e para indicar que, na atual situação, prevaleceria o interesse público sobre o privado.

"Olá, pessoal, atuo como Cientista de Dados e estou desenvolvendo uma pesquisa pessoal sobre o COVID-19, hoje as informações detalhadas abertas através do portal "https://covid.saude.gov.br/" são insuficientes para completar essa pesquisa. Além das informações já disponibilizadas, precisaria dos dados abertos: - Faixa etária casos confirmados - Faixa etária óbitos com caso confirmados - Gravidade dos casos confirmados (última posição diária) - Casos recuperados por dia. É de extrema importancia disponibiliza-las ou no portal, via API ou através de arquivo .csv para consumo imediato. Segundo informações da Prevent Senior: Dos 1100 pacientes com testes positivos de covid-19 (média acima de 70 anos), 200 pacientes já tiveram alta com regressão completa após terapêutica hospitalar com hidroxicloroquina. Fico no aguardo do retorno." – **06/04/2020 para Ministério da Saúde – Justificativa: Informação sigilosa de acordo com legislação específica**.

Em resposta, o Ministério da Saúde alegou que as informações solicitadas são utilizadas como fundamento para tomada de decisão e não estão disponíveis de forma anonimizada. Mencionando a Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção dos dados pessoais, o ministério se resguardou no direito de sigilo do banco de dados abertos por conter dados pessoais sensíveis.

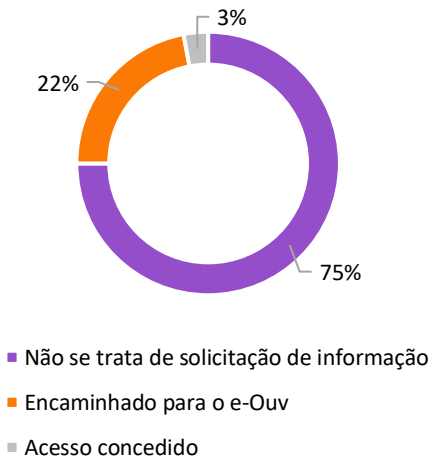
Ministério da Cidadania em destaque

O Ministério da Cidadania foi destinatário de mais de 50% dos pedidos de acesso à informação relacionados ao novo coronavírus em abril de 2020[1]. O motivo é bastante claro: este é o órgão responsável pelo pagamento do auxílio emergencial de R$ 600 para garantir uma renda mínima aos cidadãos mais vulneráveis. A consequência é que 95% das solicitações encaminhadas a este Ministério foram categorizados, nesta pesquisa, como pedidos de proteção econômica.

Do total de pedidos que recebeu, o Ministério da Cidadania classificou o tipo de resposta dada a quase 75% dos casos como "Não se trata de solicitação da informação". Outros 23% foram encaminhados para o e-Ouv e somente 3% foram categorizados como acesso concedido.

[1] Os demais pedidos de informação foram pulverizados por diversos órgãos, sendo o Ministério da Economia o segundo mais demandado, com aproximadamente 10% das solicitações recebidas.

Pedidos destinados ao Ministério da Cidadania



Fonte: Autoria própria (2020).

A análise do texto das respostas mostra, no entanto, que apesar de não serem considerados um pedido de informação propriamente dito, no bojo da LAI, houve um esforço de profissionais do órgão em fornecer esclarecimentos, a fim de atender as necessidades da sociedade neste momento de crise. O Ministério da Cidadania adotou um padrão inicial de respostas para esses casos:

"Prezado(a) Senhor(a), Sua manifestação foi analisada e classificada como uma solicitação, que deveria ser encaminhada para o Fala.br (https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f), sistema apropriado para o cadastrado desse tipo de manifestação, que estabelece o prazo de até 30 dias para o oferecimento de resposta. No entanto, tendo em vista a situação causada com a pandemia pelo COVID-19, a Coordenação-Geral da Transparência e Acesso à Informação apresenta, em caráter excepcional, os seguintes esclarecimentos: [...]".

