



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DA DEMOCRATIZAÇÃO DO PODER: UM COMPARATIVO DA QUALIDADE DA RESPOSTA DO EXECUTIVO ESTADUAL DO RN DOS ANOS DE 2019 E 2020

Amanda Veríssimo da Silva¹

Lenira Maria Fonseca Albuquerque²

RESUMO

O trabalho tem como objetivo recorrer ao método comparativo (SCHNEIDER e SCHMITT, 1998; FACHIN, 2001) para analisar a aplicação de pesquisa de qualidade da informação realizada pela equipe gestora da LAI RN, utilizando a metodologia adaptada dos pesquisadores AMARAL e AROUK (2013) no intuito de identificar se houveram avanços, retrocessos ou mesmo se não houveram mudanças com relação a qualidade da resposta entregue ao cidadão-usuário do Sistema de Informação ao Cidadão do Executivo Estadual do Rio Grande do Norte (e-SIC RN) no período compreendido entre o ano de 2019 e 2020. A partir dos resultados obtidos podemos concluir que houve uma melhora significativa na pesquisa avaliativa realizada no ano de 2020 em relação à pesquisa do ano anterior. Os resultados obtidos em 2020 apontam para o alcance do padrão de qualidade considerado “aceitável” ou “adequado”, segundo os critérios metodológicos e atributos definidos para qualificar a informação, alinhada aos requisitos constantes da Lei de Acesso à Informação.

Palavras-chaves: Lei de Acesso à Informação. Qualidade da Informação. Transparência Pública. Método Comparativo.

1. INTRODUÇÃO

A transparência da administração pública brasileira é relativamente nova, apesar do princípio da publicidade e acesso à informação serem princípios fundamentais da nossa Carta Magna de 1988. Até poucos anos, a cultura no serviço público era de sigilo. O cidadão tinha

¹ Graduada em Comunicação Social - hab. Jornalismo (UERN), mestranda do Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social (UFRN), bolsista pesquisadora na Controladoria Geral do Estado do Rio Grande do Norte (CONVÊNIO FAPERN/CONTROL - N° 02/2021). Email: amanda1verissimo@gmail.com.

² Graduada em Comunicação Social - hab. em jornalismo (UFRN), especialista em Gestão Estratégica em Sistema de Informações (UFRN); especialista em Gestão de Políticas Públicas (UFRN), especialista em Contabilidade, Finanças e Controladoria (UERN) e especialista em Ouvidoria Pública (Verbo Jurídico). E-mail: lenirafonseca@gmail.com.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



muito pouco acesso a qualquer informação pública que não fosse a publicidade já realizada por gestores públicos, muitas vezes atendendo a interesses próprios. Todavia, com a edição da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar n° 101 de 2000), da Lei Complementar n.º 131 de 2009³ (Lei dos portais de transparência) e da Lei de Acesso à Informação-LAI (Lei n° 12.527 de 2011), a regra passa a ser a publicidade e o sigilo, a exceção. Desta forma, com o incremento da transparência, crescem as possibilidades de acompanhamento das atividades referentes aos órgãos públicos por parte dos cidadãos, e se abre espaço para o exercício do controle social.

Esse controle social pode ser entendido como a possibilidade de cidadãos exercerem “algum tipo de controle não jurídico” sobre a ação da Administração Pública (BARCELLOS, 2008, p. 81). Essa autonomia concedida ao cidadão é fruto de um processo de democratização das relações de poder, em que o direito à informação atua positivamente na permissividade do monitoramento de ações que são pertinentes à coletividade.

Essa aproximação entre cidadão e poder público é ainda mais crucial em momentos de crises, de inseguranças econômicas, sociais, ou seja, em...

“momento de contingenciamento econômico que o Brasil está passando, no qual muitos serviços públicos não são prestados à população, ou o são de maneira insatisfatória. Assim, todos precisam ter conhecimento de que é possível e necessário opinar, participar e também fiscalizar a execução das políticas públicas, o que pode ser facilitado pelo correto emprego de publicidade pelo poder público” (RIGONI; PARRA, 2017, p. 2).

Entretanto, esse diálogo entre Estado e cidadãos necessita não só dos instrumentos que os viabilizem (fale conosco, ouvidorias, sistemas de acesso a informação aos cidadãos (e-sic), etc.), mas também da utilização de uma linguagem que garanta a acessibilidade à informação requerida com qualidade.

