



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO TOCANTINS
CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

KAROLINE HORTEGAL DOS SANTOS
MARINA HORTEGAL DE DEUS

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO GOVERNO DO
ESTADO DO TOCANTINS**

PALMAS - TO
2017

KAROLINE HORTEGAL DOS SANTOS

MARINA HORTEGAL DE DEUS

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO GOVERNO DO
ESTADO DO TOCANTINS**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado à Coordenação do Curso de
Tecnologia em Gestão Pública do Instituto
Federal do Tocantins – *Campus* Palmas,
como exigência à obtenção do grau de
Tecnologia em Gestão Pública.

Orientadora: Dr. Paula Karini Dias
Ferreira Amorim

Co-orientadora: Esp. Nelma Barbosa da
Silva

PALMAS - TO

2017

Santos, Karoline Hortegal dos; Deus, Marina Hortegal de.
Análise do serviço de acesso à informação no Governo do
Estado do Tocantins. / Karoline Hortegal dos Santos; Marina
Hortegal de Deus. – Palmas, 2017. 78 f.

Monografia (Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins –
Campus Palmas, 2017.

Orientadora: Prof.^a Paula Karini Dias Ferreira Amorim
Co-orientadora: Nelma Barbosa da Silva

1. Lei de Acesso à informação. 2. Sistema Eletrônico do
Serviço de Informação ao Cidadão. 3. Governo do Tocantins. I.
Título.

KAROLINE HORTEGAL DOS SANTOS

MARINA HORTEGAL DE DEUS

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO GOVERNO DO
ESTADO DO TOCANTINS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Tecnologia em Gestão Pública do
Instituto Federal do Tocantins –
Campus Palmas, como exigência à
obtenção do grau em Tecnologia em
Gestão Pública.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA AVALIADORA

Paula Karini Dias Ferreira Amorim (Orientadora) - Doutora
IFTO – *Campus* Palmas

Anna Paula Soares Rodrigues - Mestre
IFTO – *Campus* Palmas

Luiz Antônio Toledo Lopes - Especialista
IFTO – *Campus* Palmas

Às nossas famílias: nossos pais,
nossos irmãos, nossos familiares,
amigos e colegas.

AGRADECIMENTO

A Deus, pois sabemos que sem ele nada do que conquistamos seria possível, é Ele que nos dar força para continuarmos persistente nas nossas jornadas; profissional e acadêmica.

Agradecemos de forma especial aos nossos familiares, por não medirem esforços para que pudéssemos levar nossos estudos adiante.

À nossa orientadora, Paula Karini Ferreira Dias Amorim, nosso agradecimento especial pela orientação, apoio, por acreditar no nosso trabalho e em nós. À co-orientadora Nelma Barbosa, pelos encontros e e-mails, foi essencial para a realização deste trabalho, obrigada pela atenção e por todo incentivo.

Ao IFTO – *Campus* Palmas e todo seu corpo docente, além da direção e a administração, que realizam seu trabalho com tanto amor e dedicação, trabalhando incansavelmente para que nós, alunos, possamos contar com um ensino de extrema qualidade.

À servidora Claudia Regina, da Controladoria-Geral do Estado do Tocantins, pela disposição na prestação de informações para o bom desenvolvimento da nossa pesquisa.

Aos colegas do curso de Tecnologia em Gestão Pública e em especial, à amiga com quem desenvolvi este trabalho, que fez com que cada ideia fluísse da melhor forma possível, juntas demos o nosso melhor para conseguir alcançar resultados mais sólidos.

A todos os nossos amigos pelos momentos de convívio, apoio e incentivo. A todos que de alguma forma nos ajudaram a vencer este desafio.

Somos gratas a cada um de vocês!

Na comunidade das nações, o governo é considerado “bom” e “democrático” se as instituições e os processos do país forem transparentes.

Nações Unidas no Brasil

RESUMO

A Lei de Acesso à Informação desdobra-se em transparência ativa e passiva, de modo a assegurar que o usuário tenha de fato a informação que precisa, seja por disponibilização proativa na web, por parte do Estado ou solicitação por parte do requerente, através de um Sistema de Informação do Cidadão (SIC). A avaliação do uso do SIC é um estudo que necessita de um rico campo teórico e observação sistemática do campo prática, para estudar os vários atores envolvidos no processo. Este estudo objetivou avaliar a oferta do e-SIC do estado do Tocantins desde 2013 a 2016. Descrevendo os serviços; tipos de informações, procedimentos, diretrizes e pressupostos inerentes ao direito do acesso à informação no Brasil e no estado do Tocantins, mapeando as demandas de informação feitas ao e-SIC no período de 2013 a 2016 e identificando o nível de resposta concedida pelo estado do Tocantins, às solicitações de informação recebidas pelo e-SIC, com base na metodologia aplicada pela organização Artigo 19. A metodologia utilizada neste estudo foi à análise documental e pesquisa de campo, onde, respectivamente, foram estudados os relatórios de implantação da LAI e a qualidade de resposta dado aos pedidos de informações pelos 5 órgãos que são objeto do estudo. Os resultados tratam do nível de acréscimo de informações feitas aos órgãos por ano, à quantidade de respostas negativas dadas aos solicitantes. Com a análise dos dados, é possível concluir que o governo do Tocantins tem dado suporte e exemplo para as demais secretarias e instituições, as respostas dadas pelos órgãos precisam ser mais bem elaboradas para que haja compreensão total delas pelo solicitando, evidenciando que ainda existem aspectos a serem revisados no e-SIC.

Palavras-chave: Lei de Acesso à Informação. Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Governo do Tocantins.

ABSTRACT

The Law on Access to Information is broken down into active and passive transparency, in order to ensure that the user actually has the information he needs, whether by proactive web availability by the State or request by the applicant through a Citizen Information System (CIS). The evaluation of the use of SIC is a study that needs a rich theoretical field and systematic observation of the practical field, to study the various actors involved in the process. This study aimed to evaluate the offer of the e-SIC of the state of Tocantins from 2013 to 2016. Describing the services; types of information, procedures, guidelines and assumptions inherent to the right of access to information in Brazil and the state of Tocantins, mapping the information demands made to the e-SIC in the period from 2013 to 2016 and identifying the level of response granted by the state of Tocantins, to requests for information received by e-SIC, based on the methodology applied by the organization. Article 19. The methodology used in this study was the documentary analysis and field research, where, respectively, the LAI implementation reports and the response to requests for information by the five bodies that are the subject of the study. The results deal with the level of information added to the organs per year, the number of negative responses given to the applicants. With the analysis of the data, it is possible to conclude that the government of Tocantins has given support and example to the other secretariats and institutions, the answers given by the organs need to be better elaborated so that there is complete understanding of them by requesting, evidencing that there are still aspects to be reviewed in e-SIC.

Key words: Access to Information Law. Electronic system of the Citizen Information Service. Government of Tocantins.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1 – Papel estratégico da TIC no governo	17
Quadro 1 – Legislação de incentivo ao acesso à informação	21
Imagem 2 – Avanços importantes impulsionados pela LAI	24
Quadro 2 – Critérios de avaliação das respostas dadas pelas entidades que respondem à LAI para os pedidos de informações recebidos pelo SIC e/ou e-SIC ..	29
Imagem 3 – Resposta clara às solicitações dos cidadãos feitas através SIC e/ou e-SIC	30
Quadro 3 – Funções do e-SIC.....	32
Quadro 4 – Exceções que permitem aos órgãos negar resposta ao pedido de informação recebido	34
Quadro 5 – Instrução para o preenchimento da análise de resposta dos órgãos	38
Quadro 6 – e-SIC Governo do Tocantins	49
Quadro 7 – Serviço de Informação do Cidadão - Governo do Tocantins	50
Quadro 8 – Resposta da CGE à solicitação de informação	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Classificação das leis de acesso à informação no mundo	19
Tabela 2 – Quantidade de pedidos de Acesso à Informação por ano.....	39
Tabela 3 – Pedidos de Acesso à Informação registrada por mês	40
Tabela 4 – Prazo de atendimento de pedido de Acesso à Informação por ano	40
Tabela 5 – Quantitativo do Tipo de Resposta de Acesso à Informação por ano.....	41
Tabela 6 – Quantitativo da Classificação do Tipo de Resposta por ano	42
Tabela 7 – Natureza dos solicitantes de pedidos de Acesso à Informação por ano .	43
Tabela 8 – Escolaridade dos solicitantes de informações.....	43
Tabela 9 – Atividade profissional dos solicitantes de acesso á informação por ano .	44
Tabela 10 – Localização dos solicitantes de acesso á informação por ano	44
Tabela 11 – Entidades que receberam pedidos de acesso á informação	45
Tabela 12 – Tipo de resposta fornecida pelos órgãos.....	48
Tabela 13 – Qualidade da resposta fornecida pelos órgãos	48
Tabela 14 – Prazo de resposta fornecido pelos órgãos	48

LISTA DE SIGLAS

CF/88	Constituição Federal de 1988
CGE TO	Controladoria-Geral do Estado do Tocantins
CGU	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União
CST	Curso Superior de Tecnologia
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão
EBT	Escala Brasil Transparente
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICCPR	Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos
IN	Instrução Normativa
LAI	Lei de Acesso à Informação
LCP	Lei Complementar
MPE	Ministério Público Estadual
MPF	Ministério Público Federal
NATURATINS	Instituto Natureza do Tocantins
OGU	Ouvidoria-Geral da União
ONG	Organização não governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OSB	Observatório Social do Brasil
SECAD	Secretaria da Administração
SEDUC	Secretaria da Educação, Juventude e Esporte
SEFAZ	Secretaria da Fazenda
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
TCE	Tribunal de Contas do Estado
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNITINS	Universidade Estadual do Tocantins

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 Acesso à informação pública.....	15
2.1 As TICs no uso do direito à informação pública	16
2.2 Acesso à informação pública no mundo.....	18
2.3 Acesso à informação pública no Brasil.....	20
2.3.1 Lei de Acesso à Informação	21
2.4 Acesso à informação pública no Governo do Tocantins.....	24
2.4.1 O Decreto nº 4.839/2013.....	24
2.4.2 Mecanismos do Governo estadual que garantem a transparência	26
2.5 Eficiência da LAI.....	27
2.6 Serviço de acesso à informação.....	31
2.6.1 Pedido de Informação	33
3 Métodos e procedimentos	36
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	39
4.1 Parte 1 – Análise dos relatórios de cumprimento da LAI/TO	39
4.2 Parte 2 – Análise Solicitações através do e-SIC.....	47
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICES	60
APÊNDICE A - Dados do Relatório do SIC a serem analisados	61
APÊNDICE B - Análise das respostas às solicitações feitas pelo e-SIC	62
ANEXOS	68
ANEXO I – Página do e-SIC do Governo do Tocantins	69
ANEXO II – Resposta da SEFAZ à solicitação de informação.....	70
ANEXO III – Resposta da UNITINS à solicitação de informação	71
ANEXO IV – Resposta da SEDUC à solicitação de informação.....	72

ANEXO V – Resposta da SECAD à solicitação de informação.....	73
ANEXO VI – Resposta da NATURATINS à solicitação de informação.....	74
ANEXO VII – Resposta da CGE à solicitação de informação	76
ANEXO VIII – Exemplo de protocolo do e-SIC/TO	77
ANEXO IX – Acompanhar sua demanda	78
ANEXO X – Escala Brasil Transparente – Governo do Tocantins	79

1 INTRODUÇÃO

Muitos países democráticos têm o acesso à informação pública como um direito garantido. Como o Brasil se organiza para que o cidadão possa fazer uso desse direito? Ele possui legislação específica para garantir esse direito e nela são escritas às diretrizes que possibilitarão a efetivação do direito.

O Brasil tem o acesso à informação inscrito na Constituição Federal de 1988. Será, no entanto, que a Constituição é suficiente para garantir meios de o cidadão ter acesso a informações públicas? A Carta Magna apenas faz menção ao direito e determina que seja criada lei específica, em 18 de novembro 2011 foi promulgada a Lei nº 12.527, conhecida por Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso em nível federal e determina que estados e municípios criem leis que regulamentem o acesso em nível local.

A LAI prevê a criação de meios que permitem aos cidadãos buscarem ou acessarem informações do governo, decisões, processos, procedimentos, normas em tempo real ou *post facto*. Todavia, muitos cidadãos não conhecem tal direito ou não sabem ou querem usufruir dele. Para acessar e obter informações é necessário que o cidadão tenha um mínimo de conhecimento sobre a legislação que o ampara, a Lei de Acesso à Informação.

Os estados e municípios ficam encarregados também de garantir o direito ao cidadão, o que deve ser feito através da transparência ativa, que permite o acesso às informações públicas já disponibilizadas ao cidadão através de instrumentos oficiais, bem como a transparência passiva, onde o cidadão pode fazer solicitação de informações por meio dos serviços de acesso à informação. Essa disponibilização deve ocorrer de modo satisfatório e da forma que a lei exige.

Nesse sentido, o Governo do Estado do Tocantins, em cumprimento a Lei nº 12.527/2011, promulgou o Decreto nº 4.839 de 19 de junho de 2013, que define regras específicas para o poder executivo quanto ao acesso à informação. A Controladoria-Geral do Estado (CGE-TO), órgão responsável pela avaliação do cumprimento da LAI no estado, publicou a Instrução Normativa nº 03 de 16 de julho de 2014 que traz sobre prazos de respostas aos pedidos de informação.

Este estudo tem a finalidade de verificar como os serviços de acesso à informação propostos pela LAI estão em funcionamento por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) do estado do Tocantins.

Foi realizada uma pesquisa documental em relatórios estatísticos da Controladoria-Geral do Estado, dos exercícios dos anos 2013, 2014, 2015 e 2016 a fim de identificar o perfil dos solicitantes e os tipos de solicitações. A pesquisa ocorreu também em campo, onde foram enviadas solicitações ao Governo do Estado do Tocantins, para averiguar o tratamento dado às solicitações encaminhadas por meio do e-SIC, especialmente, a fim de identificar como tem sido o uso desse serviço pelo cidadão e pelo governo; o tempo de resposta do órgão ao solicitante; e se a resposta obtida satisfaz a pergunta do solicitante.

Ao final do trabalho, será possível identificar como o Estado tem ofertado os serviços de informação à sociedade através do e-SIC. Secundariamente poderá ser verificado se o governo respeita os prazos estabelecidos pela LAI, se responde e como responde e ainda a visualização de quais são os tipos de informações que a sociedade tem buscado. Constitui-se em um *feedback* do modo de atuação do estado, possibilita que a partir deste, sejam feitos novos trabalhos para entender as dificuldades que o estado encontra para usar o serviço de acesso à informação ou os reflexos do uso na sociedade.

Na pesquisa, foi identificado se o cidadão tem conhecimento de onde obter as informações que necessita, e de como obtê-las e quais são os tipos de informação que procura, buscando esclarecer a importância do conhecimento do cidadão perante a Lei de Acesso a Informação e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O resultado deste estudo pretende, além de demonstrar como e-SIC está funcionando, despertar nos cidadãos o interesse por um maior uso e-SIC, que, quando bem utilizado pelo Estado e cidadão, promove conhecimento e facilidades, além de garantir o direito de buscar e receber informações públicas.

2 ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

As informações são responsáveis por transmitir às pessoas conhecimentos necessários ao seu dia-a-dia. O Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos (ICCPR) traz no seu artigo 19 que, “toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações” (BRASIL, 1992). Coloca então a informação como um direito, que não tem fronteiras de difusão.

A informação é importante porque valorizada, é formada por dados que possuem algum valor agregado, não são dispostas por mero devaneio, mas para empregar sentido. Beal (2014, p. 12) afirma que as informações são “dados dotados de relevância e propósito. Exige consenso em relação ao significado”. No sentido que Beal expõe, as informações são importantes para que pessoas e organizações atinjam seus objetivos, gerando dependência de informações.

No campo público às informações são valiosas para toda a sociedade, sendo que [...] a informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos [...] informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público (BRASIL, 2011).

A informação pública é vista como um bem, um direito da sociedade, que deve ser espalhado amplamente, quando bem divulgada gera ganhos para todos, pois representa um controle maior das ações do Estado por ele mesmo e pela sociedade, trazendo um aspecto de transparência e cidadania para os governos (ORGANIZAÇÃO ARTIGO 19, 2015).

O acesso à informação pública, segundo Pires, Costa e Cordeiro (2013), provém de uma cidadania amadurecida, em que governo democrático e sociedade entendem suas responsabilidades e em que está última saiba demandar, e a primeira tenha espaço e condições para ouvir, colocam estado e povo como parceiros na busca da democracia.