Pedidos x respostas: cruzamentos e conclusões

Ao cruzarmos o tipo de resposta dado pela administração pública com as categorias das perguntas analisadas temos o quadro seguinte, que permite algumas observações relevantes:

Cruzamento de categorias das perguntas com o tipo de resposta

Categorias	Acesso concedido	Acesso negado	Encaminhado para o e-Ouv	Não se trata de solicitação de informação	Outros tipos
Pedir proteção econômica	22%	8%	62%	93%	0%
Cobrar explicações e providências	51%	92%	4%	0%	37%
Solicitar esclarecimentos	20%	0%	20%	6%	38%
Outros pedidos	7%	0%	14%	1%	25%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Autoria própria (2020).

Dentre os pedidos que tiveram o tipo de resposta "Não se trata de solicitação de informação", 93% foram categorizados pela equipe de pesquisadores como "Pedir proteção econômica". Como já dito, a maior parte desses pedidos foi direcionada ao Ministério da Cidadania.

Os pedidos de proteção econômica também são responsáveis pela maior parte (62%) dos encaminhamentos para o e-Ouv.

O acesso foi negado a somente 6% do total pedidos. Retomando os dados que foram apresentados na primeira parte deste comunicado – panorama geral da LAI – é interessante notar que os pedidos relativos ao novo coronavírus têm o mesmo percentual de negativas de acesso do total de pedidos recebidos pela administração pública no período.

Vale ressaltar que as negativas estão quase integralmente concentradas na categoria "Cobrar explicações e providências", que tem uma proporção de pedidos com acesso negado de 27%, bem acima do observado quando se considera o total da amostra. O resultado não chega a ser surpreendente, já que é essa a categoria que concentra pedidos de maior sensibilidade política.

Por fim, importa reforçar algumas observações importantes:

- Os resultados obtidos no Comunicado 2 confirmam o que já havia sido detectado no primeiro comunicado: devido à grande visibilidade que é dada à Lei de Acesso à Informação e à fácil localização do e-SIC nos sites governamentais, a lei tem se mostrado um elo entre o poder público e os cidadãos – que podem até não ter clareza do que é exatamente um pedido de informação, mas reconhecem sua existência e ampliam sua utilização ano a ano.

- Os dois questionamentos feitos pela equipe de pesquisadores e enviados à CGU foram respondidos de forma clara e completa, dentro do prazo legal, mostrando um bom funcionamento da dimensão passiva da Lei de Acesso à Informação neste órgão, responsável por promover e monitorar as ações de transparência na administração federal.

- A Lei de Acesso à Informação é um elemento estruturante da política de transparência, que tem sido usada pelos cidadãos no contexto de emergência de saúde pública em que nos encontramos.

Quem somos

Professora Associada UFRJ, Pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação UFRJ/IBICT, Membro da Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ANCIB) e da Associação Nacional de Ensino e Pesquisa do Campo das Públicas (ANEPCP), Coordenadora do Observatório de Gestão Pública da Informação (obgi.org).

Ana Maria Barcellos Malin

Bianca da Costa Maia Lopes

Doutoranda e mestra em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFRJ-IBICT. Graduada em Comunicação Social pela UFRJ e Arquivologia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio). Assessora na Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro (SEFAZ-RJ).
E-mail: bianca.lopes@gmail.com

Diogo Luiz de Jesus Moreira

Mestre em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFRJ-IBICT. Graduado em Sistemas de Informação pela Universidade de Vassouras. Tecnologista em Saúde Pública na Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).
E-mail: diogo.ljm@gmail.com

Josir Cardoso Gomes

Doutorando em Ciência da Informação no PPGCI/UFRJ-IBICT. Possui mestrado em Administração pelo Ibmec/RJ e graduação em Processamento de Dados. Tem experiência na área de Ciência da Computação, com ênfase em Desenvolvimento de Sistemas de Informação.
E-mail: josircg@gmail.com

Lívia Neto Machado

Mestra em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFRJ-IBICT. Graduada em Comunicação Social/Jornalismo e Relações Públicas pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Analista Executiva no Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).
E-mail: livianeto@gmail.com