³ Esta lei “alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal no que se refere à transparência da gestão fiscal, inovando ao determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.” Disponível em: <http://www.leidatransparencia.cnm.org.br>.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Um dos atributos que garantem a qualidade de entrega das informações de interesse público é a linguagem. Para uma transparência efetiva é necessário que haja a abertura de informações para todo e qualquer cidadão, e esta deve ser repassada “[...] mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2015).

Para que o direito do acesso à informação seja efetivado é necessário que haja certos dispositivos políticos, culturais, materiais e intelectuais, pois “o acesso jurídico à informação pode garantir ao usuário o acesso físico, mas não se consolida sem o acesso intelectual à informação” (BATISTA, 2010, p. 226).

O princípio de racionalidade seguido pela administração pública faz com que a linguagem utilizada pelos órgãos, tenha traços de impessoalidade e formalidade. Por essas questões, para que os objetivos da transparência sejam alcançados, faz-se necessário que os setores responsáveis pela execução da Lei de Acesso à informação façam uso de atributos de qualidade de informação. É necessário garantir que a informação que será repassada ao cidadão tenha algumas características, como: clareza, concisão, legibilidade, simplicidade, coerência, credibilidade, validade, veracidade, relevância, utilidade e valor informativo etc (AROUCK, 2011).

No estado do Rio Grande do Norte, o acesso à informação foi disponibilizado aos cidadãos a partir de julho de 2015, com a criação da Lei Estadual de Acesso à Informação (lei nº 9.963). Esta lei foi efetivada por meio da implementação do Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC RN), e desde então, mais de 9.000 (nove mil) pedidos de informação foram recebidos.

Como prerrogativa do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), instituído pela Lei nº 13.460 de 2017, estabeleceu-se algumas regras que visam proteger e defender os direitos e deveres do cidadão e corroborar com uma participação mais efetiva por parte da sociedade na administração pública direta e indireta. Uma destas, de grande relevância para o trabalho em questão, consta no art. 23 da lei:



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



“Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

[...] § 1o A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados” (BRASIL, 2017).

Mediante essa determinação emitida pelo CDU, e, consciente de que avaliar a qualidade do serviço entregue à sociedade por meio do Sistema de Informação ao cidadão do Rio Grande do Norte (e-SIC RN), ia além da efetiva entrega da informação e cumprimento de prazos estabelecidos pela LAI, a Equipe Gestora da LAI RN, procurou meios para analisar a qualidade da resposta que estava sendo entregue ao cidadão, uma vez que os indicadores de satisfação existentes em 2019 apontavam que apenas 55,60% dos cidadãos-usuários do e-SIC RN, respondentes da pesquisa de satisfação disponibilizada no Sistema, consideram-se “satisfatoriamente atendidos” nas suas demandas.

Esse nível, relativamente baixo, de satisfação demonstrava à equipe gestora da LAI, a necessidade de realizar uma análise avaliativa da qualidade de informação que estava sendo entregue, "de modo a identificar fragilidades na construção das respostas, a partir de atributos de qualidade” (ALBUQUERQUE; SILVA, 2020, p. 464).

Tendo em vista a contribuição da primeira pesquisa avaliativa para a identificação das fragilidades presentes nas respostas enviadas aos cidadãos, usuários do e-SIC RN, aplicada em fevereiro de 2020 e, das ações realizadas para a melhoria da comunicação entre o estado do RN e o cidadão, a equipe gestora aplicou novamente a mesma metodologia avaliativa em 2021. Nosso objetivo com o presente trabalho é apresentar uma análise comparativa entre as duas pesquisas a fim de identificarmos as mudanças ocorridas (se houveram), entre o resultado da primeira pesquisa e o resultado da aplicação da segunda pesquisa, realizada entre maio e junho de 2021.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Este trabalho realiza análise, por meio do método comparativo, entre as duas pesquisas realizadas pela equipe gestora da LAI RN nos anos de 2020 e 2021, tendo sido a primeira apresentada na forma de artigo no I Congresso Nacional de Gestão por Resultados em março de 2020, utilizando como base de informação amostras de dados dos respectivos anos anteriores (2019 e 2020). As pesquisas objetivaram identificar fragilidades contidas nas respostas entregues aos cidadãos a partir de metodologia desenvolvida pelos pesquisadores AMARAL e AROUK (2013).