Para Mendel (2009) frequentemente o acesso à informação é visto como o direito de solicitar e receber informações de organizações públicas, as legislações de direito à informação, em geral, geram a obrigação dos órgãos divulgarem informações que julgam interessar a toda sociedade, mas que independe de

solicitação, esse modo de disponibilizar informações públicas vem ganhando espaço no cenário público.

2.1 As TICs no uso do direito à informação pública

Os avanços das tecnologias da informação e comunicação – TICs, têm contribuído para crescente aceitação do acesso à informação, as TICs estão modificando a relação da sociedade com a informação e a realidade da informação na sociedade, aumentando o valor do direito à informação para os povos,

Portanto, temos como pano de fundo, por um lado, o avanço da democracia, e da liberdade de expressão e informação como valores fundamentais. Por outro, as inovações tecnológicas, mudando radicalmente a realidade da informação nas relações humanas e sociais. O resultado desta combinação - democracia e tecnologia - explica o aumento das demandas pelo respeito ao direito à informação com diversas motivações (MALIN, 2012, p. 6).

As tecnologias da informação e comunicação são definidas por Silva, Silva e Coelho (2016, p. 2) como uma “área que utiliza a computação para produzir, transmitir, armazenar, aderir e usar diversas informações”, sendo tecnologia da informação toda “tecnologia que gere o fluxo, o armazenamento ou o processamento de informações” que usam de softwares, facilitando a comunicação de pessoas e organizações.

Nos governos, as TICs também são importantes, o autor Pinho (2008, p. 473) afirma que as TICs “têm se espalhado pelo setor governamental por meio do que se chama e-Gov ou governo eletrônico, representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo”, pelo e-gov são desenvolvidos meios que facilitam a inserção das instituições públicas na web, ele aproxima o governo de toda a sociedade, colocando à disposição de todos, informações e serviços.

Para Vieira e Santos, (2010, p. 6) “com a tecnologia da informação é possível transmitir as informações com maior rapidez e com precisão a todos os usuários”, o que gera mais confiança em quem recebe as informações, pois elas vêm de uma fonte confiável. Os autores trazem ainda o papel que as TICs têm no governo, de acordo com o Instituto de Governo eletrônico (Igov), que pode ser observado na Imagem 1. Cada um desses serviços auxilia na construção de um governo democrático e transparente.

Imagem 1 – Papel estratégico da TIC no governo



Fonte: Igov (2009, apud Vieira e Santos, 2010, p. 7).

Conforme Santos e Vieira (2010, p. 14) são diversas as possibilidades de uso das TICs e através delas “o governo aperfeiçoa suas funções internas e externas, criando um conjunto de ferramentas que transformam as relações, mudando a forma de prestar os serviços”. As tecnologias de informação e comunicação contribuem para o acesso à informação através do desenvolvimento de sistemas, plataformas, programas, sites, que são utilizados para armazenar, desenvolver e divulgar informações, as TICs possibilitam ainda o contato da sociedade com instituições por meio da interatividade na *web*, com e-mails, programas que se tornam canais de comunicação, entre outros.

2.2 Acesso à informação pública no mundo

Para Sá e Malin (2012) a implementação de Lei de acesso à informação se constitui em um dos mais rápidos processos de disseminação global de uma política legal. Isso devido à velocidade que leis do tipo vêm sendo implantadas em todo o mundo. As autoras trazem que o primeiro país a instituir uma legislação do tipo, foi a Suécia e no século XVIII em 1766, enquanto na América Latina, o primeiro país a adotar uma lei referente ao direito à informação foi a Colômbia, em 1988, a diferença de anos da implantação da lei entre uma nação e a outra é grande, e vários fatos ocorreram durante este período.

De acordo com o *Right to Information Rating – RTI* (2017), no ano 2016 o número de países que possuíam leis de direito à informação passou a ser 111 (cento e onze), esse quantitativo é bastante expressivo, pois mostra a dimensão que o acesso à informação tem alcançado.

Em 2012, o Jornal Estadão entrevistou o especialista em governo aberto *Toby Mendel*, quando perguntou sobre a aplicação da lei de informação em democracias recentes e precárias ele respondeu:

Eu diria que, das cerca de 90 leis de acesso a informações em vigor no mundo, a vasta maioria é de países que são ao menos parcialmente democráticos. A África do Sul é uma democracia, com eleições livres. O Nepal, que também tem uma lei, é uma democracia muito mais frágil. Essa legislação faz parte do pacote do regime democrático, por assim dizer [...] não é preciso ter uma democracia de estilo suíço em vigor para adotar esse tipo de legislação. É uma boa lei para países em transição para a democracia (ESTADÃO, 2012, *online*).

O RTI (2017) faz uma classificação sobre o direito à informação no mundo, que analisando exclusivamente a qualidade dos textos legislativos de acesso à informação. Avaliando 61 indicadores, que estão divididos em seções (Tabela 1), cada indicador recebe pontuação, os países podem chegar a um total de 150 pontos.

Na classificação o Brasil ocupa a 22ª posição, na frente de países como os Estados Unidos da América (EUA) e a Suécia, o primeiro lugar pertence ao México e o último a Áustria (RTI, 2017).

Na Tabela 1, pode-se ver a pontuação desses 5 países e dos países que adotaram a lei no mesmo ano que o Brasil¹, a escolha desses países se deu por terem o mesmo tempo de Lei que o Brasil, outros por estarem em posição de destaque (positivo ou negativo) e os outros dois por um ser o mais desenvolvido economicamente (EUA) e o outro por ter sido o primeiro a adotar uma legislação relacionada (Suécia).

Tabela 1 – Classificação das leis de acesso à informação no mundo

PAÍS	México	El Salvador	Tunísia	Brasil	Suécia	Nigéria	EUA	Mongólia	Níger	Áustria	
POSIÇÃO	1°	9°	11°	22°	45°	53°	57°	64°	74°	111°	
ANO DA LEI	2002	2011	2011	2011	1766	2011	1966	2011	2011	1897	
S E Ç Õ E S	Direito de acesso	6	6	5	6	5	3	2	4	0	2
	Escopo	30	30	28	29	27	29	18	23	19	14
	Procedimentos de solicitação	28	24	22	19	18	12	16	18	13	8
	Exceções e recusas	28	22	25	16	17	22	17	6	13	2
	Apelos	26	23	23	22	14	4	14	23	17	4
	Sanções e proteções	4	1	2	3	3	7	4	2	6	2
	Medidas provisórias	14	16	15	13	8	11	12	4	6	0
Total de pontos		136	122	120	108	92	88	83	80	74	32

Fonte: Adaptado de Classificação Global de Direito à Informação (RTI, 2017).

O jornal americano *AP News Archiv* (2011 *apud* Sá e Malin, 2012, p. 14) dispõe que: “pesquisas apontam que democracias mais novas e com adoção mais recente de lei de acesso vem respondendo melhor à demanda por informações”, o que pode se mostrar como controverso devido a experiência de governo que os países que estão mais tempo na democracia têm.

Em um trecho da entrevista dada a *AP News* pela responsável sênior pela Lei de Liberdade de Informação (FoIA) do Departamento de Justiça dos EUA, Melanie Ann, ela afirma que “a legislação norte-americana está velha, foi concebida para a época dos registros em papel. O México tem a vantagem de ter criado sua lei na era da internet” (*Ap News Archiv*, 2011 *apud* Sá; Malin, 2012, p. 15), em justificativa à posição que ocupam em avaliações referentes ao direito à informação.

Mendel afirma que:

¹ A classificação completa está disponível em www.rti-rating.org/country-data/.

[...] nos países onde não há plena democracia, os cidadãos entendem melhor a importância da transparência do que em nações como a minha, o Canadá. Às vezes, nas democracias, as pessoas veem as coisas como garantidas, por não ter de lutar por direitos. Em alguns dos países com os principais casos de sucesso desse tipo de legislação, as pessoas realmente abraçaram a ideia. O México, por exemplo, virou uma democracia de verdade muito recentemente, e por causa disso os cidadãos valorizam muito o acesso à informação pública (MENDEL, 2012 apud ESTADÃO, 2012, *online*).

Todos esses aspectos apresentados por Mendel e Melanie Ann, devem ser observados para entender que o processo de adoção das leis de transparência é dado em momentos diferentes em cada nação e por vezes para suprir necessidades que se mostram mais evidentes em determinadas épocas, o que não impede que em nações que tenham democracia há mais tempo os instrumentos de transparência também possam evoluir.

2.3 Acesso à informação pública no Brasil

No Brasil, como afirma Malin (2012, p. 3), o processo de adesão ao regime de direito à informação pública foi um longo, “foram 23 anos de espera: prevista na Constituição Brasileira de 1988 em seus artigos 5º e 37º, a LAI veio cobrir em 2011 a lacuna de regulamentação unitária e sistemática sobre o tema”.

No final dos anos 80, foi promulgada a Constituição Federal (CF) de 1988, que no seu artigo 5º, inciso XXXIII apresenta o direito à informação no país:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988, p. 2).

A CF traz ainda mais dois artigos relacionados ao tema, o artigo 37, § 3º [...] a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta [...] II – o acesso de usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo” (Brasil, 1988, p. 17), o outro artigo que também trata do acesso à informação é o 216, em seu § 2º [...] cabem a administração pública, na forma de lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem” (BRASIL, 1988, p. 76).

Esses artigos podem ser vistos como a porta de entrada do acesso à informação no país, uma vez que passa a permitir o acesso a documentos e que determina que seja criada uma lei para cuidar deste acesso.

Outros normativos também tratam do acesso à informação pública, conforme apresenta o Quadro 1.

Quadro 1 – Legislação de incentivo ao acesso à informação

Legislação	Descrição
Lei nº 8.159/1991	Política Nacional de arquivos públicos e privados.
Lei nº 9.507/1997	Rito processual do habeas data.
Lei nº 9.784/1999	Lei do processo administrativo.
Lei Complementar nº 101/2000	Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF).
Lei nº 10.520/2002	Pregão eletrônico.
Decreto nº 4.073/2002	Regulamenta a Política Nacional de arquivos públicos e privados.
Decreto nº 5.301/2004	Comissão de averiguação e análise de informações sigilosas.
Decreto nº 5.482/2005	Portal da Transparência e páginas de transparência pública.
Decreto nº 6.170/2007	Sistema de gestão de convênios e contrato de repasse (SICONV)
Lei Complementar nº 139/2009	Lei Capiberibe – Acrescenta dispositivos à LRF.
Decreto nº 6.932/2009	Carta de serviços ao cidadão.
Decreto s/nº de 15/9/2011	Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto.
Lei nº 12.527/2011	Lei de Acesso à Informação (LAI).
Decreto nº 7.724/2012	Regulamenta a LAI no Poder Executivo Federal.
Decreto nº 7.845/2012	Procedimentos de credenciamento de segurança e tratamento de informações classificadas.

Fonte: Adaptado de Legislação Relacionada (www.acessoainformacao.gov.br).

Todas estas leis e decretos estão relacionados com a ideia de transparência, alguns tratando de divulgação de atos administrativos e outros do sigilo, ou seja, contribuem para o seu fortalecimento no Brasil e incentivam a adoção de normas semelhantes em estados e cidades.

2.3.1 Lei de Acesso à Informação

No Brasil a Lei nº 12.527 de novembro 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) “viabiliza a execução de políticas públicas de acesso à informação com garantia dos Direitos Humanos e da cidadania” (RODRIGUES, 2012, p. 6).

A LAI regulamenta e dá meios para acesso às informações, Alves (2012, p. 124) coloca que esta lei “é o marco regulatório que propõe a migração da cultura de sigilo da administração pública brasileira para o culto ao acesso”, assim, por obrigatoriedade, o sigilo deve ficar apenas no passado do Brasil, dando espaço para a transparência dos atos e processos das instituições públicas.

A lei “tem como uma de suas missões principais abrir a administração pública para a participação cidadã por meio da transparência dos atos administrativos” (ALVES , 2012, p. 124), permitindo que o cidadão se informe através da divulgação de informações públicas para depois poder participar.

Sá e Malin (2012, p. 4) dispõem que “o governo federal recebeu 7.445 pedidos de dados via Lei de Acesso à Informação nos primeiros 20 dias desde que a lei entrou em vigor”, mostrando o interesse por parte de organizações e/ou cidadãos em fazer pedidos de informações públicas.

A possibilidade de pedido e acesso à informação somente é possível porque “a Lei 12.527/2011 estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo [...] isto deverá ser feito através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em sítios da internet” (Brasil, 2011b, p. 15), permitindo sociedade e instituições acessam e busquem informações de qualquer lugar a partir de um dispositivo com internet.

Com o advento da Lei 12.527/2011 o direito ao acesso à informação foi legitimado, pois gerou a obrigação da publicização de atos públicos e garantiu o direito de solicitar e buscar informações, além de facilitar o acesso com a definição dos locais onde a informação deve estar disposta.

A LAI em seu artigo 3º (Brasil, 2011a, p. 1) dispõe que:

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; II divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; III utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; IV fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; V desenvolvimento do controle social da administração pública.

A LAI regulamenta e operacionaliza o direito de acesso à informação pública a qualquer pessoa e “estabelece orientações gerais quanto aos procedimentos que devem ser seguidos pelo Poder Público, de forma a garantir ao cidadão o pleno exercício desse direito” (Brasil, 2015a), gerando no Estado a obrigação de permitir e facilitar esse acesso.

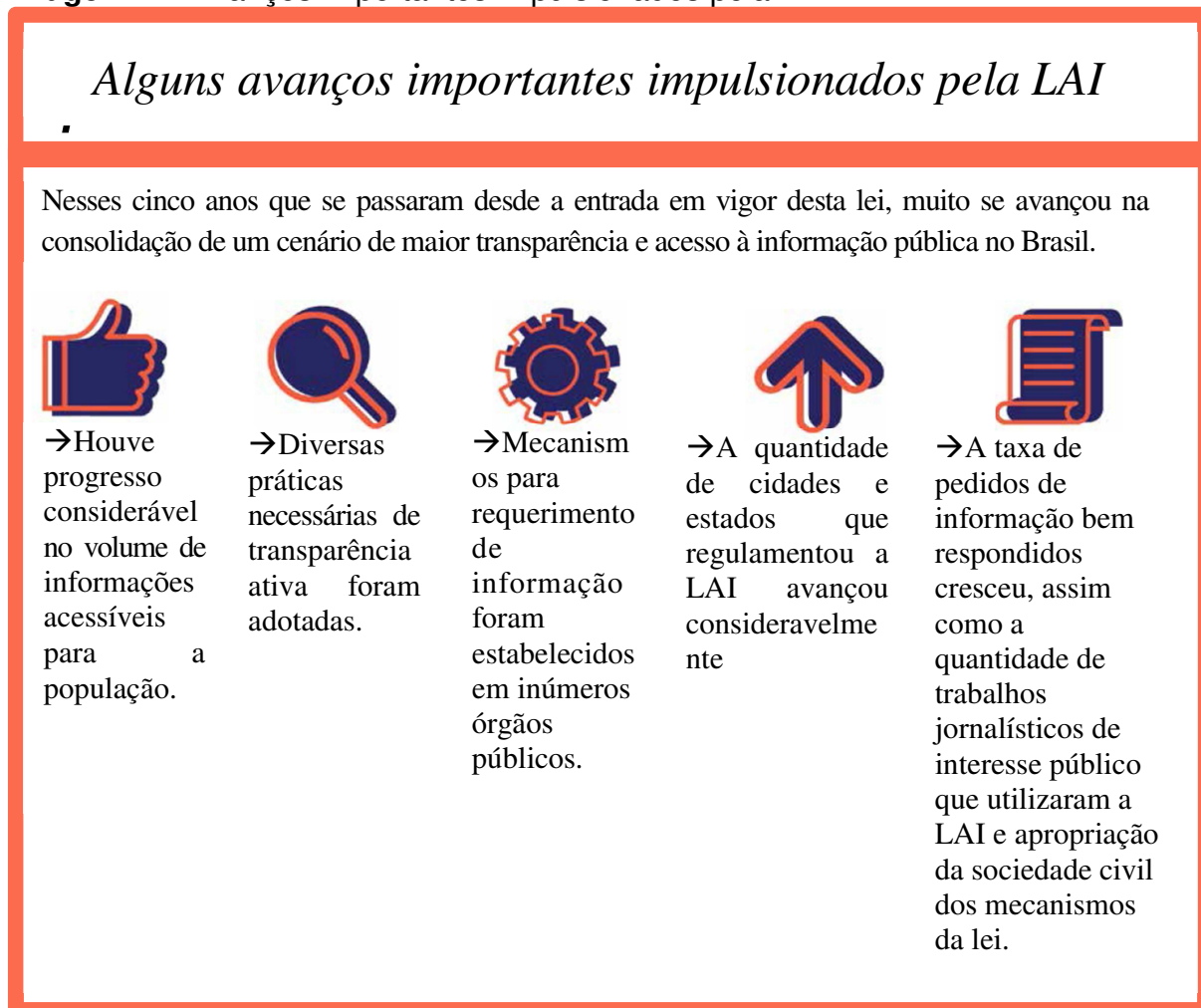
Essa legislação visa que o Estado seja proativo no seu dever de informar os seus atos aos cidadãos. É necessário que o órgão divulgue informações sem o cidadão fazer um pedido (BRASIL, 2011; MENDEL, 2009), agindo dessa forma ainda evitará gastos ao governo.