Marcia Maria Melo Quintslr

Doutoranda e mestra em Ciência da Informação pelo PPGCI/UFRJ-IBICT. Graduada em Matemática pela UFRJ. Tecnologista do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatistica (IBGE), onde atuou como Diretora de Pesquisas e coordenou estatísticas sobre condições de vida, consumo, trabalho e preços. Preside o Comitê Executivo do Instituto Interamericano de Estatística (IASI).
E-mail: marciameloq@gmail.com

Thiara dos Santos Alves

Doutoranda pelo PPGCI/UFRJ-IBICT. Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Graduada em História e em Arquivologia pela UFMG. Arquivista no Arquivo Nacional.
E-mail: thialves@yahoo.com.br

Notas explicativas

1 Resposta fornecida pela Controladoria-Geral da União no dia **07/05/2020** sobre a divergência numérica observada entre o "Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes" e a base de dados em formado aberto:

Prezado(a) Senhor(a),

Em atenção ao seu pedido de acesso à informação, registrado sob o NUP 00075.000603/2020-90, informamos que:

1) Quais são os motivos que explicam a divergência numérica observada entre o "Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes" e os dados abertos de pedidos/respostas (http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/_layouts/15/DownloadPedidos/ DownloadDados.aspx)?

A divergência entre as duas consultas ocorre pois o "Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes" traz informações de todos os pedidos registrados no sistema e-SIC no período consultado, enquanto a consulta "Busca de Pedidos/Respostas - Download de Dados" disponibiliza apenas os pedidos que foram cadastrados no e-SIC a partir de 1º de julho de 2015, com exceção dos pedidos que contenham informações restritas, como informações restritas (pessoais ou sigilosas). Elucidamos que, como a marcação do campo sobre informações restritas é realizada pelo SIC destinatário do pedido ao respondê-lo, apenas os pedidos respondidos e com a marcação de que não possuem informações restritas, estão disponíveis na consulta "Busca de Pedidos/Respostas Download de Dados".

2) Quais são os critérios de atualização da base de dados abertos de pedidos/respostas que explicam a divergência numérica da pesquisa realizada nos dias 01 e 09/04/2020?

A atualização da base é diária. A divergência numérica se dá pois a "Busca de Pedidos/Respostas - Download de Dados" apresenta apenas os pedidos respondidos que não possuem informações restritas (conforme marcação do SIC do órgão que respondeu o pedido). Assim, a consulta apresentou uma quantidade maior de pedidos no dia 9/4/2020, pois mais pedidos haviam sido respondidos até essa data.

3) Considerando a divergência numérica da pesquisa dos dias 01 e 09/04/2020, na base de dados abertos de pedidos/respostas, pergunto: há uma data limite em cada mês para inserção de pedidos na base de dados (por exemplo, os pedidos realizados em março serão inseridos na base até uma data específica)?

Não, a atualização da consulta é diária.

Informo que hoje, 18/04/2020, a base de dados abertos de pedidos/respostas permite buscas apenas para os anos 2016 e 2017. Assim: 4) Qual é o motivo da indisponibilidade dos dados referentes aos anos de 2018 a 2020? 5) A base voltará a disponibilizar os dados dos anos de 2018 a 2020? Se sim, qual é o dia do retorno da disponibilização dos dados?

A indisponibilidade dos dados referentes aos anos de 2018 a 2020 ocorreu devido a um erro na consulta. Este erro foi corrigido e a consulta voltou a disponibilizar os dados referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020. Agradecemos seu contato e sugerimos que também acompanhe os dados sobre os pedidos de acesso à informação por meio do Painel da LAI, disponível em http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm (http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm).

Atenciosamente,

2 Nota sobre amostragem

Para viabilizar as análises de conteúdo de pedidos e respostas foi definida uma amostra selecionada a partir da população constituída pelos 1061 pedidos resultantes da busca pelos termos "corona e/ou covid" nos campos de resumo e detalhamento dos pedidos e, no campo categorização, por "coronavirus – COVID 19".

As pesquisadoras consideraram viável trabalhar com amostra de tamanho em torno de 200. Assim, foi definido o tamanho de amostra 213 que propicia estimar proporção de 50%, com confiabilidade de 95% e margem de erro de 6%, segundo a metodologia de amostras aleatórias simples.