3.1. REFERENCIAL TEÓRICO DOS MÉTODOS EMPREGADOS

O método comparativo teve origem no desenvolvimento da sociologia e teve como principais contribuidores Comte, Durkheim e Weber que se utilizaram da comparação como instrumento de explicação e generalização (SCHNEIDER e SCHMITT, 1998). O método comparativo se baseia no cânone “milliano”, no método das semelhanças e das diferenças ou na observação de variações concomitantes (SANTOS, 2012). De acordo com autores como Ragin (1987), Przeworski (1987) e Panebianco (1994) *apud* SANTOS (2012, p. 204), o método comparativo deve ser empregado como recurso para a construção de modelos explicativos causais de escopo generalizante, como é o caso em questão.

Como aborda SCHNEIDER e SCHMITT (1998, p. 1), através da adoção do método comparativo é possível "descobrir regularidades, perceber deslocamentos e transformações, construir modelos e tipologias, identificando continuidades e descontinuidades, semelhanças e diferenças". Tal caracterização do método comparativo assemelha-se ao conceito atestado por FACHIN (2001), em que o método comparativo revela-se como um método de investigação capaz de explicar informações previamente levantadas segundo suas semelhanças e suas diferenças.

Das metodologias capazes de assegurar a qualidade das respostas, à atualmente utilizada na análise avaliativa da qualidade das respostas dadas às solicitações encaminhadas ao e-SIC RN, é o atributo de qualidade da informação - este que está inserido na linha de



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



pesquisa de gestão da informação e do conhecimento, e foi atestada por AMARAL e AROUK (2013).

Para elaboração do método, os autores consideraram as normas jurídicas, impostas tanto pela LAI como pelo CDU, assim como também as perspectivas levantadas pelos estudos de gestão da qualidade e do marketing de informação. Objetiva-se através dessa metodologia a garantia de um acesso à informação que seja de qualidade, como exemplifica Arouk e Amaral (2013, p. 2): “confiabilidade, por exemplo, é um atributo de qualidade da informação, porque se a informação não é confiável, sua qualidade fica comprometida.”

A técnica de análise de conteúdo dos atributos de qualidade da informação proposta por Arouck, contém um agrupamento dos atributos em três categorias. Sendo estas:

“A categoria meio que agrupa as características que se relacionam à apresentação, acesso e formato da informação; A categoria conteúdo que reúne os atributos relacionados ao conteúdo informacional, como resposta à demanda intencional da informação; e a categoria uso que se referem ao impacto da informação no ator social envolvido no processo de transferência de informação, seja ele individual ou coletivo” (AROUCK, 2011, p. 90-95).

Para realizar a pesquisa avaliativa, foram utilizadas somente as Categorias Meio e Conteúdo, uma vez que a Categoria Uso se refere a utilização da informação pelo cidadão, dado que não estava disponível.

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

Quadro 1; Fonte: (ALBUQUERQUE; SILVA, 2020, p. 465).

Selecionado os atributos, foi elaborada uma tabela onde se era estabelecida a métrica, ou seja, como pontuar os critérios/atributos selecionados.



15º CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



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

Quadro 2; Fonte: (ALBUQUERQUE; SILVA, 2020, p. 469).

Os dados analisados foram obtidos por meio de amostra documental cuja população observava a proporcionalidade contida no modelo e definições de amostras apresentadas na Tabela PHILIPS⁴.

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

Quadro 3; Fonte: Controladoria Regional do Estado de SC.

⁴ Conforme estabelecido no documento: “Modelo de Documentos para atuação do Controle Interno Municipal”, de autoria da Controladoria Regional da União do Estado de Santa Catarina. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/10480565-Modelo-de-documentos-para-a-atuacao-do-controle-internomunicipal.html>>



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



O índice de problemas indica o valor máximo de problemas considerados aceitáveis. Para a análise realizada com dados do ano de 2019, cuja população total era 1.124 documentos, a amostra foi de 70 documentos e, o valor máximo considerado aceitável, segunda a Tabela PHILIPS, era de até seis registros com problemas, ou 8,6% do total da amostra.

Assim, para as informações serem consideradas com padrão de qualidade aceitável ou satisfatório, o percentual de registros sem problemas deveria ser igual ou superior a 91,4%.