A publicação e divulgação espontânea, que pode ocorrer por sítios institucionais ou por outros documentos oficiais, sem necessidade de solicitação é a transparência ativa. Outra forma de transparência é a passiva que ocorre com a resposta de um pedido de informação ao cidadão (COUTINHO; MIRANDA, 2014; FOERNGES, 2013).

Com todos os fatores que envolveram a criação da LAI e os mecanismos que ela disponibiliza, evidenciam que sua consolidação depende em grande parte de como a sociedade irá utilizá-la (BOTTREL, 2016; MICHENER; MONCAU; VELASCO, 2014), assim como o incentivo do governo para tal atividade. É evidente que outros fatores contribuíram para solidificação da LAI, como a aceitação dos governos e instituições.

A Organização Artigo 19, apresenta em seu quinto relatório de monitoramento da LAI alguns avanços conseguidos através da lei desde a sua criação, os mesmos podem ser vistos na Imagem 2.

Imagem 2 – Avanços importantes impulsionados pela LAI



Fonte: Organização Artigo 19 (2017, p. 8).

Esses avanços foram possíveis pelo uso das TICs em conjunto com as obrigações da LAI, que exige processos, informações e documentos em meios eletrônicos e disponibilização dos mesmos.

2.4 Acesso à informação pública no Governo do Tocantins

Os estados e municípios também precisam construir orientações quanto ao direito de acesso à informação, de modo a regulamentar a LAI em cada unidade da federação, essas orientações podem existir em forma de Lei ou Decreto.

2.4.1 O Decreto nº 4.839/2013

O estado do Tocantins normatizou o acesso à informação através do Decreto nº 4.839 de 19 de junho de 2013.

Art. 1º Este Decreto define regras específicas para o Poder Executivo quanto ao acesso à informação, em complemento às normas gerais de âmbito nacional contidas na Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011. Art. 2º Incumbe aos gestores das entidades e dos órgãos do Poder Executivo: I – promover a adequação do protocolo, processamento, trâmite e arquivamento de documentos às diretrizes de políticas de acesso à informação; II – garantir o direito ao acesso à informação mediante ativa, ativo-passiva e passiva, definidas neste Decreto. (ESTADO DO TOCANTINS, 2013a, p. 1).

O Decreto nº 4.839/2013 dispõe que “[...] a transparência passiva ocorre por meio do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC presencial, instalado nas entidades e órgãos em unidade física identificada e de fácil acesso ao público” (ESTADO DO TOCANTINS, 2013a, p. 1).

Exigindo ainda o uso do SIC ao decretar que “[...] a transparência ativo-passiva ocorre por meio do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC *on-line*, inserido nos sítios institucionais da entidade ou do órgão, expostas ou solicitadas” (ESTADO DO TOCANTINS, 2013a, p. 2).

O 6º artigo do Decreto regula que “[...] o pedido de acesso à informação é apresentado ao SIC, on-line ou presencial, em formulário padrão disponibilizado nos sítios institucionais e nas entidades e órgãos” (Estado do Tocantins, 2013a, p. 2). O formulário deve conter informações como nome completo do interessado, CPF, data de nascimento, endereço completo, e-mail, escolaridade, profissão e telefone, e a solicitação deve ser clara e precisa.

Art. 7º A resposta ao pedido compete ao dirigente do setor que contém a informação. Parágrafo único. O prazo de resposta é de vinte, prorrogável justificadamente por mais dez, contado a partir da protocolização do pedido [...] Art. 8º Cumpre às unidades descentralizadas oferecer os serviços de protocolo e de encaminhamento dos pedidos de acesso à informação [...] Art. 9º Caso não contenha a informação solicitada, incumbe ao gestor: [...] I – das unidades descentralizadas, de imediato, encaminhar o pedido ao SIC presencial de sua própria entidade ou órgão, quando o assunto for afeto a estes; II – o máximo das entidades e órgãos, ou de suas unidades descentralizadas, quando o assunto não for afeto a estes, enviar, em cinco dias, o pedido à Controladoria-Geral do Estado (ESTADO DO TOCANTINS, 2013a, p. 2).

As informações também são classificadas quanto ao grau de sigilo e a reavaliação destas informações é feita no prazo máximo de dois anos, para assegurar que seja dada a máxima transparência possível.

Caso a informação seja classificada como sigilosa o Artigo 28 da LAI determina que:

A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterá, no mínimo, os seguintes elementos:

I - assunto sobre o qual versa a informação;

II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;

III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e

IV - identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no **caput** será mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada (BRASIL, 2011a, p. 28).

Esse artigo vem para dar transparência e gerar no estado a obrigação de especificar o porquê de a informação ser sigilosa, determinando as condições mínimas para a formalização da classificação.

2.4.2 Mecanismos do Governo estadual que garantem a transparência

A transparência no Governo do Tocantins é assegurada pela Controladoria-Geral do Estado (Estado do Tocantins, 2013b, p. 8), que responde pelo controle interno estadual, segundo o site do órgão, sua missão é “controlar e avaliar a Gestão Pública para assegurar a eficiência e a eficácia da aplicação dos recursos e a efetividade das políticas públicas, promovendo a participação popular e a transparência em prol da sociedade tocaninense”.

O Governo do Tocantins divulgou um guia para implementação da Lei de Acesso à Informação Pública no âmbito do poder executivo estadual², nele constam várias ações do estado promove para dar transparência.

A primeira ação citada foi à reestruturação do Portal da Transparência do Governo do Estado do Tocantins, que é um eficiente meio de transparência ativa, “propiciando maior funcionalidade, dinamismo e agilidade nas respostas às consultas formuladas” (Estado do Tocantins, 2013b, p. 8), feita pela CGE/TO, junto com outras secretarias. A segunda ação, foi a designação de autoridade responsável pela implementação da LAI em todos os órgãos e entidades e a constituição de uma comissão multidisciplinar (Estado do Tocantins, 2013b).

O terceiro passo foi a instituição e treinamento de grupos de trabalho dentro de cada órgão, com foco na transparência (Estado do Tocantins, 2013b). A quarta ação, foi a definição de um modelo de *home Page* e uma instrução aos

² Disponível em: <<https://central3.to.gov.br/arquivo/173090/>>.

órgãos e entidades da criação páginas na Web que direcionassem o usuário a acessar informações públicas, com a inclusão de banner de *Acesso à Informação* e *SIC – Serviço de Informação ao Cidadão* Estado do Tocantins, 2013b). E os dois últimos passos foram, respectivamente, a criação de grupos de trabalho para implantar o SIC e o e-SIC (Estado do Tocantins, 2013b).

Após apresentadas, as ações de implantação da LAI no governo do estado, foram feitas orientações para que outros órgãos e entidades também possam seguir pelo mesmo caminho, exibindo um mapa da LAI, um padrão de identificação da página “Acesso à Informação” do sítio eletrônico institucional dos órgãos/entidades, assim como padrões de conteúdo e de sua disposição no portal, a disponibilização mínima de conteúdos necessários e especificações do SIC (ESTADO DO TOCANTINS, 2013b).

A exposição deste guia mostra que o Governo do Tocantins tem se preocupado com o acesso à informação pública, dando publicidade dos seus atos, controles e fisco e corrobora com o fomento da transparência para suas instituições.

O Governo do Tocantins disponibiliza em seu site (to.gov.br) três links que fazem referência a transparência pública exigida pela LAI e por outros normativos, sendo: o Portal da Transparência (<http://transparencia.to.gov.br>), que trata da transparência ativa disponibilizando balanços, relatórios receita, despesas, Quadro de pessoal, entre outros; o Acesso à Informação (<http://www.cge.to.gov.br/acesso-a-informacao/>), traz informações sobre os dispositivos de transparência e acesso à informação, como a própria legislação, relatório de pedidos, perguntas frequentes, contato com o governo e etc.; e o SIC - Serviço de Informação ao Cidadão (<http://www.gestao.cge.to.gov.br/ouvidoria/menuAciona/>) que é um sistema integrado em que o usuário pode fazer uma denúncia, pedido de informação, elogio, reclamação ou sugestão.

2.5 Eficiência da LAI

Com o advento da Lei de Acesso a Informação no Brasil, vários órgãos de controle federais (CGU, Ministério Público Federal - MPF e Tribunal de Contas da União - TCU) e estaduais (CGE, Ministério Público Estadual – MPE e Tribunal de Contas do Estado TCE) avaliam se as instituições públicas têm disponibilizado informações de forma ativa em seus portais e como elas têm respondido às

demandas da sociedade através da transparência passiva, em especial pelo SIC e e-SIC, porém para Pereira (2016, p 9) são poucos os estudos sobre os mecanismos de transparência passiva previstos na LAI (pedidos de informações), e ainda estão restritos aos relatórios de monitoramento governamentais. A CGU, por exemplo, divulga relatórios da Escala Brasil Transparente (EBT), para saber como está ocorrendo a implantação e o cumprimento da LAI nos municípios e estados brasileiros (BOTTREL, 2016).

Todavia, instituições do terceiro setor (Organização Artigo 19, Observatório Social do Brasil, Transparência Brasil, entre outras) também têm verificado a implantação e uso dos serviços de informação. Pereira (2016 p. 8), afirma que “os estudos que tratam de transparência pública e acesso à informação no Brasil, em grande parte, concentram suas análises na avaliação da implementação do instrumento normativo e no seu monitoramento”, dando destaque aos relatórios de monitoramento da Lei produzidos pela Organização Artigo 19.

Pesquisadores também desenvolvem estudos sobre a implantação da LAI, como é o caso Michener, Moncau e Velasco (2014) que com o apoio da Fundação Getúlio Vargas, realizaram um trabalho que avalia o grau de cumprimento de entidades públicas brasileiras à LAI com foco na transparência passiva, com esta finalidade adotaram uma metodologia para a avaliação que foi “elaborada com o intuito de ser relativamente simples e replicável por outras instituições ou pessoas interessadas em analisar o grau de cumprimento do governo com a LAI”, foram enviadas várias perguntas a órgãos selecionados e avaliado a taxa de resposta, a precisão e o prazo das respostas.

Foi identificado que “os órgãos públicos não respondem a 1 de cada 3 pedidos de acesso à informação e que cerca de 2 em cada 5 pedidos não são respondidos com grau mínimo de precisão” (Michener, Moncau e Velasco, 2014, p. 14), colocam também que os solicitantes sem qualquer perfil público identificável podem estar recebendo um serviço de qualidade significativamente inferior.

Tratando de estudos sobre a implantação da LAI, em 2015 a Organização Artigo 19, publicou o segundo estudo de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, feito em 51 órgãos do âmbito federal e entre os aspectos da transparência passiva procurou evidenciar a satisfação que as respostas dadas geraram quanto aos pedidos feitos; o envio das respostas dentro do prazo previsto em lei; a capacidade dos órgãos públicos de responder às demandas; a

implementação de SICs e e-SICs (Organização Artigo 19, 2015, p. 7). Esse estudo é de grande relevância, pois apresenta as dificuldades que os órgãos têm encontrado para cumprir com as exigências da LAI, ajudando-os a descobrir quais pontos devem ser melhorados, servindo ainda para que outros pesquisadores possam avaliar outras instituições.

A metodologia da Organização Artigo 19, envolve o envio de 5 (cinco) perguntas a cada órgão, todas voltadas para a implantação da LAI, os critérios de avaliação das respostas são divididos em dois grupos, conforme pode ser visto no Quadro 2.

Quadro 2 – Critérios de avaliação das respostas dadas pelas entidades que respondem à LAI para os pedidos de informações recebidos pelo SIC e/ou e-SIC

Análise dos pedidos pelo tipo de resposta	
Acesso integral	A informação fornecida responde ao que foi perguntado e é completa.
Acesso parcial	Os documentos fornecidos apresentam problemas ao abrir ou a resposta não contempla por completo o que foi perguntado, sem que o órgão tenha apresentado uma justificativa legal para deixar de fornecer a informação. Caso a autoridade responsável tenha indicado a base legal pertinente para deixar de fornecer uma parte da informação requisitada, o acesso parcial é considerado uma resposta satisfatória.
Não possui a informação	O órgão alega que não possui a informação. Caso haja uma base legal pertinente para a justificativa, a resposta é considerada satisfatória.
Acesso negado	O órgão nega expressamente o acesso à informação, alegando sigilo ou outro motivo; impõe condições ou demandas de identificação ou de justificativa ilegais; ou a resposta não corresponde ao que foi demandado, como forma de se eximir da solicitação. Apenas se a justificativa corresponder às exceções ao acesso trazidas pela LAI a resposta será classificada como satisfatória;
Sem resposta	O órgão não respondeu ao pedido de informação no prazo estipulado pela LAI.
Análise da qualidade da resposta	
Satisfatória	A resposta é considerada satisfatória quando a informação fornecida responde ao que foi perguntado e é completa. Por outro lado, também é satisfatória quando o responsável pela informação classificada como acesso parcial ou acesso negado apontar uma base legal apropriada para deixar de fornecer a informação requisitada. Outra hipótese é quando o órgão não possui a informação, mas essa ausência está justificada e corresponde à realidade.
Incompleta	Quando na informação fornecida faltam dados ou os documentos fornecidos apresentam problemas de acesso; outra possibilidade é quando a resposta não contempla por completo o que foi perguntado, sem que o órgão tenha apresentado uma justificativa legal para deixar de fornecer a informação.
Fundamentação inadequada	Quando o motivo alegado para restringir o acesso não tem fundamentação legal ou a fundamentação é inadequada, de modo que a resposta não é coerente com a pergunta ou seu conteúdo é errôneo.

Fonte: Organização Artigo 19 (2015, p. 15-16).

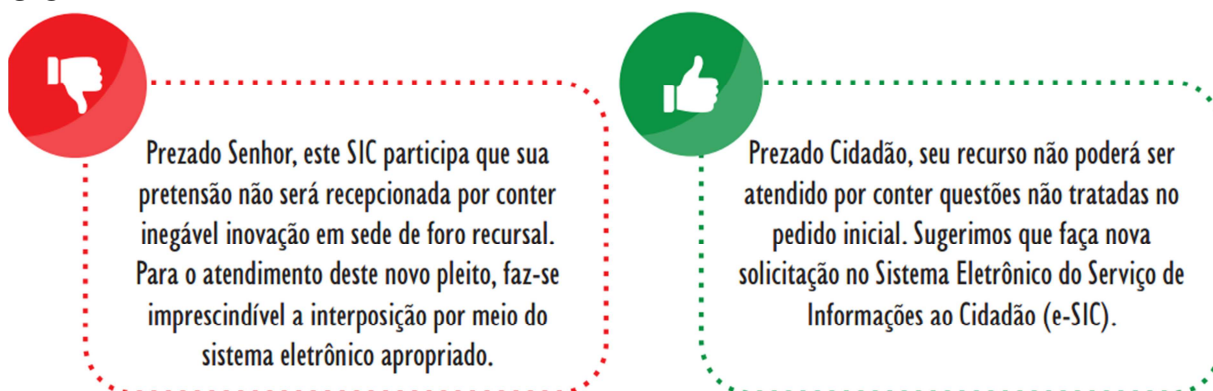
Às análises acima, se somam o estabelecimento do prazo para responder à solicitação, que é de 20 dias, prorrogável por mais 10, e a exigência de motivação, que de acordo com a LAI não é necessária, precisando apenas da identificação do solicitante. Avaliaram ainda se existia “divulgação de números de protocolo para posterior identificação e acompanhamento do pedido” e se a linguagem era de fato

acessível, “em prol do acesso amplo e universal à informação, os órgãos públicos devem elaborar respostas claras, objetivas, completas e compreensíveis a todos os cidadãos, visando atingir os mais variados níveis de escolaridade” (ORGANIZAÇÃO ARTIGO 19, 2015, p. 30).

Os resultados que a organização traz da avaliação feita traz comparativo com o monitoramento do ano anterior, é por isso consegue ver quais foram às evoluções tidas no período, falando em 2013 que “grande parte dos órgãos avaliados já possuía SICs [...] mas, ao mesmo tempo, cerca de 33,4% dos pedidos obtiveram respostas incompletas ou com fundamentação inadequada” (Organização Artigo 19, 2015, p. 8-9) e que em 2014 muitos dos que não tinham já haviam instalado, porém a qualidade das respostas continua sendo preocupante. Fazem diversas recomendações, tanto quanto para transparência passiva, quanto para ativa, assim como para a implantação da LAI no geral.