A elaboração do Comunicado 1, bem como a análise flutuante dos pedidos de abril relacionados à COVID propiciou a percepção de que os acontecimentos dentro de cada um desses períodos geram diferentes mobilizações para as consultas à LAI, assim como afetam de modo diverso as respostas.

O curto espaço de tempo de evolução da pandemia abarca, por exemplo, momentos em que são predominantes as perguntas sobre procedimentos e controles relacionados à prevenção e os momentos em que surgem perguntas sobre o suporte econômico que, num primeiro momento, geraram consultas à LAI sobre o apoio a empresas de pequeno e médio porte. Em seguida, o auxílio emergencial direcionado a micro empreendedores individuais e a pessoas físicas domina a cena. Os pedidos através do e-Sic sobre tais auxílios, por sua vez, evoluíram temporalmente, inicialmente como busca por compreender os critérios para a concessão do auxílio emergencial, seguidos de predomínio de demandas por esclarecimentos sobre a documentação necessária e os procedimentos de inscrição e, por fim, surgem consultas sob a forma de cobrança, tendo em vista a demora no pagamento do auxílio.

Decorre desse comportamento que os percentuais, por exemplo, de pedidos relacionados às categorias de pedidos definidas pelas pesquisadoras e percentuais de órgãos mais demandados variam com o tempo.

As respostas também variam com o decorrer do tempo, pois à medida em que a pandemia evolui, definições sobre serviços, atendimentos e procedimentos tornam-se mais claros e orientações se cristalizam.

Assim foi identificada vantagem na adoção de desenho amostral que levasse em conta essa maior homogeneidade entre os pedidos e entre as respostas observadas, nos intervalos de tempo sequenciais contidos no período de estudo. O método de seleção correspondeu à amostragem estratificada proporcional aos tamanhos dos estratos. Foram definidas como estratos as quatro semanas do mês.

A esse tamanho de amostra pré-definido em 213 corresponde uma fração amostral de 1/5, que foi aplicada proporcionalmente a cada estrato. A seleção dos pedidos foi feita de maneira sistemática, ou seja, dentro de cada semana, foi selecionado um pedido, como início aleatório e, a partir dele, foi selecionado o quinto pedido, com repetição desse procedimento até o retorno ao primeiro pedido selecionado. Desse modo a soma de elementos selecionados nos quatro estratos resultou em 214, tendo em vista aproximações numéricas. Foram os seguintes os tamanhos dos quatro estratos: 67, 59, 37 e 51.

Assessoria na definição da metodologia e seleção da amostra:

Marcus Vinicius Morais Fernandes, mestre em Estatística pela UFRJ e graduado em Estatística pela UERJ. Atualmente atua como gerente de Metodologia Estatística do IBGE.

3

Resposta fornecida pela Controladoria-Geral da União no dia **20/05/2020** sobre diferenças entre pedidos de informação e manifestações de Ouvidoria:

Prezada cidadã,

Em atenção ao seu pedido de acesso à informação n.º 00075.000771/2020-85 , inicialmente esclarecemos que:

Ao receber um pedido de informação no e-SIC, o gestor do SIC terá 5 dias úteis para verificar se realmente se trata de uma solicitação de informação. Caso se constate que o "pedido" é, na verdade, uma manifestação de ouvidoria, é possível enviá-lo para o eOuv, clicando no botão "Enviar para o e-Ouv".

O solicitante recebe uma notificação por e-mail alertando-o sobre encaminhamento da manifestação. Caso o cidadão não concorde com a operação, ele poderá apresentar um pedido de reconsideração à CGU, em até 10 dias, a contar da notificação. A reconsideração será julgada pela CGU em até 5 dias. Se for julgada improcedente, a manifestação será definitivamente enviada ao sistema e-Ouv (Plataforma Fala.BR), no qual se iniciará o prazo de 30 dias que o órgão possui para respondê-la.

Se a reconsideração for julgada procedente, ela ficará no e-SIC como recurso de 1ª Instância, devendo ser respondida em 5 dias e seguindo os mesmos trâmites recursais dos pedidos de acesso à informação.