Na análise realizada com dados de 2020, a população total aumentou para 1.976 pedidos de informação recebidos e, se optou por adotar uma amostra de 90 documentos cujo índice de problemas representa na Tabela PHILIPS, é de 12 documentos ou 13,3% do total da amostra.

Deste modo, para estar no padrão de qualidade definido pela metodologia, o montante de documentos sem problemas deve ser igual ou superior a 86,7% do total da amostra.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS PARA OS DADOS REFERENTES AO ANO DE 2019

Aplicada a métrica em ambas as amostras, foram obtidos os seguintes resultados para a amostra referente a dados do ano de 2019, por categoria/atributo (em percentual, tendo-se em consideração que o “Esperado” seria 100% dos critérios.

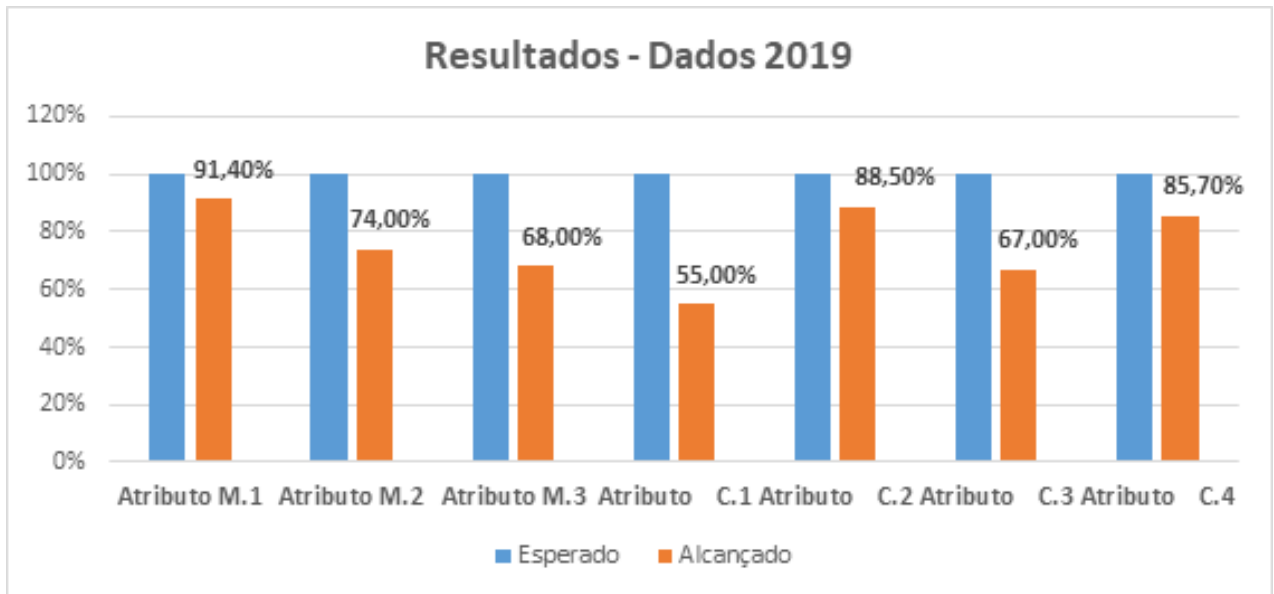


15º CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Legenda:

Categoria Meio/atributo: M1: Disponibilidade; **M2:** Tempestividade; **M3:** Tempo de Resposta;

Categoria Conteúdo/atributo: C1: Abrangência, Completude e Coerência; **C2:** Imparcialidade; **C3:** Clareza, Concisão, Simplicidade e Compreensibilidade; **C4:** Correção

Gráfico 1; Fonte: Elaborado pelas autoras.

O resultado geral obtido atingiu a média de 71,5 (setenta e um virgula cinco) pontos, ou seja, 71,5% dos registros estavam dentro do considerado “aceitável” ou “esperado” para uma informação com padrão qualidade, conforme define a metodologia aplicada.

O resultado ficou abaixo do mínimo esperado e abaixo do considerado aceitável, que seria igual ou superior a 91,4% de registros sem problemas, conforme estabelecido pelas regras apresentadas no “Quadro 3”.