A Controladoria-Geral da União dispõe que “a linguagem utilizada nas respostas aos pedidos de acesso a informações deve buscar ao máximo a aproximação entre a Administração Pública e o cidadão” (Brasil, 2015b, p. 20), assim a informação oferecida deve ser clara e concisa, possibilitando a compreensão da mensagem pelo cidadão, a exemplo pode ser vista na Imagem 3. A Ouvidoria-Geral da União (OGU) na Instrução Normativa nº 1 de 05/11/2014 faz referência à linguagem cidadã, afirmando que ela deve ser simples, clara, concisa e objetiva, levando em consideração o contexto sociocultural do interessado, facilitando a comunicação e o mútuo entendimento (BRASIL, 2014).

Imagem 3 – Resposta clara às solicitações dos cidadãos feitas através SIC e/ou e-SIC



Fonte: Aplicação da LAI em recursos à CGU (BRASIL, 2015b, p. 21).

A eficiência do cumprimento da LAI precisa de estudos mais profundos, que envolvam a sociedade, entende-se que os estudos feitos pelas instituições aqui apresentadas são relevantes, mas que trabalham apenas um lado do acesso à informação, sendo interessante estudar se o usuário que recebe a informação consegue compreendê-la, e as dificuldades que o órgão provedor da informação encontra para fornecê-la. Os desafios das avaliações ainda não são identificados, mas compreende-se que todas são extratos do universo a que se referem e que são importantes para promover melhorias na transparência governamental.

2.6 Serviço de acesso à informação

Para que o cidadão possa exercer seu direito e o Estado cumprir seu dever, tem-se buscado mecanismos que facilitem a transparência das ações do Estado, “[...] a implementação de um sistema de acesso à informação tem como um de seus principais desafios vencer a cultura de segredo que [...] a disponibilização de informações ao cidadão exige uma cultura de abertura” (BRASIL, 2011b, p. 12).

Acessar informações públicas se torna mais fácil com a LAI que no seu artigo 9º prevê que:

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; e [...] II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação (BRASIL, 2011a, p. 4).

Assim, órgãos e instituições precisam ter “infraestrutura própria para receber e responder pedidos de informação da sociedade e para garantir a análise de negativas de informação em diferentes instâncias recursais” (Brasil, 2015a, p. 7), essa infraestrutura garante a quem precise solicitar informação um local fixo para realizar a demanda. No artigo 9º foi destacada ainda a necessidade da exposição itinerária de demandas públicas, com voz da sociedade, fomentando a população a participar de discussões públicas.

Com a finalidade de obedecer às exigências da LAI foi criado o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), fazendo com que órgãos e entidades consigam seguir as regras, prazos e orientações fixados pela Lei (Brasil, 2016). Facilitando o acesso aos órgãos

e entidades, criando um referencial único para ser o ponto de contato da instituição com o cidadão.

Assim tem-se o SIC que é a estrutura física dentro órgão, com telefone, e-mail e pessoal capacitado para atendimento ao público, em que:

[...] os responsáveis pela implementação trabalharam na elaboração de um fluxo interno específico para tramitação dos pedidos de acesso à informação dentro de seus respectivos órgãos e entidades, com vistas a assegurar o cumprimento do prazo máximo de resposta estabelecido na Lei e até mesmo a qualidade da resposta a ser enviada ao cidadão (BRASIL, 2013, p. 15).

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão que é o serviço na internet, que permite ao cidadão solicitar informação sem se locomover, que “centraliza os pedidos e recursos dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais” (BRASIL, 2016, p. 3).

O e-SIC em nível federal foi instituído pela Portaria Interministerial nº 1.254 de 18 de maio de 2015, “[...] sistema centralizado para o tratamento de pedidos de acesso à informação, amparados pela Lei nº 12.527, de 2011” (BRASIL, 2015a, p. 1).

Fachin (2014, p. 57) afirma que “há uma grande procura por informações públicas, ou seja, existe demanda informacional, sinalizando o quanto esse serviço é importante”. O Sistema tem diversas funções, como esboça o Quadro 3.

Quadro 3 – Funções do e-SIC

O e-SIC permite aos cidadãos
Encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades
Acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos
Entrar com recursos e acompanhar o andamento deles
Apresentar reclamação por omissão de resposta
Consultar respostas recebidas

Fonte: Adaptado de Manual do Cidadão (CGU, 2016).

Michener, Moncau e Velasco (2014) consideram a plataforma e-SIC do Governo Federal um exemplo positivo que deve ser seguido por outros órgãos. O e-SIC tem se desenvolvido melhor em nível federal, onde da Controladoria-Geral da União (CGU) regula e controla os pedidos de informação que o Executivo recebe e ainda, esporadicamente, avalia as respostas dadas pelos órgãos estaduais e municipais.

2.6.1 Pedido de Informação

Muitas informações públicas devem ser disponibilizadas nos portais e espaços físicos das entidades, mas com o intuito de que “a sociedade possa ter acesso também àquelas informações que não são divulgadas proativamente, a LAI criou obrigações de transparência passiva” (Brasil, 2013, p. 9). Os pedidos de informação podem ser feitos por todo cidadão e são garantidos pela LAI, na seção I do capítulo III da lei.

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida [...] § 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação [...] § 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet [...] § 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público (BRASIL 2011a, p. 4).

Assim para solicitar uma informação o cidadão não precisa justificar qual será sua finalidade, não precisando dar explicações dos motivos para seu pedido. E, segundo Brasil (2011) é necessária uma metodologia para que o Estado responda a uma solicitação de acesso à informação pública corretamente, essa metodologia deve ser desenvolvida dentro dos órgãos, passando por uma triagem para processar o pedido e até chegar à fase de dar ao requerente uma resposta.

Para Rodrigues D. (2012, p. 12) “a Lei 12.527/2011 mexe com os pilares da gestão da informação dentro dos órgãos públicos, obriga as instituições a fornecer suas aos cidadãos não importando o motivo da solicitação e a sua utilização posterior”. É dever do órgão recebedor da solicitação fornecer a resposta no tempo mais breve possível ou indicar onde o solicitante pode encontrá-la.

Existem ainda restrições a algumas informações e neste caso o cidadão tem o direito de “obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia” (BRASIL, 2011, p. 15).

Nesse sentido, a Lei definiu procedimentos para possibilitar a solicitação de informação, estabeleceu prazos máximos de atendimento e criou mecanismos de recurso para o caso de negativa de acesso. Instituiu, ainda, como dever dos órgãos e entidades públicas, a criação de um ponto de contato entre a sociedade e o setor público, que é o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) (BRASIL, 2013, p. 9).

O Decreto 7.724/2012 traz algumas dessas exceções em seu artigo 13, afirmando que não serão atendidos pedidos de acesso à informação genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade (BRASIL, 2012).

A Controladoria-Geral da União apresenta um entendimento sobre cada uma dessas exceções, o qual pode ser visto no Quadro 4.

Quadro 4 – Exceções que permitem aos órgãos negar resposta ao pedido de informação recebido

Pedido que recebe negativa	Razão da resposta do pedido ser negada
Genérico	Pedido não específico, não delimita quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato do objeto do pedido de acesso à informação.
Desproporcional	Pedido inviabiliza a rotina da unidade responsável pela produção da resposta.
Desarrazoado	Pedido se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública.
Exigência de trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.	Dados precisam de uma análise pormenorizada para se adequar ao pedido de acesso formulado. O requerente solicita consultas, como por exemplo, dúvidas de interpretação de algum normativo, ou solicitação de opinião de órgão sobre um determinado caso concreto, ou mesmo em tese.
Serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade	O órgão requerido não tem competência para responder e, nesse caso, não está obrigado a fornecê-la.

Fonte: Adaptado de Aplicação da Lei de Acesso à Informação em Recursos da CGU (BRASIL, 2015b).

Em síntese, um pedido genérico impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação e por isso acaba por ser negado. Já sobre o pedido desproporcional é importante destacar que o órgão deve explicar ao cidadão que o que inviabiliza a sua entrega é a dificuldade operacional em se organizar a informação, e não o seu conteúdo, já que a informação é pública não sigilosa.

O pedido desarrazoado não tendo amparo pela LAI por atentar contra a segurança pública, como por exemplo, querer obter a planta de uma penitenciária, não existe razão para necessidade de tal informação. Os pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações são negados por serem informações/dados por estarem em seu estado bruto, para negar este pedido é preciso que o órgão demonstre que os

procedimentos para a produção da informação impactariam as suas atividades rotineiras de forma negativa.

No caso de tratamento de pedido de informação que não é de competência do órgão requerido, o SIC deve remeter o pedido de acesso ao órgão competente e informar o cidadão sobre este procedimento e o prazo para a resposta será reiniciado.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Esta é uma pesquisa aplicada que busca fins práticos. Referente ao seu objetivo metodológico a pesquisa é exploratória e também explicativa, isso por verificar e expor como o cidadão é atendido e faz uso do direito ao acesso à informação através do e-SIC do Governo do Tocantins.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) do Governo do Estado do Tocantins foi o objeto da pesquisa e para averiguar o seu uso, a pesquisa foi dividida em duas partes.

A primeira parte, foi a coleta de dados utilizando a técnica de análise documental de dados estatísticos, foram analisados os Relatórios de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação no estado nos exercícios de 2013, 2014, 2015 e 2016, esses relatórios foram obtidos no site da Controladoria-Geral do Estado (cge.to.gov.br), no qual se encontram a disposição de qualquer pessoa. O apêndice “A” apresenta os dados que foram analisados a partir dos relatórios da CGE derivados do uso do SIC.

A análise ocorreu entre os dias 13 de abril e 17 de junho de 2017. Esta etapa da pesquisa teve como universo todas as demandas e informações feitas durante os anos de 2013 a 2016 e armazenadas nos Relatórios Estatísticos de Pedidos de Acesso à Informação. E com base nos relatórios foram analisados os seguintes dados:

- Quantidade de pedidos;
- Quantidade de pedidos registrados por mês;
- Prazo de atendimento;
- Órgãos e entidades consultados;
- Classificação dos pedidos:
 - Categoria do pedido;
 - Categoria dos órgãos/entidades consultados;
 - Tipo de resposta;
- Natureza dos solicitantes:
 - Gênero;
 - Escolaridade;
 - Profissão;
 - Localização.

A partir da análise desses dados, foi possível traçar o perfil das demandas e dos demandantes, com essa finalidade foram construídos *rankings* para identificar os meses que costumam receber mais pedidos, os órgãos, as cidades, a categoria, os tipos de resposta mais enviada aos solicitantes e as características comuns dos solicitantes.

A principal dificuldade encontrada na realização da primeira parte, foi a coleta de dados referente ao ano de 2016, que estava incompleta no portal da CGE e acabou por atrasar esta fase, mas posteriormente os dados foram disponibilizados e foi possível dar prosseguimento nos trabalhos.

A segunda parte foi uma pesquisa de campo, que teve como universo 6 (seis) instituições estaduais, sendo: Secretaria da Administração – SECAD; Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS; Secretaria da Educação, Juventude e Esportes - SEDUC; Secretaria da Fazenda - SEFAZ; Instituto Natureza do Tocantins – NATURATINS e Controladoria Geral do Estado - CGE. A escolha das instituições deve-se ao fato de elas serem, as que mais receberam solicitação de informação de 2013 a 2016, com exceção da CGE que foi inclusa, devido ser o órgão que responde pelo SIC e e-SIC no estado.

As informações foram coletadas por meio do e-SIC do Governo do Tocantins, através das solicitações das pesquisadoras, que podem ser vistas nos anexos III, IV, V, VI, VII e VIII. As solicitações foram todas realizadas através do endereço eletrônico <http://www.gestao.cge.to.gov.br/ouvidoria/menuAciona/>, a página do sistema pode ser vista no anexo I no dia 27 de março de 2017 e a análise ocorreu de 20 de abril ao dia 20 de julho de 2017.

Foi encaminhada 1 (uma) solicitação de informação, referente ao serviço de informação ao cidadão, para cada uma das instituições pesquisadas. Ao total foram seis solicitações que tiveram suas respostas analisadas conforme os critérios utilizados pela Organização Artigo 19 no seu monitoramento de 2014-2015, observando o tipo, a qualidade, o tempo que órgão usou para responder e se a linguagem da resposta é clara e para cada órgão foi preenchido um quadro de acordo com os critérios apresentados no Quadro 5, que mostra situação de cada entidade recebedora do pedido, evidenciando o tipo de resposta em que o órgão pode se enquadrar, já o tipo e a qualidade da resposta são colocados pelas pesquisadoras, sendo uma opção entre as apresentadas no quadro.

Quadro 5 – Instrução para o preenchimento da análise de resposta dos órgãos

Instituição: é o órgão para qual foi enviada a solicitação de informação;
Pergunta: é a solicitação expressa enviada a instituição por meio do e-SIC;
Data da solicitação: é dia em que o pedido foi feita;
Possibilidade de acompanhamento: é a existência de um número protocolo que permita ao cidadão ver o andamento da sua solicitação;
Resposta do órgão: é a resposta expressa da instituição por meio do e-SIC;
Data da resposta: é a data em que a resposta foi dada ao solicitante, que deve ser de até 20 dias, e se apresentado justificativa é possível prorrogação por mais 10 dias;
Tipo de resposta: é (de acordo com a Organização Artigo 19): Acesso integral Acesso parcial Não possui a informação Acesso negado Sem resposta
Qualidade da resposta: pode ser, (de acordo com a Organização Artigo 19): Satisfatória Incompleta Fundamentação inadequada
Linguagem da resposta: é modo como o órgão responde ao solicitante, que deve ser claro, não possuindo exagero de termos técnicos e jargões. Se for clara será satisfatória, se não for clara será insatisfatória;
Necessidade de recurso: Se houve interpelação de recurso à instituição para chegar a uma resposta aceitável, sendo respondido com não ou sim, e no último caso apresentar como foi feito.

Fonte: Adaptado da Organização Artigo 19.

As especificações dos critérios de “Tipo de resposta” e “Qualidade da resposta” podem ser vistas na sessão anterior, no Quadro 2 – Critérios de avaliação de Respostas.

À SECAD, UNITINS, SEDUC, SEFAZ e NATURATINS foi feita a seguinte solicitação: *Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação? (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado).* E à CGE foi solicitado: *Com base no artigo 30, incisos I e II da LAI e no 17, incisos I e II do Decreto Estadual 4.839 de 19 de junho de 2013 solicito a lista de “documentos classificados em cada grau de sigilo e rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses”, conforme previsto na lei.* Como podem ser visualizadas no apêndice C.

O envio das solicitações pelo e-SIC aos órgãos, ocorreu pela plataforma no site, porém nem todos os órgãos responderam no prazo estipulado, dificultando a análise dos dados, todavia o atraso e até mesmo a falta de retorno dos órgãos já são dados relevantes para a pesquisa, pois se entende que dentro da administração pública também existam experiências negativas.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Lei de Acesso à Informação estabelece para municípios, estados e União, além do rol de informações mínimas que devem estar disponíveis através da transparência ativa, alguns procedimentos para solicitá-las formalmente aos órgãos, pela transparência passiva. Com uma análise da LAI e do decreto que a regulamenta no estado do Tocantins é possível identificar quais são esses procedimentos (SIC e e-SIC), e a partir de então verificar se o estado do Tocantins tem recebidos solicitações através do e-SIC e como as têm respondido.

Os resultados da pesquisa serão apresentados em duas partes, a primeira, chamada de parte 1, faz menção aos dados coletados junto aos relatórios da CGE/TO, especificando: Quantidade de pedidos, tipo de pedido, demanda mensal, prazo de resposta usado, natureza do solicitante, grau de escolaridade, profissão, localidade do solicitante e órgãos consultados. A segunda é a parte 2, que expõe as respostas das instituições estaduais aos pedidos das pesquisadoras, evidenciando o prazo de atendimento e o tipo de resposta dado.

4.1 Parte 1 – Análise dos relatórios de cumprimento da LAI/TO

Os dados utilizados nesta pesquisa correspondem ao período de 1º/01/2013 a 31/12/2016 e foram extraídos dos Relatórios de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação no estado Tocantins, elaborado pela Controladoria-Geral do Estado, com base no uso do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC/TO.

Nesse período, o Governo do Tocantins recebeu 6.227 pedidos de informação por meio do e-SIC, na Tabela 2 é possível ver a quantidade total de pedido em cada um dos anos.