Veja o que é uma manifestação de ouvidoria:

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal

Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo

Simplifique: Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

Os pedidos de acesso à informação são atendidos de acordo com os procedimentos estabelecidos na Lei n.º 12.527/11 (Lei de Acesso à informação) e no Decreto n.º 7.724/12. Já as manifestações de ouvidoria são atendidas de acordo com a Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos) e nos Decretos nº 9.094/2017 e 9.492/2018.

Feitos esses esclarecimentos, apresentamos as seguintes respostas aos questionamentos apresentados:

1. Os cidadãos precisam entrar novamente com a solicitação ou ela é encaminhada diretamente do e-SIC para o e-Ouv?

Resposta: Não. A solicitação é encaminhada automaticamente pelo sistema mantendo o mesmo número de protocolo. Abaixo segue o texto da resposta padrão que é encaminhada ao cidadão:

Prezado(a) Cidadão(ã) Sua manifestação foi analisada e classificada como uma (tipo de manifestação), definida pela Instrução Normativa da Ouvidoria-Geral da União nº 05/2018, como um (descrição do tipo de manifestação)

Para dar o tratamento adequado à sua (tipo de manifestação), oferecendo uma resposta mais completa e rápida, ela foi encaminhada ao e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), responsável pelo registro e tratamento de

manifestações de ouvidoria.

Caso não concorde com o encaminhamento do pedido, é possível apresentar pedido de revisão à Ouvidoria-Geral da União

(OGU), em até 10 (dez) dias, clicando aqui. O pedido de revisão será julgado pela OGU em até 5 (cinco) dias.

Somente ao fim do prazo para apresentação do pedido de revisão, ou seja, após 10 dias, o andamento da sua solicitação poderá ser acompanhado por meio do e-Ouv, disponível em http://falabr.cgu.gov.br/. Você pode fazer a consulta clicando em "Consulte sua Manifestação" e informando seu número de protocolo e endereço de e-mail.

Para consultar a manifestação no e-Ouv basta acessar este link.

2. O e-Ouv tem um prazo para resposta estabelecido para todos os órgãos e entidades? Se sim, qual é ele e em qual normativa ele está previsto?

Resposta. Sim. O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa, conforme previsto no art. 18, do Decreto nº 9.492/2018.

3. A CGU acompanha o índice de atendimento das demandas recebidas via e-Ouv da mesma forma como faz com os pedidos de acesso à informação recebidos via e-SIC?

Resposta: Sim. Conforme art. 11, do Decreto nº 9.492/2018, compete a CGU, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas.

Pelo Painel Resolveu? é possível verificar vários indicadores sobre as manifestações de ouvidoria. Entre os dados disponíveis estão: a quantidade e o tipo de manifestação; o local de origem; o ranking dos órgãos por nível de satisfação do usuário, tempo de atendimento, serviços mais demandados e quantidade de demandas.

4. Há sanções para agentes públicos que não respondem pedidos de informação recebidos via e-Ouv? Se sim, quais são elas?

Primeiro, é importante esclarecer que pedidos de acesso à informação devem ser tratados obrigatoriamente no sistema e-SIC, conforme estabelece a Portaria Interministerial n.º 1.254, de 18 de maio de 2015. Portanto, caso um pedido de acesso a informação seja registrado pelo cidadão no sistema e-OUV, a unidade de ouvidoria deverá responder a demanda orientando o cidadão a registrar seu pedido no sistema e-SIC, que já não é possível enviar os pedidos de acesso à informação registrados no e-OUV para o sistema e-SIC.

Em relação as manifestações que são encaminhadas do e-SIC para o eOUV, ressaltamos que se tratam de manifestações de ouvidoria e não de pedidos de acesso à informações, portanto, seguem os procedimentos previstos na Lei n.º 13.460/2017 e nos Decretos nº e 9.094/2017, 9.492/2018.

Nesse caso, as sanções previstas em caso de descumprimento do Decreto n.º 9.094/207 estão previstas no art. 16: Decreto n.º 9.094/2017 :

Art. 16. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 , e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980 .

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Controladoria-Geral da União. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Atenciosamente,