4.2. RESULTADOS PARA OS DADOS REFERENTES AO ANO DE 2020

Para o ano de 2020, os resultados se mostraram bem diferentes do apresentado no ano anterior, sendo observado uma melhoria nas Categorias e em cada um dos atributos avaliados:

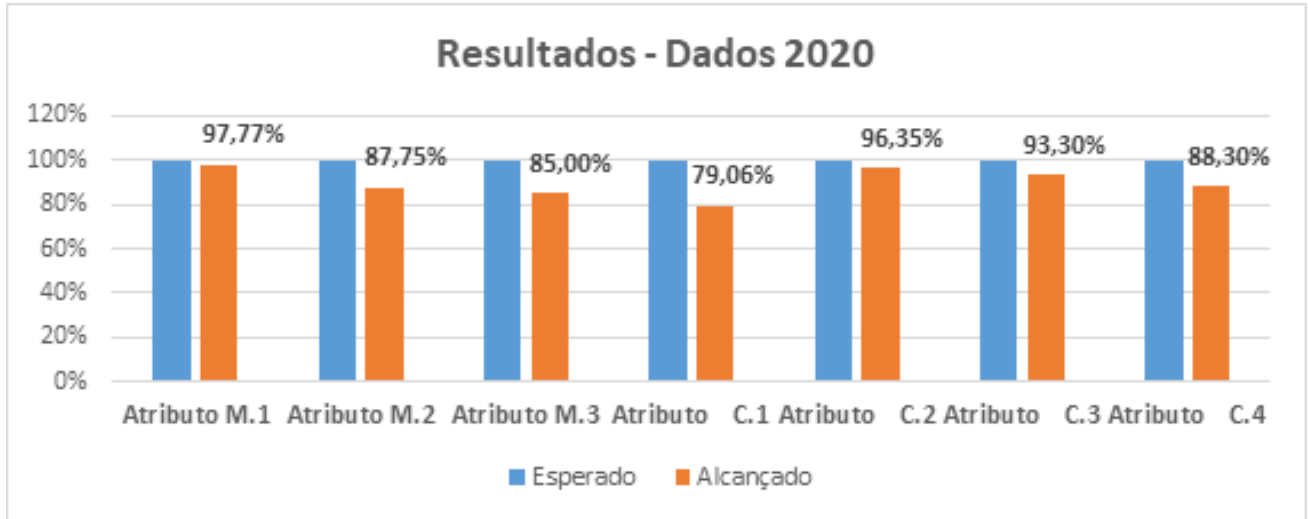


15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Legenda:

Categoria Meio/atributo: **M1:** Disponibilidade; **M2:** Tempestividade; **M3:** Tempo de Resposta;

Categoria Conteúdo/atributo: **C1:** Abrangência, Completude e Coerência; **C2:** Imparcialidade; **C3:** Clareza, Concisão, Simplicidade e Compreensibilidade; **C4:** Correção

Gráfico 2; Fonte: Elaborado pelas autoras.

4.3. RESULTADOS COMPARATIVOS

Ao analisarmos comparativamente os dados de cada um dos anos, observamos os resultados demonstrados abaixo.

	RESUMO AVALIAÇÃO (Anos de ref: 2019 x 2020)							
	Categoria MEIO			Categoria CONTEÚDO				TOTAL
	Atributo 1 item M 1.1	Atributo 2 item M 2.1	Atributo 3 item M 3.1 e 3.2	Atributo 1 item C 1.1	Atributo 2 item C 2.1	Atributo 3 item C 3.1	Atributo 4 item C 4.1	
Ref.	Válido	20	10	30	20	10	10	100
2019	91,40%	74%	68%	55%	88,50%	67%	85,70%	75,65%
2020	97,77%	87,75%	85%	79,06%	96,35%	93,30%	88,30%	89,64%
Dif.	6,37%	13,75%	17,00%	24,06%	7,85%	26,30%	2,60%	13,99%
	2020	% Aceitável de erros: 13,33%			2019	% Aceitável de erros: 8,6%		
		% Mínimo de Acerto: 86,67%				% Mínimo de Acerto: 91,4%		

Quadro 4; Fonte: Elaborado pelas autoras.