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de Acesso à Informação por ano

Ano	Número de solicitações
2013	1.815
2014	1.575
2015	1.581
2016	1.256
Total	6227

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

O maior quantitativo de registro de pedidos ocorreu em 2013, o número vem diminuindo, sendo que 2016 foi o ano com menos solicitações entre os períodos analisados, decaiu 30,8% em relação a 2013. Em seu último relatório a CGE/TO (2017) esclarece que os dados do ano de 2016 fazem menção apenas aos registros provenientes do e-SIC, pois nos anos anteriores inseriam também demandas da ouvidoria, por essa razão o número de solicitações em 2016 é menor que nos anos anteriores.

Em cada ano, a quantidade de pedidos variou bastante ao longo dos meses, como é apresentado na Tabela 3 a seguir, onde é possível observar ainda o crescimento do quantitativo de solicitações em cada ano, com base no primeiro mês, a partir da análise vertical dos dados. Sendo março de 2013 o mês com maior demanda e já o mês dezembro, em todos os anos, apresentou uma demanda baixa quando comparado aos outros meses.

Tabela 3 – Pedidos de Acesso à Informação registrada por mês

Mês	2013	2014	2015	2016
Janeiro	193	51	105	89
Fevereiro	153	161	180	90
Março	263	179	161	94
Abril	236	186	140	72
Maio	149	142	135	99
Junho	181	119	124	140
Julho	204	113	128	172
Agosto	110	158	170	132
Setembro	94	123	122	103
Outubro	92	120	107	68
Novembro	65	106	142	111
Dezembro	75	117	67	86

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

O prazo de atendimento destes pedidos ocorreu em sua maioria de forma satisfatória, conforme pode ser visto na Tabela 4.

Tabela 4 – Prazo de atendimento de pedido de Acesso à Informação por ano

ANO	Dentro do prazo		Posterior ao prazo		TOTAL
2013	1409	77,63	406	22,37	1.815
2014	1243	78,92	332	21,08	1.575
2015	1382	87,41	199	12,59	1.581
2016	1142	91,14	111	8,86%	1.253
TOTAL	5176	83,16%	1048	16,84%	6224

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

A maioria das solicitações foi respondida dentro do prazo estabelecido pela legislação, de até 20 dias. É importante que os órgãos obedeçam aos prazos da LAI, pois evitam interposição de recursos e atendem os cidadãos em tempo hábil, permitindo que estes sintam que o estado tem interesse em dispor informações. No gráfico acima é evidenciada a preocupação em dar respostas cada vez em tempo mais rápido aos solicitantes.

O Relatório de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação no estado Tocantins classifica a resposta enviada pelo SIC ao requerente em 7 tipos, sendo:

- Acesso Concedido, quando o solicitante tem seu pedido atendido integralmente;
- Acesso negado, quando a resposta trata-se de informação sigilosa;
- Acesso Parcialmente Concedido, ocorre quando parte da informação que é resposta do pedido é sigilosa e o órgão disponibiliza a parte que não se encontra em sigilo;
- Informação Inexistente, quando a instituição não possui a informação;
- Não se trata de solicitação de informação, quando é detectado pelo órgão que a solicitação é na verdade é uma denúncia, reclamação ou pedido;
- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto, ocorre quando a resposta é de competência de outra instituição; e
- Pergunta duplicada/Repetida, quando a pergunta foi enviada duas ou mais vezes pelo mesmo solicitante.

Na Tabela 5 é possível constatar que a maioria das solicitações teve o acesso concedido, o que pode ser uma reflexão da aceitação do e-SIC nas instituições.

Tabela 5 – Quantitativo do Tipo de Resposta de Acesso à Informação por ano

Tipo de Resposta	2013	2014	2015	2016	Total	%
Acesso concedido	1543	1465	1384	92	4484	84,02
Acesso negado	73	49	63	62	247	4,63
Não se trata de solicitação de informação	69	29	69	84	251	4,7
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	79	29	49	62	219	4,1
Pergunta Duplicada/Repetida	32	0	3	2	37	0,69
Informação Inexistente	12	1	5	17	35	0,66
Acesso parcialmente concedido	7	2	8	47	64	1,2

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

O acesso concedido permite dizer que a informação requisitada foi encaminhada ao solicitante, podendo ser classificada como “Resposta solicitada inserida no e-SIC” e “Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet, diretamente nos órgãos ou em publicações existentes”, os números dessas categorias estão dispostos na Tabela 6.

Tabela 6 – Quantitativo da Classificação do Tipo de Resposta por ano

Classificação	2013	2014	2015	2016	Total	%
Resposta solicitada inserida no e-SIC	888	1336	1252	841	4317	69,33
Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet, diretamente nos órgãos ou em publicações existentes	680	132	141	191	1144	18,37
Solicitação não se enquadra na Lei 12.527/2011	69	27	65	62	223	3,58
Informação é de competência de outro órgão/entidade	79	30	48	62	219	3,52
Pedido genérico	10	22	26	16	74	1,19
Outros	33	13	7	8	61	0,98
Pedido incompreensível	16	10	11	13	50	0,80
Informações enviadas por e-mail	20	1	5	16	42	0,67
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	4	4	6	17	31	0,50
Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado	1	0	11	6	18	0,29
Pedido exige tratamento adicional de dados	3	0	2	9	17	0,27
Parte da informação é inexistente	4	0	4	3	9	0,14
Parte da informação demandará mais tempo para produção	3	0	3	0	5	0,08
Informação inexistente	5	0	0	7	12	0,19
Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica	0	0	0	3	3	0,05
Parte do pedido é genérico	0	0	0	2	2	0,03

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

As classificações mais recebidas foram “resposta solicitada inserida no e-SIC” e “orientação sobre como encontrar a informação solicitada na Internet, diretamente nos órgãos ou em publicações existentes”, juntas aproximam-se dos 90%, conforme a Tabela 6 acima, evidenciando que a maioria dos solicitantes têm recebido respostas aos seus questionamentos, ou seja, os órgãos têm respondido aos usuários.

Dentre as solicitações que não tiveram respostas, a maioria foi classificada como, “solicitação não se enquadra na Lei 12.527/2011” com 3,58% ou, “informação é de competência de outro órgão/entidade” com 3,52%.

Quando posto que a solicitação não se enquadra na Lei 12.527/2011, entende-se que ela possa estar contida nas exceções da LAI (BRASIL, 2011a), pedindo informações pessoais ou informações classificadas ou cujo o sigilo é garantido por outras legislações ou interpretação ou opinião do órgão (BRASIL,

2015), assim esses pedidos podem ter recebido essa resposta por diversas causas. Entretanto a Lei de Acesso à Informação determina que quando uma negativa de acesso à resposta do pedido acontece o requerente deve informado sobre os motivos no corpo da resposta.

Como já exposto a LAI garante o acesso à informação pública para qualquer pessoa, por isso é disposto na Tabela 7, de maneira resumida, a natureza do solicitante.

Tabela 7 – Natureza dos solicitantes de pedidos de Acesso à Informação por ano

	2013		2014		2015		2016	
Pessoa Física	1814	99,94%	1574	99,94%	1581	100%	1255	99,92%
Pessoa Jurídica	1	0,06%	1	0,06%	0	0%	1	0,08%
Masculino	960	52,92%	860	54,64%	959	60,66%	722	57,53%
Feminino	854	47,08%	714	45,36%	622	39,34%	533	42,47%

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

A maioria dos solicitantes, em todos os anos analisados, foi cadastrada como Pessoa Física e apenas 3 (três) pessoas jurídicas. Em todos os anos os requisitantes que declararam ser do gênero masculino estão em maior número, apesar de ser pequena a diferença entre os grupos.

Quanto à escolaridade apenas 1,6% dos solicitantes não têm, no mínimo, Ensino Médio completo (Tabela 8), revelando que o nível de escolaridade tem relação importante com a busca pela informação, uma vez que mais da metade dos requisitantes possuem nível superior.

Tabela 8 – Escolaridade dos solicitantes de informações

Escolaridade	2013	2014	2015	2016	Total	%
Ensino Fundamental	11	12	20	40	83	1,33
Ensino Médio	359	410	295	258	1322	21,23
Ensino Superior	1119	737	786	615	3257	52,30
Pós-Graduação	292	364	369	263	1288	20,7
Mestrado/Doutorado	28	47	109	73	257	4,13
Sem instrução formal	5	4	2	6	17	0,27

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

Pessoas de diversas profissões requisitaram informações nos 4 (quatro) anos analisados, os que mais fizeram pedidos foram os estudantes, seguidos pelos servidores públicos estaduais, conforme disposto na Tabela 9, isso se deve ao fato de o SIC ser do Governo do estado, sendo por vezes um mecanismo de trabalho para os servidores. Revelando ainda o interesse dos servidores estaduais, do

Tocantins, nas informações por ele produzidas e/ou sob sua guarda. Outro dado interessante é o crescente número de jornalistas que têm solicitado informações, de 2013 para 2016 houve um aumento de 750%.

Tabela 9 – Atividade profissional dos solicitantes de acesso à informação por ano

Profissão	2013	2014	2015	2016	Total	%
Estudante	578	205	253	270	1306	20,97
Servidor Público Estadual	320	345	259	206	1130	18,15
Outra	229	227	260	206	922	14,81
Empregado – Setor Privado	126	170	234	157	687	11,03
Professor	195	191	107	89	582	9,35
Servidor Público Municipal	157	121	127	69	474	7,61
Profissional Liberal/Autônomo	80	96	81	52	309	4,96
Empresário/Empreendedor	59	72	85	55	271	4,35
Servidor Público Federal	47	87	75	50	259	4,16
Jornalista	8	39	34	60	141	2,26
Pesquisador	8	13	54	22	97	1,56
Membro de ONG Nacional	6	5	11	15	37	0,59
Representante de Sindicato	0	2	1	3	6	0,1
Membro de partido político	1	1	0	0	2	0,03
Membro de ONG Internacional	0	0	0	1	1	0,02

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

Dos 139 municípios (IBGE) que o Estado do Tocantins tem, habitantes de 125 já fizeram pedido de informação do e-SIC. As cidades que mais têm feito solicitações são Palmas (22,74%), Miracema (10,05%), Araguaína (4,69%), Gurupi (3,12%) e Porto Nacional (1,89%). O elevado número de solicitações recebidos da cidade de Palmas é devido a ela ser a capital do estado, tendo todas as secretarias estaduais em seu território. E 10 (dez) cidades registram apenas um pedido no e-SIC do Governo do Tocantins (Tabela 10).

Tabela 10 – Localização dos solicitantes de acesso à informação por ano

Localidade	2013	2014	2015	2016	Total	%
Palmas	221	477	412	306	1416	22,74
Miracema do Tocantins	367	19	114	126	626	10,05
Araguaína	73	80	85	54	292	4,69
Gurupi	28	41	84	41	194	3,12
Porto Nacional	25	28	41	24	118	1,89
Aragominas	0	0	0	1	1	0,02
Barrolândia	1	0	0	0	1	0,02
Cachoeirinha	0	0	1	0	1	0,02
Carmolândia	0	1	0	0	1	0,02
Chapada de Areia	0	0	0	1	1	0,02
Itaporã do Tocantins	0	0	1	0	1	0,02
Lagoa do Tocantins	0	1	0	0	1	0,02

Localidade	2013	2014	2015	2016	Total	%
Nazaré	0	0	1	0	1	0,02
São Valério da Natividade	0	1	0	0	1	0,02
Sucupira	0	1	0	0	1	0,02

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO.

Ainda não é possível perceber um crescimento no número de pedidos de informações por habitantes das cidades do estado, havendo uma oscilação em todas as cidades, muitas com quantidades pequenas de solicitações, como de 1 (uma) por ano.

O Governo do Tocantins possui secretarias e autarquias e o e-SIC permite que o usuário solicite informações a cada uma delas diretamente, conforme pode ser visualizado no anexo II. A Tabela 11, a seguir apresenta o quantitativo de pedidos enviados a cada uma dessas secretarias ou autarquias durante os anos estudados.

Tabela 11 – Entidades que receberam pedidos de acesso à informação

Órgão consultado	2013	2014	2015	2016	Total	%
Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins	21	26	19	25	91	1,5
Agência de Desenvolvimento Turístico*	3	8	0	0	11	0,2
Agência de Fomento do Estado do Tocantins	3	4	1	-	8	0,1
Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins	7	3	2	1	13	0,2
Agência Tocantinense de Ciência e Inovação *	0	0	12	0	12	0,2
Agência Tocantinense de Notícias *	11	3	0	0	14	0,2
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos	4	7	10	4	25	0,4
Agência Tocantinense de Saneamento	5	9	21	25	60	1
Agência Tocantinense de Transportes e Obras	2	24	13	10	17	0,8
Banco do Empreendedor	1	6	5	3	28	0,2
Casa Civil	24	11	24	17	84	1,2
Casa Militar	4	8	2	2	48	0,3
Companhia de Mineração do Tocantins	5	7	2	3	165	0,3
Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins	4	6	10	8	6	0,4
Controladoria Geral do Estado	16	22	25	21	8	1,3
Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Tocantins	12	7	22	7	4	0,8
Departamento Estadual de Trânsito	26	57	43	39	91	2,6
Fundação Cultural do Estado do Tocantins	0	5	1	0	173	0,1
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Tocantins	3	3	1	1	68	0,1
Fundação Radiodifusão Educativa do Estado do Tocantins	0	3	0	1	312	0,1
Instituto de Desenvolvimento Rural do Estado do Tocantins	17	28	34	12	112	1,5
Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins	26	87	36	24	140	2,8
Instituto de Terras do Estado do Tocantins	0	19	22	27	58	1,1

Órgão consultado	2013	2014	2015	2016	Total	%
Instituto Natureza do Tocantins	50	130	88	44	1145	5
Junta Comercial do Estado do Tocantins	3	30	47	32	33	1,8
Polícia Militar do Estado do Tocantins	44	33	24	39	41	2,2
Procuradoria Geral do Estado	7	17	18	16	472	0,9
Secretaria da Administração	321	351	332	141	500	18,4
Secretaria da Comunicação Social	15	5	8	5	15	0,5
Secretaria da Cultura*	17	0	24	0	9	0,7
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	165	101	114	92	105	7,6
Secretaria da Fazenda	26	108	167	199	12	8
Secretaria da Habitação **	15	0	0	0	268	0,2
Secretaria da Indústria e do Comércio **	9	0	0	0	36	0,1
Secretaria da Infraestrutura, Habitação e Serviços Públicos	49	18	24	14	298	1,7
Secretaria da Juventude *	5	7	0	0	184	0,2
Secretaria da Saúde	49	62	65	92	1	4,3
Secretaria das Cidades, Habitação e Desenvolvimento Urbano*	15	21	0	0	18	0,6
Secretaria da Segurança Pública	32	75	86	105	18	4,8
Secretaria de Cidadania e Justiça	20	45	82	37	1	3
Secretaria de Desenvolvimento Agrário e Regularização Fundiária **	1	0	0	0	5	0,02
Secretaria de Desenvolvimento Regional, Urbano e Habitação *	0	0	15	3	96	0,3
Secretaria de Relações Institucionais*	13	5	0	0	51	0,3
Secretaria de Representação do Estado em Brasília*	0	0	1	0	26	0,02
Secretaria de Representação do Estado*	0	5	0	0	70	0,1
Secretaria do Desenvolvimento da Agricultura e Pecuária	38	16	16	26	78	1,5
Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura	2	9	9	31	92	0,8
Secretaria do Esporte, Lazer e Juventude*	10	6	10	0	66	0,4
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	22	9	22	17	883	1,1
Secretaria do Planejamento e Orçamento	46	12	14	6	91	1,3
Secretaria do Trabalho e Assistência Social	20	13	25	34	11	1,5
Secretaria-Geral de Governo e Articulação Política	25	7	12	22	8	1,1
Universidade Estadual do Tocantins	602	137	73	71	13	14,2

Fonte: Adaptado de Relatórios da CGE/TO. *EXTINTA; **INATIVA.

As entidades, às quais foram mais enviadas solicitação de informação são: a Secretaria de Administração, com 1145 (mil cento e quarenta e cinco) pedidos, a Universidade Estadual do Tocantins com 883 (oitocentos e oitenta e três), a Secretaria da Fazenda com 500 (quinhentos) pedidos, a Secretaria da Educação, Juventude e Esportes 472 (quatrocentos e setenta e dois) pedidos e o Instituto Natureza do Tocantins com 312 (trezentos e doze) pedidos, essas 5 (cinco) instituições atuam, respectivamente, com as pastas de Governo e Política; Educação; Economia e finanças; Educação; e Meio ambiente.

Com base em todos os dados extraídos dos Relatórios de Cumprimento da Lei de Acesso à Informação, fica evidente que o número de solicitações vem diminuindo com os anos, e que o acesso está mais universalizado, existem mais pessoas de diferentes níveis de escolaridade e localidades interessadas em demandar informações públicas.

4.2 Parte 2 – Análise Solicitações através do e-SIC

Para analisar como os órgãos e autarquias do Governo do Tocantins respondem às solicitações de informação ao cidadão pelo e-SIC, foi formulado e enviado um pedido padrão simples para seis entidades através do Sistema no dia 27 de março de 2017. Os pedidos e respostas podem ser vistos na íntegra nos anexos III, IV, V, VI, VII e VIII.

Pelas solicitações, é possível medir a capacidade dos órgãos de fornecer uma informação completa e coerente, verificar o andamento da implementação da LAI no Governo do Tocantins, aferir o cumprimento dos prazos definidos pela LAI, analisar o funcionamento dos sistemas eletrônicos de informação ao cidadão (e-SICs) e, evidenciar os problemas dos órgãos quanto à Transparência Passiva.

Foi verificada então, a qualidade das respostas desses órgãos aos questionamentos, que deve ser considerada prioritária, não bastando apenas dar uma resposta, mas sim, atender a demanda de modo que o solicitante tenha compreensão absoluta da resposta que recebeu.

Das 6 solicitações de informação feitas, todas foram respondidas. Nenhum dos órgãos consultados negou o acesso à informação, isso devido à simplicidade e objetividade das perguntas, fazendo relação com a obrigatoriedade de resposta. Em pesquisa semelhante a Organização Artigo 19 (2015), discorre que quando o órgão responde aos pedidos, “mostra um comprometimento do poder público em concretizar seu dever de resposta”.

Considerando o tipo de resposta fornecida pelos órgãos, 83,3% possibilitaram acesso integral à informação requisitada, conforme pode ser visto na Tabela 12, pois é entendido que, mesmo com a baixa realização de atividades de capacitação aos servidores para uso do Serviço de Informação ao Cidadão, os órgãos apresentaram informações verídicas.

Tabela 12 – Tipo de resposta fornecida pelos órgãos

	Quantidade	Porcentagem
Acesso integral	5	83,3%
Sem resposta	0	0%
Acesso parcial	1	16,7%
Acesso negado	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa.

Um órgão teve sua resposta classificada como *acesso parcial*, (sendo) o Naturatins, pois sua resposta fazia menção à qualificação e capacitação geral dos servidores, não se direcionou ao contexto do serviço de acesso ao cidadão.

Na análise da qualidade das respostas dos pedidos respondidos, 83,3% foram consideradas satisfatórias (Tabela 13), sendo SEFAZ, SEDUC, SECAD, UNITINS e CGE. Significa dizer que os órgãos responderam aos questionamentos de modo coerente. Cabe mencionar que o Instituto de Natureza do Tocantins respondeu à pergunta enviada de modo incompleto e conseqüentemente, essa foi a avaliação recebida. No Quadro 7 estão dispostas todas as respostas obtidas.

Tabela 13 – Qualidade da resposta fornecida pelos órgãos

	Quantidade	Porcentagem
Satisfatória	5	83,3%
Incompleta	1	16,7%
Fundamentação inadequada	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa.

A média do tempo de resposta dos órgãos foi de 26 dias, a maioria ultrapassou o prazo estabelecido pela LAI, que é de 20 dias, somente a Unitins e a Sefaz conseguiram responder as solicitações dentro do prazo legal. Conforme exposto na Tabela 14. O sistema possui uma falha que dificulta a análise do prazo de atendimento, relacionada à data de resposta, ela não fica registrada para que o usuário possa ver, precisando este, consultar o sistema todo dia caso queira saber o dia exato em que a resposta foi dada pelo órgão.

Tabela 14 – Prazo de resposta fornecido pelos órgãos

	Quantidade	Porcentagem
Até 20 dias	2	33%
Posterior a 20 dias	4	67%
Em tramitação	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa.

Tanto a Seduc, quanto o Naturatins solicitaram dilatação do prazo de resposta *para apuração rigorosa dos fatos e/ou diligência/sindicância a fim de*

coletar provas junto a outras instâncias, destaca-se que ambos os órgãos fizeram a manifestação após o prazo de 20 dias estabelecido pela legislação.

A Organização Artigo 19 (2015), afirma que “a utilização da plataforma e-SIC para envio de pedido age como um elemento facilitador em relação a outros portais, uma vez que a plataforma padroniza o formato entre os órgãos e auxilia a interposição dos recursos”, no e-SIC do Governo do Tocantins não é diferente (ver anexo I), todos os pedidos partem de uma mesma plataforma, com padronização e integração do sistema, em que o solicitante escolhe as opções em se encaixa sua demanda, uma explanação do sistema pode ser visualizada no Quadro 6.

Quadro 6 – e-SIC Governo do Tocantins

DADO	DESCRIÇÃO
Acionamento	
Acionador	Pode escolher uma opção entre: Pessoa física; Pessoa jurídica; anônimo; e servidor
Mídia de resposta	Pode escolher uma opção entre: internet; e-mail; telefone; carta; e presencial
Tipo mensagem	Pode escolher uma opção entre: denúncia; elogio; reclamação;; solicitação de informação; e sugestão
Órgão acionado	
Órgão	Pode escolher um órgão entre todos os ali apresentados, caso o órgão que queira acionar não esteja lá, basta clicar na opção “outra instância”
Assunto	Pode escolher uma opção entre: alimento; assistência à saúde; assistência farmacêutica; assistência odontológica; autoescola; bomba de gasolina; carta SUS; cartão SUS; carteira nacional de habilitação; clínica psicotécnica; gestão administrativa; gestão de pessoas; gestão fiscal; gestão pedagógica; improcedência de demanda; informação; instrumentos de medir; meio ambiente/ patrimônio público/ turismo; procedimentos de polícia e segurança pública; produtos para saúde/correlatos; produtos pré medidos; programa estratégia de saúde da família; programa farmácia popular do Brasil; rádio; saneamento; serviço de atendimento móvel; tecnologia; transporte; veículos; vigilância em saúde; e vigilância sanitária
Dados do acionador	
Nome	Campo para o solicitante digitar seu nome
Sexo	Pode escolher entre feminino e masculino
Faixa etária	Pode escolher uma opção entre: acima de 65 anos; até 18 anos; de 19 até 25; de 26 até 30; de 31 a 35; de 36 até 40; de 41 a 45; de 46 até 50; de 51 a 55; de 56 até 60; de 61 até 65; e não informado
Escolaridade	Pode escolher uma opção entre: ensino fundamental; ensino médio; ensino superior; mestrado/doutorado; não informado; pós-graduação; sem instrução formal
CPF	Campo para o solicitante digitar seu CPF
Profissão	Pode escolher uma opção entre: empregado – setor privado; empresário/empreendedor; estudante; jornalista; membro de ONG nacional; membro de partido político; outra; pesquisador; prof. Liberal/autônomo; professor; representante de sindicato; servidor público estadual; servidor público federal; e servidor público municipal

Email	Campo para o solicitante digitar seu email
Telefone	Campo para o solicitante digitar seu telefone
Celular	Campo para o solicitante digitar seu celular
Endereço	
CEP	Campo para o solicitante digitar seu CEP
Logradouro	Campo para o solicitante digitar seu logradouro
Número	Campo para o solicitante digitar seu número de endereço
Bairro	Campo para o solicitante digitar seu bairro
Cidade	É possível selecionar uma cidade de acordo com o estado em que reside
UF	É possível selecionar um estado entre todos os estados brasileiros
Mensagem	
Texto	Campo para o solicitante digitar a mensagem
Anexo	É possível selecionar um arquivo do computador

Fonte: Adaptado de Governo do Tocantins.

O uso de recursos não foi necessário, todavia o sistema não dispõe do mecanismo de recurso, impossibilitando o solicitante de interpor sobre a resposta do órgão caso esta esteja incompleta ou inadequada. Vale destacar que também não é informado como deve ser interposto o recurso e nem a qual instância, para obter tal informação o usuário deve entrar em contato com o SIC presencial, a critério de esclarecimento.

O sistema viabiliza o protocolo da solicitação para que possa ser acompanhada, conforme os anexos IX e X, tanto por telefone ou pelo próprio sistema.

A linguagem utilizada pelos órgãos foi em geral clara e objetiva, não técnica, com exceção da resposta da SEDUC, que continha caracteres como “?” desnecessariamente, com texto repetitivo, que torna a leitura cansativa e sem objetividade e do Naturatins que não direciona o texto para o cidadão.

Além de servirem à metodologia descrita anteriormente, os pedidos de informação feitos buscaram coletar informações adicionais sobre a implementação da LAI no Governo do Tocantins, com vistas na capacitação dos servidores para o atendimento das solicitações feitas pela sociedade.

A seguir, no Quadro 7, é apresentado o conteúdo das respostas recebidas e a partir dele é possível analisar como anda o treinamento dos servidores para a efetivação da LAI no Governo do Tocantins.

Quadro 7 – Serviço de Informação do Cidadão - Governo do Tocantins

Órgão	Resposta
NATURATINS	Senhor Secretário, Em resposta à demanda em epígrafe, informo que segundo o Coordenador da Assessoria Técnica e de Planejamento-

	ASTEP/NATURATINS, o mecanismo utilizado para capacitar os servidores deste Instituto foi à adoção da ação Qualificação Profissional de Servidores, no âmbito do Plano Plurianual de Ações -PPA, que no exercício de 2016 previu a capacitação de 75 servidores e capacitou um total de 142. Para maiores esclarecimentos entrar em contato com Assessoria Técnica, através do telefone 3218-2669. Atenciosamente, Herbert Brito Barros, presidente.
SECAD	Informo que, no âmbito desta Pasta (Secretaria da Administração), a capacitação se deu para os interlocutores, somente, os servidores, em geral, não tiveram treinamento neste sentido. Em 2016, podemos destacar os cursos: Gestão e prática em Ouvidoria; Práticas de atendimento ao cidadão em Ouvidoria e Acesso à Informação. Ministrados por técnicos da CGU.
SEDUC	Em resposta à demanda 2017YTS997 demanda registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria, sobre gestão administrativa ? pedido de informação pública. A Gerência de Formação e Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria de Educação, Juventude e Esportes ? SEDUC, informa que: A SEDUC disponibiliza informações acerca das ações desenvolvidas para conhecimento de todos por meio do seu site institucional http://seduc.to.gov.br/; São realizadas reuniões periódicas com os servidores, incluindo as Diretorias Regionais de Educação, servidores e escolas jurisdicionadas, para informações e socialização dos programas, projetos e atividades desenvolvidas pela Seduc. A comunicação interna setorial entre os servidores é feita meio de grupos de WhatsApp, email institucionais, Spark, memorandos e tramitação pelo Sistema de Gestão de Documentos ? SGD; Dessa forma, a Seduc mantém seus servidores atualizados para que estejam aptos há prestarem informações e esclarecimentos, sempre que necessário, quanto ao desenvolvimento das atividades e ações desenvolvidas pela Pasta. Para maiores informações e atendimento ao público é disponibilizado uma recepção geral e telefones cujos números são (63)3218-1400 ou 1419, disponível no site oficial da Seduc.
SEFAZ	Esta Secretaria tem repassado todas as informações e esclarecimento de forma técnica, uma vez que, todos os servidores (auditores) e (gestores) que repassam as informações estão continuamente se atualizando e exercem suas atividades nas áreas específicas de atuação. Todas as demandas de ouvidoria ou SIC são analisadas e repassadas às áreas pertinentes ao assunto, e são os técnicos daquele setor os responsáveis em repassar as informações. Infelizmente recebemos solicitações mal elaboradas ou inespecíficas de assuntos e respondemos de acordo com a lógica provável, mas quando a solicitação é coerente e direta não recebemos nenhum retorno, pois aqui nesta Secretaria de Fazenda os profissionais são técnicos competentes e eficientes na execução de suas atividades.
UNITINS	Boa tarde, em resposta a sua solicitação feita através da CGE, informo que participamos de cursos oferecidos pela CGE, último tendo como palestrante o chefe de Gabinete e assessor da CGU (Controladoria Geral da UNIÃO), além de cursos on line da Associação das Ouvidorias do Brasil e leituras por nosso interesse na área.

Fonte: Adaptado de Governo do Tocantins.

Analisando as respostas dos órgãos em relação aos mecanismos usados por eles em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação, é possível perceber que a maioria dos órgãos informou que não possui treinamento específico, acreditando na disseminação de informações e documentos entre os servidores e na capacidade

dos técnicos de responderem as demandas com base em suas atividades desempenhadas no órgão e, ainda, participando, quando convidados, de palestras e cursos das Controladorias do estado e da união ou online.

Alguns optaram por detalhar a resposta, indicando os cursos que participaram para a implementação da LAI. A Secad deixa bem explícito que os servidores em geral, não estão aptos para responder as solicitações.

À CGE a pergunta enviada faz referência às informações classificadas, salienta-se que:

A lista de documentos classificados e desclassificados possui uma função essencial para cumprir a premissa de o sigilo ser a exceção quando falamos de transparência pública, já que define quais são as autoridades específicas que podem estabelecer restrição sobre documentos, com tempo definido e conhecimento de todos (ORGANIZAÇÃO ARTIGO 19, 2015, p. 32).

A resposta dada pela Controladoria em relação aos documentos classificados em cada grau de sigilo e rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses, foi a apresentada no Quadro 8.

Quadro 8 – Resposta da CGE à solicitação de informação

Informamos que no período solicitado não houve registro de classificações e ou desclassificações de documentos como sendo sigilosos. Não havendo portanto, “documentos classificados em cada grau de sigilo e rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses”, a serem informados à senhora.

Fonte: Adaptado de Governo do Tocantins.

A Controladoria-Geral do Estado afirmou que não houve informações classificadas em grau de sigilo durante o período solicitado, a informação não pode ser verificada, pois, como já explanado, no Relatório da LAI de 2016 não consta o tipo de resposta dada aos solicitantes, por meio dele é possível verificar quantos pedidos foram negados com base no grau de sigilo.

As respostas dadas pelas instituições foram satisfatórias, todavia o atraso no envio das respostas ao solicitante deve ser erradicado, pois transparece uma situação de descaso com os solicitantes, como se atender as demandas do Sistema não fosse parte das atividades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei de Acesso à Informação tem sido fundamental para garantir a transparência no Brasil, por determinar meios que a possibilitem de forma ativa e passiva, causando impactos significativos para órgãos públicos e cidadãos.

A presente pesquisa é importante para identificar as dificuldades que a aplicabilidade do direito ao acesso à informação pública enfrenta para sua concretização prática. O estudo avaliou a oferta do e-SIC do estado do Tocantins no período de 2013 até 2016. Foi constatado que o Governo do Tocantins tem o utilizado o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) de maneira satisfatória e que as solicitações dos usuários, em maioria, estão sendo respondidas, porém o quantitativo de solicitações feitas às instituições estaduais ainda é baixo.

Nos objetivos específicos foi proposto primeiramente *descrever os serviços, tipos de informações, procedimentos, diretrizes e pressupostos inerentes ao direito do acesso à informação no Brasil e no estado do Tocantins*, alcançado ainda na revisão de literatura, com destaque para o Serviço de Informação ao Cidadão em meio físico e eletrônico e consolidado nos Relatórios da LAI elaborados pela CGE/TO. As legislações pertinentes ao tema têm destaque positivo, uma vez que descrevem de modo preciso as informações que podem ser consultadas e os procedimentos de consulta.

O segundo objetivo, *buscou mapear as demandas de informação feitas ao e-SIC no período de 2013 até 2016*, a grande parte das demandas são referentes às áreas de Governo, e Política, Educação, Economia, e Finanças e Meio ambiente, pessoas do gênero masculino fazem mais solicitações e a maioria das informações solicitadas foram respondidas, apontando uma tendência de preocupação à governança e ao meio político, o estudo não permitiu identificar o teor das solicitações feitas, mas dentro do critério de divisão por área de pergunta é possível saber quais as instituições mais consultadas.

E por último, visou *identificar o nível de resposta concedida pelo Governo do Tocantins às solicitações de informação recebidas pelo e-SIC, com base na metodologia aplicada pela Organização Artigo 19*, a maioria dos órgãos consultados responderam as solicitações de modo integral, satisfatório e com uma linguagem de

fácil entendimento, permitindo às pesquisadoras, o entendimento das respostas dadas.

A CGU realizou em 2016, a 3ª edição da EBT e pontua o estado do Tocantins com a nota máxima, 10 pontos (vide anexo X), que vem sendo mantida desde a edição anterior, atendendo os 10 itens da avaliação sobre a transparência passiva, que tem foco no texto previsão legal da regulamentação da LAI, nas formas de solicitar informação e se o Governo tem respondido às solicitações (BRASIL).