Comparativamente a diferença entre os resultados alcançados nas análises de dados dos anos 2019 x 2020.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online

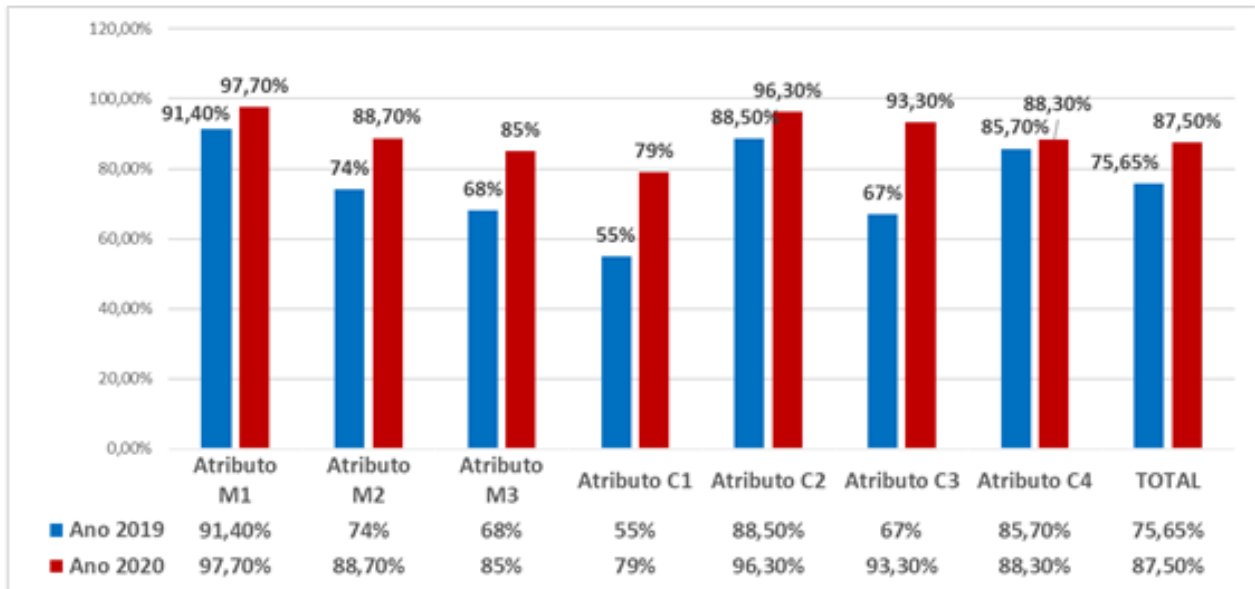


Gráfico 3; Fonte: Elaborado pelas autoras.

Observando os resultados por Categoria, obtivemos o seguinte resultado, apresentado no gráfico abaixo:

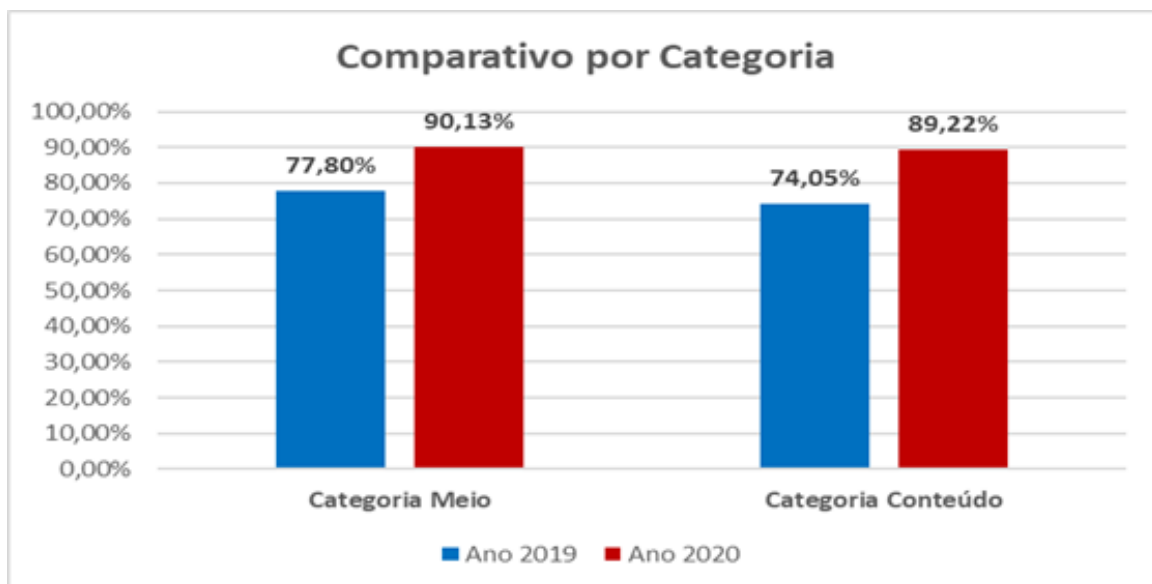


Gráfico 4; Fonte: Elaborado pelas autoras.