Dessa forma, fica evidente que o Governo do Tocantins tem respondido bem à LAI. E com o intuito de incentivar e solidificar a cultura da transparência, recomenda-se que o e-SIC permita ao solicitante acompanhar o histórico dos pedidos de informação que ele fez, tendo um *login* e senha, o usuário poderia acessá-lo mesmo sem o número de protocolo do pedido, pois do modo como o sistema se encontra o usuário só pode visualizar um pedido por vez.

Outra sugestão que pode ser adotada pelo Governo do Tocantins é a divulgação de todos os pedidos de informação recebidos, com suas respectivas respostas, para possíveis perguntas semelhantes que possam existir e também para o fácil acesso de pesquisadores, preservando em sigilo os dados pessoais dos solicitantes.

Sugere-se ainda, que seja possível apresentar recurso através do sistema, para que o cidadão possa fazer uso do e-SIC de maneira eficaz, informando inclusive qual o órgão superior competente e o prazo para recorrer que tem.

Um mecanismo que geraria indicadores interessantes é a adoção de pesquisas de qualidade com usuários e testes com usuários ocultos, para se ter garantia da qualidade da informação prestada tendo como critério que o solicitante entenda a informação que lhe foi fornecida e não apenas o envio, para assim fazer ajustes do método de respostas e de possíveis dificuldades que os usuários encontram ao acessar o sistema.

Na análise das respostas dos órgãos sobre treinamento para respostas às solicitações de informação, foi verificado que a maioria dos servidores não possui tal capacitação, podendo ser interessante que seja designado um orçamento específico e adequado para a LAI, que permita o treinamento contínuo dos servidores, mesmo os que não integram os serviços de informação e as ouvidorias, uma vez que a gestão das informações depende de todos os servidores. Da mesma forma é

importante que a Controladoria-Geral do Estado dissemine e convoque os órgãos para participar de palestras e cursos por ela ministrados.

O Serviço de Informação ao Cidadão tem grande potencial para ajudar no crescimento de um país democrático e transparente, as Nações Unidas no Brasil afirmam que “[...] na comunidade das nações, o governo é considerado “bom” e “democrático” se as instituições e os processos do país forem transparentes”.

Conclui-se que, o Governo do Tocantins tem se esforçado para atender a sociedade quanto a demanda por informações públicas, uma vez que esta pesquisa teve seus questionamentos respondidos. Espera-se que este estudo sirva como um *feedback* do modo de atuação do governo do estado, possibilitando que sejam feitos novos trabalhos para entender as dificuldades que o estado encontra para usar o serviço de acesso à informação ou os reflexos do uso na sociedade.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Marília Souza Diniz. **Do sigilo ao acesso**: análise tópica da mudança de cultura. Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. Ano 1, n. 1 (dez. 1983-2012). Belo Horizonte: Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, p. 120-134, 2012.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**: noções práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 165 p.
- BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da informação**: como transformar a informação e tecnologia em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- BOTTREL, Rachel do Monte. **Uma análise dos usos da lei de acesso à informação no Brasil em notícias do período de 2013 a 2015**. 2016. 174 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Instituto Brasileiro de informação em Ciência e Tecnologia. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Comunicação. Rio de Janeiro, 2016.
- BRASIL. **Decreto nº 592, de 6 de julho de 1992**. Atos Internacionais. Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm>. Acesso em: 26 jan. 2017.
- _____. **Decreto nº 7224, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm>. Acesso em: 26 abr. 2017.
- _____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências, 2011a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 03 dez. 2016.
- _____. **Portaria Interministerial nº 1.254 de 18 de maio de 2015**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 maio 2015. Seção 1, p. 1-2.
- _____. **Legislação relacionada**. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br>>. Acesso em: 26 nov. 2016.
- BRASIL, Controladoria-Geral da União. **1º Relatório sobre a implementação da Lei nº 12.527/2011**. Brasília, 2013.

_____. **Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Brasília, 2011b.

_____. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação em Recursos à CGU.** Brasília, 2015b.

_____. **E-SIC: Manual do Cidadão.** Brasília, 2016.

_____. **Escala Brasil Transparente.** Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente/escala-brasil-transparente>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

_____. **Relatório sobre a implementação da Lei nº 12.527/2011.** Brasília, 2015a.

BRASIL, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Tocantins.** Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/uf.php?coduf=17>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

BRASIL, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **O que você pode pedir.** Disponível em: <<http://www.planejamento.gov.br/acesso-a-informacao/servico-informacao-cidadao-sic/o-que-voce-pode-pedir>>. Acesso em: 18 jun. 2017.

BRASIL, Ouvidoria-Geral da União. **Instrução Normativa OGU/CGU n. 1, de 5 de novembro de 2014.** Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-ogu-01-2014.pdf>>. Acesso em: 20 abril 2017.

COUTINHO, Robson Luiz Fialho; MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. **Lei de acesso à informação: impactos efetivos na Câmara dos Deputados.** Cadernos da Escola do Legislativo, Minas Gerais, v. 16, n. 26, p. 209-236, ago/dez 2014. Disponível em: <https://www.almg.gov.br/consulte/publicacoes_assembleia/periodicas/cadernos/arquivos/26.html>. Acesso em: 02 mar. 2017.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto** / John W. Creswell; tradução Luciana de Oliveira da Rocha. – 2 ed. – Porto Alegre: Artmed, 2007.

ESTADÃO. **Toby Mendel, especialista em governo aberto, avalia lei brasileira de acesso a dados.** Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/publicos/toby-mendel-especialista-emgoverno-aberto-avalia-lei-brasileira-de-acesso-a-dados/>>. Acesso em: 24 fev. 2017.

ESTADO DO TOCANTINS. **Decreto nº 4.839 de 19 de junho de 2013.** Diário Oficial do Estado do Tocantins, Palmas – TO, 17 out. 2013a. Nº 3.895, p. 1-4.

ESTADO DO TOCANTINS. **Guia para implementação da Lei de Acesso à Informação Pública no âmbito do poder executivo.** Disponível em: <<https://central3.to.gov.br/arquivo/173090/>>. Acesso em: 25 jul. 2017.

ESTADO DO TOCANTINS. **Lei nº 2.735, de 4 de julho de 2013**. 2013b. Disponível em: <<https://central3.to.gov.br/arquivo/223370/>>. Acesso em: 25 jul. 2017.

FACHIN, Juliana. **Acesso à Informação Pública nos Arquivos Públicos Estaduais** [dissertação]/ Juliana Fachin; Orientadora, Ursula Blattmann; Coorientadora, Marli Dias de Souza Pinto. – Florianópolis, SC, 2014.

FOERNGES, Juliana Botelho. **A Lei de Acesso à Informação no RS: melhores práticas e lições aprendidas**. Anais... VI Congresso CONSAD de Gestão Pública, Brasília, 2013. Disponível em: <<http://consadnacional.org.br/wp-content/uploads/2013/05/073-A-LEI-DE-ACESSO-A-INFORMACAO-NO-RS-MELHORES-PRATICAS-E-LICAOES-APRENDIDAS.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2017

MALIN, Ana Maria Barcellos. **Reflexões sobre a adesão brasileira ao regime global de acesso à informação pública**. Anais... XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB 2012. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/view/248>>. Acesso em: 24 fev. 2017.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado** / Toby Mendel. – 2. ed. – Brasília: UNESCO, 2009.

MICHENER, Gregory; MONCAU, Luiz Fernando Marrey; VELASCO, Rafael. **Estado brasileiro e transparência: avaliando a aplicação da Lei de Acesso à Informação**. Rio de Janeiro: FGV EBAPE, FGV Direito Rio, nov. 2014. Disponível em: <http://transparenciaaudit.net/sites/default/files/basicpages/report_the_brazilian_state_and_transparency_-_portuguese.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2017.

NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **A ONU e a governança**. / ONU. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/governanca/>>. Acesso em: 14 mai. 2017.

ORGANIZAÇÃO ARTIGO 19. **Acesso à informação e controle social das políticas pública**/ coordenado por Guilherme Canela e Solano Nascimento. Brasília, DF: ANDI; Artigo 19, 2009.

_____. **Monitoramento da Lei de Acesso à Informação Pública em 2014**. / Artigo 19, maio, 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/MonitoramentoLAI2014>>. Acesso em: 14 mar. 2017.

_____. **Os 5 anos da Lei de Acesso à Informação: Uma análise de casos de transparência**. / Artigo 19, maio, 2017. Disponível em: <<http://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2017/05/Os-5-anos-da-Lei-de-Acesso-a-Informacao-uma-analise-de-casos-de-transparencia.pdf>>. Acesso em: 15 mai. 2017.

PEREIRA, Raquel. **Uma análise sobre os efeitos da introdução da Lei de Acesso à Informação na prática da gestão pública**. 2016. 42 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública) - Escola Nacional de Administração Pública. Brasília – DF, 2016.

PINHO, J. A. G. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia.** Rio de Janeiro: Revista de Administração Pública – RAP Ed. 42(3): pag. 471-93, maio/jun. 2008.

PIRES, Maria Coeli Simões; COSTA, Mila Batista Leite Corrêa da; CORDEIRO, Caio Barros. **Acesso à informação pública, responsabilidade estendida e novos desafios à luz do modelo de governança democrática.** In: Congresso Consad de Gestão Pública, 2013, Brasília. Anais... Brasília: Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração, 2013.

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia científica** / Auro de Jesus Rodrigues; co-autoras Hortência de Abreu Gonçalves, Maria Balbina de Carvalho Menezes, Maria de Fátima Nascimento. 3. ed. rev. e ampl. – Aracaju: UNIT, 2010.

RODRIGUES, Domingos da Costa. **Lei de Acesso a Informação:** aplicando a Universidade de Brasília - UnB / Domingos da Costa Rodrigues – Brasília, 2012.

RTI, Rating. **Global Right to Information Rating.** Disponível em: <<http://www.rti-rating.org>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

SÁ, Maria Irene da Fonseca e; MALIN, Ana Maria Barcellos. **Lei de Acesso à Informação:** um estudo comparativo com outros países. Anais... XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB 2012. Disponível em: <<http://obgi.org/wp-content/uploads/2013/08/Produ%C3%A7%C3%A3o-Intellectual-2012-Lei-de-Acesso-%C3%A0- Informa%C3%A7%C3%A3o-Um-Estudo-comparativo-com-outros-pa%C3%ADses.pdf>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

SILVA, Karol da; SILVA, Taís Cristina da; COELHO, Marcos Antônio Pereira. **O uso da tecnologia da informação e comunicação na Educação básica.** XIII EVIDOSOL e X CILTEC-Online, junho/2016. Disponível em: <<http://evidosol.textolivre.org>>. Acesso em: 24 fev. 2017.

UFRGS. **Métodos de pesquisa** / [organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

VIEIRA, Flávia Monaco; SANTOS, Vando Vieira Batista dos. **Governo eletrônico: a busca por um Governo mais transparente e democrático.** Anais... III Congresso CONSAD de Gestão Pública 2010. Disponível em: <<http://obgi.org/.pdf>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Dados do Relatório do SIC a serem analisados

PEDIDOS
Quantidade de pedidos de Acesso à Informação
Quantidade de pedidos registrados por mês
Quantidade de perguntas registradas
Prazo de Atendimento
Órgãos e entidades consultados
CLASSIFICAÇÃO DOS PEDIDOS
Categoria do pedido
Categoria dos órgãos/entidades consultados
Tipo de resposta
Classificação quanto ao tipo de resposta
SOLICITANTES
Tipos dos solicitantes
Gênero dos solicitantes – Pessoa Física
Escolaridade dos solicitantes
Profissão dos solicitantes
Localização dos solicitantes

APÊNDICE B - Análise das respostas às solicitações feitas pelo e-SIC

Instituição	Secretaria da Administração – SECAD
Pergunta feita	Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Data da solicitação	27 de março de 2017
Possibilidade de acompanhamento	Sim, através de protocolo.
Resposta do órgão	Informo que, no âmbito desta Pasta (Secretaria da Administração), a capacitação se deu para os interlocutores, somente, os servidores, em geral, não tiveram treinamento neste sentido. Em 2016, podemos destacar os cursos: Gestão e prática em Ouvidoria; Práticas de atendimento ao cidadão em Ouvidoria e Acesso à Informação. Ministrados por técnicos da CGU.
Data da resposta	Não é possível identificar a data da resposta final, mas foi posterior à 30 dias.
Tipo de resposta	Acesso integral
Qualidade da resposta	Satisfatória
Linguagem da resposta	Satisfatória
Necessidade de recurso	Não

Instituição	Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS
Pergunta feita	Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Data da solicitação	27 de março de 2017
Possibilidade de acompanhamento	Sim, através de protocolo.
Resposta do órgão	Boa tarde, em resposta a sua solicitação feita através da CGE, informo que participamos de cursos oferecidos pela CGE, ultimo tendo como palestrante o chefe de Gabinete e assessor da CGU (Controladoria Geral da UNIÃO), além de cursos on line da Associação das Ouvidorias do Brasil e leituras por nosso interesse na área.
Data da resposta	Não é possível identificar, mas foi dentro do prazo de 20 dias.
Tipo de resposta	Acesso integral
Qualidade da resposta	Satisfatória
Linguagem da resposta	Satisfatória
Necessidade de recurso	Não

Instituição	Secretaria da Educação, Juventude e Esportes - SEDUC
Pergunta feita	Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Data da solicitação	27 de março de 2017
Possibilidade de acompanhamento	Sim, através de protocolo.
Resposta do órgão	Em resposta à demanda 2017YTS997 demanda registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria, sobre gestão administrativa ? pedido de informação pública. A Gerência de Formação e Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria de Educação, Juventude e Esportes ? SEDUC, informa que: A SEDUC disponibiliza informações acerca das ações desenvolvidas para conhecimento de todos por meio do seu site institucional http://seduc.to.gov.br/; São realizadas reuniões periódicas com os servidores, incluindo as Diretorias Regionais de Educação, servidores e escolas jurisdicionadas, para informações e socialização dos programas, projetos e atividades desenvolvidas pela Seduc. A comunicação interna setorial entre os servidores é feita meio de grupos de WhatsApp, email institucionais, Spark, memorandos e tramitação pelo Sistema de Gestão de Documentos ? SGD; Dessa forma, a Seduc mantém seus servidores atualizados para que estejam aptos há prestarem informações e esclarecimentos, sempre que necessário, quanto ao desenvolvimento das atividades e ações desenvolvidas pela Pasta. Para maiores informações e atendimento ao público é disponibilizado uma recepção geral e telefones cujos números são (63)3218-1400 ou 1419, disponível no site oficial da Seduc.
Data da resposta	No dia 19 de abril o órgão pediu dilatação do prazo. Não é possível identificar a data da resposta final, mas foi posterior à 30 dias.
Tipo de resposta	Acesso parcial

Qualidade da resposta	Satisfatória
Linguagem da resposta	Satisfatória
Necessidade de recurso	Não

Instituição	Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Pergunta feita	Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Data da solicitação	27 de março de 2017
Possibilidade de acompanhamento	Sim, através de protocolo.
Resposta do órgão	Esta Secretaria tem repassado todas as informações e esclarecimento de forma técnica, uma vez que, todos os servidores (auditores) e (gestores) que repassam as informações estão continuamente se atualizando e exercem suas atividades nas áreas específicas de atuação. Todas as demandas de ouvidoria ou SIC são analisadas e repassadas às áreas pertinentes ao assunto, e são os técnicos daquele setor os responsáveis em repassar as informações. Infelizmente recebemos solicitações mal elaboradas ou inespecíficas de assuntos e respondemos de acordo com a lógica provável, mas quando a solicitação é coerente e direta não recebemos nenhum retorno, pois aqui nesta Secretaria de Fazenda os profissionais são técnicos competentes e eficientes na execução de suas atividades.
Data da resposta	Não é possível identificar, mas foi dentro do prazo de 20 dias.
Tipo de resposta	Acesso integral
Qualidade da resposta	Satisfatória
Linguagem da resposta	Satisfatória
Necessidade de recurso	Não

Instituição	Instituto Natureza do Tocantins – NATURATINS.
Pergunta feita	Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Data da solicitação	27 de março de 2017
Possibilidade de acompanhamento	Sim, através de protocolo.
Resposta do órgão	Senhor Secretário, Em resposta à demanda em epígrafe, informo que segundo o Coordenador da Assessoria Técnica e de Planejamento-ASTEP/NATURATINS, o mecanismo utilizado para capacitar os servidores deste Instituto foi à adoção da ação Qualificação Profissional de Servidores, no âmbito do Plano Plurianual de Ações -PPA, que no exercício de 2016 previu a capacitação de 75 servidores e capacitou um total de 142. Para maiores esclarecimentos entrar em contato com Assessoria Técnica, através do telefone 3218-2669. Atenciosamente, Herbert Brito Barros, presidente.
Data da resposta	No dia 19 de abril o órgão pediu dilatação do prazo. Não é possível identificar a data da resposta final, mas foi posterior à 30 dias.
Tipo de resposta	Acesso parcial.
Qualidade da resposta	Incompleta
Linguagem da resposta	Satisfatória
Necessidade de recurso	Não

Instituição	Controladoria-Geral do Estado – CGE
Pergunta feita	Com base no artigo 30, incisos I e II da LAI e no 17, incisos I e II do Decreto Estadual 4.839 de 19 de junho de 2013 solicito a lista de “documentos classificados em cada grau de sigilo e rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses”, conforme previsto na lei.
Data da solicitação	27 de março de 2017
Possibilidade de acompanhamento	Sim, através de protocolo.
Resposta do órgão	Informamos que no período solicitado não houve registro de classificações e ou desclassificações de documentos como sendo sigilosos. Não havendo portanto, “documentos classificados em cada grau de sigilo e rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses”, a serem informados à senhora.
Data da resposta	Não é possível identificar, mas foi posterior ao prazo de 20 dias.
Tipo de resposta	Acesso integral
Qualidade da resposta	Satisfatória
Linguagem da resposta	Satisfatória
Necessidade de recurso	Não

ANEXOS

ANEXO I – Página do e-SIC do Governo do Tocantins

Porta Tocantins

www.gestao.cge.to.gov.br/ouvidoria/menuAcao/

Controladoria Geral do Estado

Ouvridoria Geral do Estado

1 Ir para o conteúdo 2 Ir para o menu 3 Ir para busca

Tocantins, 20 de Abril de 2017 - gestao.cge.to.gov.br

CONTRASTE ACESSIBILIDADE

O que você procura?