Com relação à Categoria Meio, que reúne os atributos que se relacionam à apresentação, acesso e formato da informação, os resultados apresentaram uma melhora de 12,33 pontos do ano de 2019 para o de 2020.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



Quanto à Categoria Conteúdo a diferença apresentada foi de 15,17 pontos, o que representa um desempenho melhor quanto aos atributos que compõem a Categoria Meio.

Levando em consideração os resultados gerais por ano e, observando o ano de 2020, podemos ver que apesar do ano de 2020 ter sido marcado pela pandemia da Covid-19 e, em virtude disso, processos foram modificados, nada disso parece ter prejudicado o desempenho e operacionalização da LAI no RN, uma vez que a melhora no resultado geral foi bem significativa, atingindo uma diferença para melhor de 13,99% em relação ao ano anterior.

Resultado Comparativo 2019 x 2020

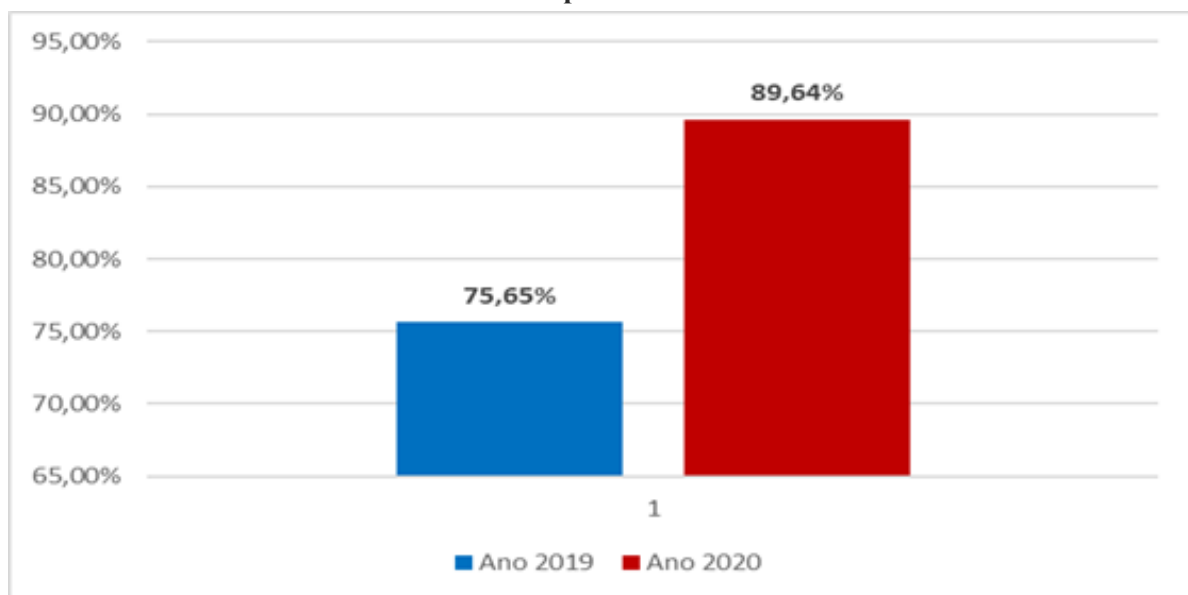


Gráfico 5; Fonte: Elaborado pelas autoras.

Procuramos identificar o que poderia ter influenciado a mudança nos dados que impactam nesses resultados e encontramos, nos Relatórios de Gestão da LAI - referentes aos anos de 2019 e 2020 - informações que nos mostram que no ano de 2020 foi apresentado o resultado da primeira pesquisa para os operadores da Rede e-SIC RN, o que proporcionou que eles tivessem contato com a metodologia que fala da qualidade da informação.

Também em 2020, foi realizada a primeira capacitação com foco na qualidade da resposta, tendo como base os atributos definidos na metodologia da pesquisa, para com os



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



operadores da Rede SIC RN, o que pode ter influenciado nas mudanças ocorridas nos dados referentes ao ano de 2020.