Clique aqui para Serviço de Informação ao Cidadão por telefone, email, presencial ou carta

Clique aqui para acompanhar sua demanda

Ação

Ação *
 Pessoa Física
 Tipo mensagem *
 Selecione uma opção

Órgão acionado

Órgão *
 Selecione um órgão

Assunto *
 Escolha um assunto

Dados do acionador

Nome *
 Sexo
 Selecione

Faixa etária
 Selecione

Profissão
 Selecione

Celular

CPF

Telefone

Email

Endereço

CEP
 CEP ?

Número

Cidade *
 UF

Logradouro

Bairro

22:39 POR PTB2 20/04/2017

Fonte: Página do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO II – Resposta da SEFAZ à solicitação de informação

ACIONAMENTO

17/04/2017

Acionamento	
Protocolo	2017M13L29
Tipo Acionador	Pessoa Física
Tipo Mensagem	Solicitação de informação
Órgao	Secretaria da Fazenda
Assunto	Gestão administrativa
Data e hora do registro	27/03/2017 19:41:44
Data do envio ao órgão	28/03/2017
Meio Resposta	Internet
Mensagem	Manifestação registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), transcrita a seguir: Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Resposta	
Resposta	Sra. Karoline, boa atrde! Esta Secretaria tem repassado todas as informações e esclarecimento de forma técnica, uma vez que, todos os servidores (auditores) e (gestores) que repassam as informações estão continuamente se atualizando e exercem suas atividades nas areas especificas de atuação. Todas as demandas de ouvidoria ou SIC são analisadas e repassadas às areas pertinentes ao assunto, e são os tecnicos daquele setor os responsaveis em repassar as informações. Infelizmente recebemos solicitações mal elaboradas ou inespecificas de assuntos e respondemos de acordo com a logica provavel, mas quando a solicitação é coerente e direta não recebemos nenhum retorno, pois aqui nesta Secretaria de Fazenda os profissionais são tecnicos competentes e eficientes na execução de suas atividades.
Anexo Resposta	

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO III – Resposta da UNITINS à solicitação de informação

ACIONAMENTO

17/04/2017

Acionamento	
Protocolo	2017V7YR7D
Tipo Acionador	Pessoa Física
Tipo Mensagem	Solicitação de informação
Órgao	Universidade Estadual do Tocantins
Assunto	Gestão administrativa
Data e hora do registro	27/03/2017 19:32:46
Data do envio ao órgão	28/03/2017
Meio Resposta	Internet
Mensagem	Manifestação registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), transcrita a seguir: Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Resposta	
Resposta	Karoline, Boa tarde, em resposta a sua solicitação feita através da CGE, informo que participamos de cursos oferecidos pela CGE, ultimo tendo como palestrante o chefe de Gabinete e assessor da CGU (Controladoria Geral da UNIÃO), além de cursos on line da Associação das Ouvidorias do Brasil e leituras por nosso interesse na área. Att.; Fernando Gontijo Interloctor da CGE na UNITINS.
Anexo Resposta	

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO IV – Resposta da SEDUC à solicitação de informação

ACIONAMENTO		07/05/2017
Acionamento		
Protocolo	2017YTS997	
Tipo Acionador	Pessoa Física	
Tipo Mensagem	Solicitação de informação	
Órgão	Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	
Assunto	Gestão administrativa	
Data e hora do registro	27/03/2017 19:39:04	
Data do envio ao órgão	28/03/2017	
Meio Resposta	Internet	
Mensagem	Manifestação registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), transcrita a seguir: Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?	
Sobrestada		
Data da sobrestada	19/04/2017	
Sobrestada	Quando o órgão necessita de dilatação do prazo para apuração rigorosa dos fatos e/ou diligência/sindicância a fim de coletar provas junto a outras instâncias	
Resposta		
Resposta	Palmas, 10/04/2017. Pedimos sobrestamento da demanda, a qual foi encaminhada para providências. Palmas, 27 de abril de 2017. Em resposta à demanda 2017YTS997 demanda registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria, sobre gestão administrativa ? pedido de informação pública. A Gerência de Formação e Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria de Educação, Juventude e Esportes ? SEDUC, informa que: A SEDUC disponibiliza informações acerca das ações desenvolvidas para conhecimento de todos por meio do seu site institucional http://seduc.to.gov.br/; São realizadas reuniões periódicas com os servidores, incluindo as Diretorias Regionais de Educação, servidores e escolas jurisdicionadas, para informações e socialização dos programas, projetos e atividades desenvolvidas pela Seduc. A comunicação interna setorial entre os servidores é feita meio de grupos de WhatsApp, email institucionais, Spark, memorandos e tramitação pelo Sistema de Gestão de Documentos ? SGD; Dessa forma, a Seduc mantém seus servidores atualizados para que estejam aptos há prestarem informações e esclarecimentos, sempre que necessário, quanto ao desenvolvimento das atividades e ações desenvolvidas pela Pasta. Para maiores informações e atendimento ao público é disponibilizado uma recepção geral e telefones cujos números são (63)3218-1400 ou 1419,	

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO V – Resposta da SECAD à solicitação de informação

ACIONAMENTO		07/05/2017
Acionamento		
Protocolo	2017UVKKVU	
Tipo Acionador	Pessoa Física	
Tipo Mensagem	Solicitação de informação	
Órgão	Secretaria da Administração	
Assunto	Gestão administrativa	
Data e hora do registro	27/03/2017 19:22:12	
Data do envio ao órgão	28/03/2017	
Meio Resposta	Internet	
Mensagem	Manifestação registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), transcrita a seguir: Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?	
Resposta		
Resposta	Boa tarde! Informo que, no âmbito desta Pasta (Secretaria da Administração), a capacitação se deu para os interlocutores, somente, os servidores, em geral, não tiveram treinamento neste sentido. Em 2016, podemos destacar os cursos: Gestão e prática em Ouvidoria; Práticas de atendimento ao cidadão em Ouvidoria e Acesso à Informação. Ministrados por técnicos da CGU. Atenciosamente, Cláudio Milhomem C. Pinto ASTEP/SECAD 3218-1531	
Anexo Resposta		

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO VI – Resposta da NATURATINS à solicitação de informação

ACIONAMENTO

26/07/2017

Acionamento	
Protocolo	2017WW4HD8
Tipo Acionador	Pessoa Física
Tipo Mensagem	Solicitação de informação
Órgao	Instituto Natureza do Tocantins
Assunto	Gestão administrativa
Data e hora do registro	27/03/2017 19:45:21
Data do envio ao órgão	28/03/2017
Meio Resposta	Internet
Mensagem	Manifestação registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), transcrita a seguir: Quais foram os mecanismos usados pela [Secretaria] em 2016 para capacitar seus servidores, afim de que esses respondam de forma satisfatória os pedidos de informação (incluindo detalhamento de cada tipo de mecanismo utilizado)?
Sobrestada	
Data da sobrestada	19/04/2017
Sobrestada	Quando o órgão necessita de dilatação do prazo para apuração rigorosa dos fatos e/ou diligência/sindicância a fim de coletar provas junto a outras intâncias
Resposta	
Resposta	Necessitamos de tempo para dar resposta ao demandante. Estamos encaminhando em anexo o Ofício nº 744/2017/PRES/NATURATINS, de 22/06/2017 em resposta a esta demanda. Att, Yara Lúcia
Anexo Resposta	ProtocoloWW4HD8(1).pdf

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.



GOVERNO DO
ESTADO DO TOCANTINS
www.to.gov.br

INSTITUTO NATUREZA
DO TOCANTINS
www.naturatins.to.gov.br



Ofício n.º 744/2017/PRES/NATURATINS

SGD 2017 40319 4084

Palmas, 22 de junho de 2017

A Sua Excelência o Senhor
LUIZ ANTONIO DA ROCHA
Secretário-Chefe da Controladoria Geral do Estado
Palmas-TO

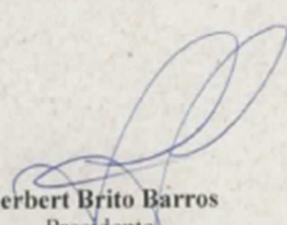
Assunto: *Resposta a demanda da Ouvidoria Geral do Estado Protocolo n.º 2017WW4HD8*

Senhor Secretário,

Em resposta à demanda em epígrafe, informo que segundo o Coordenador da Assessoria Técnica e de Planejamento-ASTEP/NATURATINS, o mecanismo utilizado para capacitar os servidores deste Instituto foi a adoção da ação *Qualificação Profissional de Servidores*, no âmbito do Plano Plurianual de Ações - PPA, que no exercício de 2016 previu a capacitação de 75 servidores e capacitou um total de 142.

Para maiores esclarecimentos entrar em contato com Assessoria Técnica através do telefone 3218-2669.

Atenciosamente.


Herbert Brito Barros
Presidente
Edson Cabral de Oliveira
Vice-Presidente

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO VII – Resposta da CGE à solicitação de informação

ACIONAMENTO

24/04/2017

Acionamento	
Protocolo	2017QV65TX
Tipo Acionador	Pessoa Física
Tipo Mensagem	Solicitação de informação
Órgao	Controladoria-Geral do Estado
Assunto	Gestão administrativa
Data e hora do registro	27/03/2017 19:48:27
Data do envio ao órgão	28/03/2017
Meio Resposta	Internet
Mensagem	Manifestação registrada no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), transcrita a seguir: Com base no artigo 30, incisos I e II da LAI e no 17, incisos I e II do Decreto Estadual 4.839 de 19 de junho de 2013 solicito a lista de “documentos classificados em cada grau de sigilo e rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses”, conforme previsto na lei.
Resposta	
Resposta	Prezada Karoline, Informamos que no período solicitado não houve registro de classificações e ou desclassificações de documentons como sendo sigilosos. Não havendo portanto, “documentos classificados em cada grau de sigilo e rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses”, a serem informados à senhora. Agradecemos seu contato. Atenciosamente, Cláudia Regina de Sousa e Silva Gerente de Transparência e Combate à Corrupção Controladoria Geral do Estado do Tocantins
Anexo Resposta	

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO VIII – Exemplo de protocolo do e-SIC/TO

Segunda-feira, 27 de Março de 2017

Sr(a) Karoline Hortegal dos Santos ,

Agradecemos seu contato e informamos que sua manifestação foi protocolada sob o nº

2017YTS997

Sua manifestação será analisada e seu andamento poderá ser acompanhado por meio do site <http://www.gestao.cge.to.gov.br/ouvidoria/menuAcciona/#> ou pelo telefone 162, informando este número de protocolo.

O prazo máximo de resposta às manifestações são até 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por, no máximo, mais 05 (cinco) dias, nos casos devidamente justificados (Art. 14, §2º e §3º da Instrução Normativa CGE nº 03, de 16 de julho de 2014).

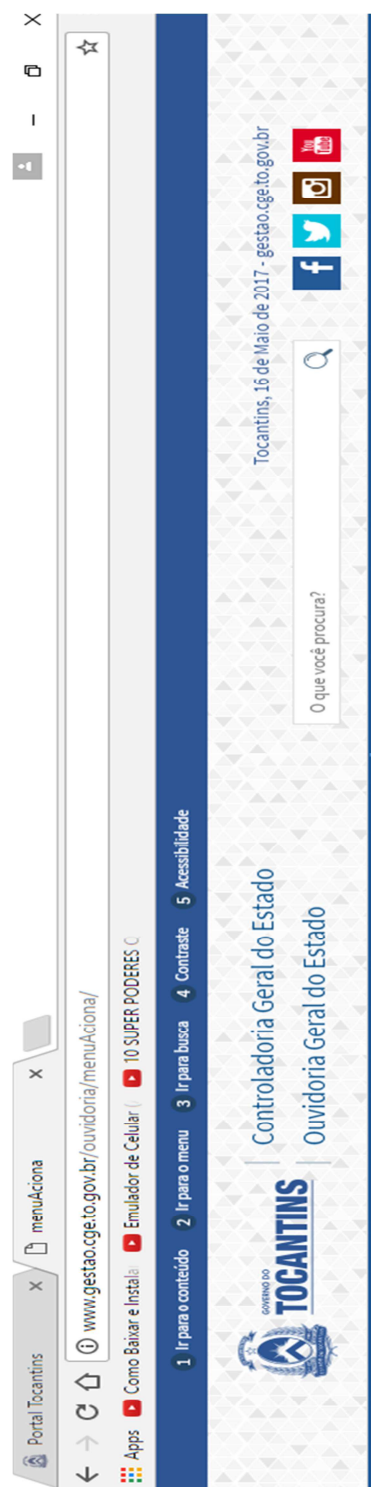
Informamos ainda que no caso de denúncia que envolva uma investigação mais apurada, que necessite de envio a outras instâncias, de sindicância ou de ser diligenciada, este prazo fica suspenso até que esses procedimentos sejam finalizados para o envio da resposta final. (Art. 15 da Instrução Normativa CGE nº 03, de 16 de julho de 2014).

Atenciosamente,

Diretoria de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção

Fonte: Pedido de informação através do e-SIC do Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO IX – Acompanhar sua demanda



Fonte: Governo do Estado do Tocantins.

ANEXO X – Escala Brasil Transparente – Governo do Tocantins

ENTE AVALIADO: Tocantins
POPULAÇÃO: 1.515.126
CÓDIGO DO IBGE: 17
PERÍODO DA 1.ª AVALIAÇÃO: 31/03/2015 a 23/04/2015
PERÍODO DA 2.ª AVALIAÇÃO: 05/08/2015 a 06/11/2015
PERÍODO DA 3.ª AVALIAÇÃO: 14/07/2016 a 21/12/2016

Nº	FATO	CAPITULAÇÃO LEGAL	EBT 1	EBT 2	EBT 3
1	Foi localizada a regulamentação da LAI pelo Poder Executivo?	Art. 42 Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
2	Na regulamentação, existe a previsão para autoridades classificarem informações quanto ao grau de sigilo?	Art. 27 Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
3	Na regulamentação existe a previsão de responsabilização do servidor em caso de negativa de informação?	Art.32 Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
4	Na regulamentação existe a previsão de pelo menos uma instância recursal?	Art. 15 Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
5	Foi localizada no site a indicação quanto à existência de um SIC Físico (atendimento presencial)?	Inciso I, Art.9º Lei nº 12.527/11	Não	Sim	Sim
6	Foi localizada alternativa de enviar pedidos de forma eletrônica ao SIC?	§2º, Art.10º Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
7	Para a realização dos pedidos de informação, são exigidos apenas dados que não impossibilitem ou dificultem o acesso?	§1º, Art.10º Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
8	Foi localizado no site a possibilidade de acompanhamento dos pedidos realizados?	Inciso I, alíneas "b" e "c" Art.9º, Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
9	Os pedidos enviados foram respondidos no prazo?	§§1º e 2º, Art.11º Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
10	Os pedidos de acesso à informação foram respondidos em conformidade com o que se foi solicitado?	Art.5º Lei nº 12.527/11	Sim	Sim	Sim
		Nota:	8.61	10.00	10.00

Fonte: CGU, Escala Brasil Transparente.