Observamos também que a partir de 2020 passou a ser apresentado para os operadores e-SIC RN o Relatório Mensal de Desempenho e intensificado o acompanhamento e monitoramento das demandas em virtude da necessidade de priorizar pedidos de informações relacionados à Covid-19.

5. CONCLUSÃO

Observados os números e gráficos, pudemos perceber que houve uma melhora significativa na pesquisa avaliativa realizada no ano de 2020 em relação à pesquisa do ano anterior (2019), representando quantitativamente, uma melhora de 13,99%.

Ao verificarmos os resultados por categoria, percebemos que os atributos da “Categoria Meio” obtiveram um resultado melhor que os itens (atributos) da “Categoria Conteúdo” nos dois períodos analisados (2019 e 2020) e que os avanços na Categoria Conteúdo no ano de 2020 foram os maiores entre as categorias e anos analisados.

Com relação aos atributos, o maior avanço foi no item “C3” (Linguagem cidadã), onde se percebeu uma diferença para melhor, de 26,3 pontos de um ano para outro.

Observamos que depois de identificadas as fragilidades, a partir do resultado da primeira pesquisa, a CONTROL buscou mitigá-las promovendo capacitação, premiação por desempenho com os operadores e, a adoção do Relatório de Acompanhamento Mensal apresentado aos operadores.

Por fim, os resultados obtidos em 2020 apontam para o alcance do padrão de qualidade considerado “aceitável” ou “adequado”, segundo o estabelecido pela metodologia adotada para as pesquisas.

Recomenda-se a continuidade da aplicação da pesquisa avaliativa da qualidade da resposta, com periodicidade anual, para acompanhamento e monitoramento do desempenho



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



quanto ao padrão de qualidade da informação entregue ao cidadão pelo Executivo Estadual por meio do e-SIC RN.

Outra importante recomendação é a continuidade da capacitação dos operadores com foco na qualidade da informação e a apresentação do Relatório Mensal de Acompanhamento, que vai possibilitando o monitorando do desempenho, à miúdo, com possibilidade de correção de desvios dos objetivos.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Lenira M. F.; SILVA, Janderson D.. Lei de acesso à informação. **Análise da qualidade da resposta do executivo estadual do RN**. I Congresso Nacional de Gestão Pública para Resultados: Fortaleza, 2020.

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

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

BARCELLOS, Ana Paula de. **Papéis do direito constitucional no fomento do controle social democrático**: algumas propostas sobre o tema da informação. RDE: Revista de Direito do Estado, Rio de Janeiro, v.3, n.12 , p.77-105, out./dez. 2008.

BATISTA, C. L. . **As dimensões da informação pública: transparência, acesso e comunicação**. Transinformação, v. 22, p. 225-231, 2010.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Acesso à Informação Pública**: Controladoria-Geral da União: Uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, 2011. Disponível em:<<http://www.acaoainformacao.gov.br/central-deconteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacaoainformacao-1.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, edição 121, seção 1, p. 4. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216. Acesso em: 27 jun. 2017.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.



15^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE

GESTÃO PÚBLICA, DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
AS EXPERIÊNCIAS INOVADORAS DO CONSÓRCIO NORDESTE

30 nov - 03 dez | evento online



RAGIN, Charles. (1987), **The comparative method: moving beyond qualitative and quantitative strategies**. Berkeley/Los Angeles, University of California Press.

RIGONI, Aline B.; PARRA, Patrícia. **A transparência como ferramenta de controle social**. Distrito Federal: Base de conhecimento da CGU, 2017.

SANTOS, A. L. M. **Quando comparamos para explicar: desenhos de pesquisa e sequências temporais na investigação de instituições políticas**. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 27, n. 80, p. 203-217, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v27n80/v27n80a12.pdf>>.

SCHMITT, Claudia Job; SCHNEIDER, Sérgio. **O uso do método comparativo nas ciências sociais**. Cadernos de Sociologia Ifch Ufrgs, Porto Alegre, v. 9, p. 49-86, 1998.

PANEBIANCO, Angelo. (1994), **“Comparación y explicación”**, in Giovanni Sartori e Leonardo Morlino, La comparación en las ciencias sociales, Madri, Alianza.

PRZEWORSKI, Adam. (1987), **“Methods of cross national research, 1970-1983: an overview”**, in H. N. Dierkes e A. Berthoin Antal (orgs.), Comparative policy research: learning from experience. Londres, Gower Publishing.