

004

POLÍTICAS DE GOVERNANÇA DIGITAL E AÇÃO PÚBLICA



SESSÕES TEMÁTICAS

III ENEPCP ANAIS

A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA: TRANSPARÊNCIA PASSIVA, ATIVA E PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES

Rodrigo Diego Ferreira Saraceno

INTRODUÇÃO

O presente estudo buscou analisar os resultados dos esforços de implementação da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) na Universidade Federal da Bahia – UFBA. Tratou do caso concreto UFBA, com o exame dos indicadores de atendimento a pedidos de informação (transparência passiva) e das informações disponíveis em seus sítios eletrônicos (transparência ativa). Foi apurada, ainda, a percepção dos servidores em relação às condições de treinamento e rotina de atendimento a pedidos de informação. A partir dessa apuração a pesquisa examinou os resultados encontrados e as possibilidades de aumento da transparência da instituição, de forma a permitir a disseminação de informação e a criação de um ciclo virtuoso de transparência pública, participação popular e integração da universidade com a sociedade da qual é parte.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como descritiva de natureza quantitativa e qualitativa: expõe a temática da implementação da Lei de Acesso à Informação na UFBA e suas características, especificamente a transparência ativa, passiva e a percepção dos servidores a respeito das principais exigências da LAI, a postura dos mesmos ao responder aos pedidos de informações formulados e na disponibilização ativa de informações. A característica quantitativa refere-se ao estudo dos dados mensuráveis disponíveis nos relatórios da CGU e das assertivas analisadas a partir do questionário. A qualitativa refere-se aos dados resultantes da aplicação dos questionários, com o retorno dos técnicos administrativos da UFBA, bem como a visita aos sítios eletrônicos do domínio UFBA.

Foram utilizadas informações oriundas de relatórios oficiais produzidos pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União sobre o número de pedidos de informação formulados pelos cidadãos, tempo das respostas, de maneira a analisar a presteza e efetividade da UFBA no tocante ao atendimento de pedidos de informação, ou seja, com relação à transparência passiva.

Em relação à dimensão transparência ativa, foi visitado o sítio eletrônico principal da UFBA. Quanto aos critérios de análise, o art. 8º da Lei de Acesso à Informação estabelece os elementos mínimos que devem constar dos sítios eletrônicos das instituições públicas, no âmbito de suas competências: a) registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; b) registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; c) registros das despesas; d) informações concernentes a procedimentos licitatórios, respectivos editais e resultados e contratos celebrados; e) dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e) respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Por fim, foi aplicado questionário (*survey*) aos técnicos administrativos da UFBA, com o objetivo de verificar o conhecimento deste a respeito das principais exigências da LAI, a sua percepção em relação à sua postura ao responder aos pedidos de informações e na disponibilização ativa de informações. O questionário foi aplicado com o uso da ferramenta *Google Forms*, e enviado aos servidores da instituição por meio de lista de *emails* institucional. As respostas ao questionário foram fornecidas entre o período de 18/10/2018 a 05/12/2018, contando com 212 respostas, sendo 183 técnicos-administrativos, 17 docentes e 12 agrupados como estagiários ou terceirizados. Proporcionalmente, a taxa resposta equivaleu a 6,17% dos técnicos-administrativos e 0,6% dos docentes.

O questionário foi composto por três questões relacionadas ao perfil dos servidores na instituição (qualificação do cargo, tipo de local de lotação e tempo de exercício na UFBA), um campo aberto para informações complementares e quinze utilizando a escala Likert, sobre a percepção dos servidores observando as atividades de atendimento ao público, gestão de documentos e atendimento a pedidos de informação. As atividades foram analisadas nas dimensões natureza da atividade exercida, conforto no exercício da atividade e treinamento. Foi utilizada uma escala Likert de 5 pontos variando de 1 Discordo Totalmente a 5 - Concordo Totalmente, para respaldar cada assertiva. A análise dos dados se deu com a observação das médias e medianas das respostas, à luz dos comentários dos servidores constantes do campo aberto da pesquisa, quando presentes.

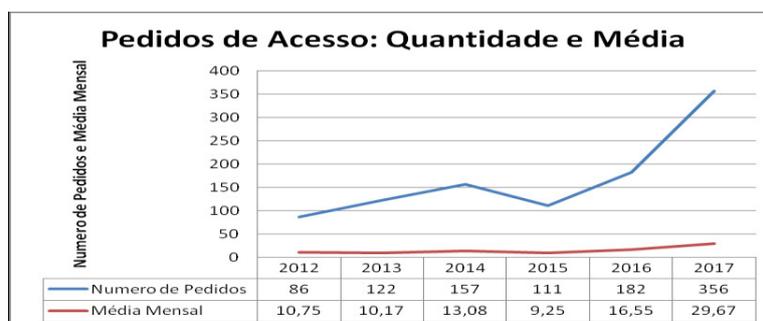
RESULTADOS

TRANSPARÊNCIA PASSIVA – O ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PELA UFBA

A partir dos dados extraídos dos relatórios da CGU, analisou-se o desempenho da instituição no tocante à transparência passiva, bem como se há indicativos dos fenômenos constatados em países que antecederam o Brasil na implementação de leis de acesso.

A figura 1 mostra a evolução do número de pedidos no período 2012 (ano da implementação da LAI) a 2017 na UFBA. Este dado foi escolhido pois o indicador “evolução do número de pedidos de informação” pode revelar problemas no atendimento: aceitando-se que um instrumento ineficaz não gera estímulo ao seu uso, espera-se que um sistema de acesso à informação hostil a pedidos leve a uma diminuição das solicitações. Em sentido contrário, espera-se que um sistema que entregue informações gere um ciclo virtuoso de resposta, levando ao aumento dos pedidos de informação.

Figura 1 – número de pedidos de acesso

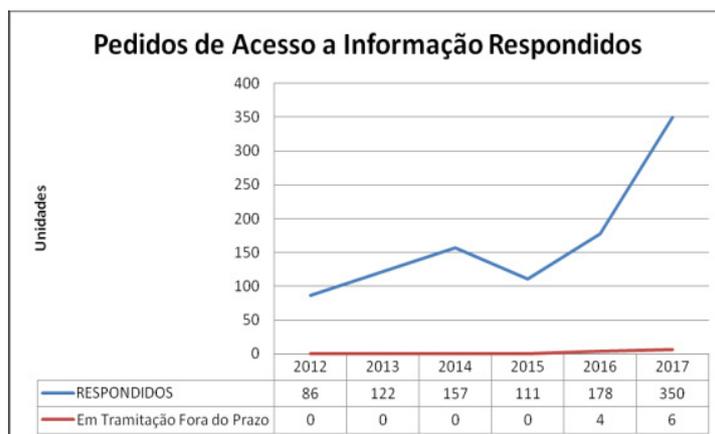


Fonte: elaboração própria a partir de dados do Portal da Transparência (2018).

De exame dos dados referentes ao número de pedidos de informação, vê-se que a formulação de pedidos de informação na UFBA apresenta curva crescente: após os primeiros anos de implementação da lei, aqueles partiram de um número de 86 pedidos anuais em 2012 para 356 pedidos formulados em 2017. A figura apresenta também a média mensal variando de 10,75 em 2012 a 29,67 em 2017.

A figura 2 apresenta o número de pedidos de acesso à informação respondidos. A coleta de dados dessa natureza se justifica na medida em que o número de respostas a pedidos de informação é um indicativo de demanda, de atendimento e da qualidade da transparência passiva na dimensão existência de resposta. Da análise dos dados observa-se que, mesmo com o aumento de pedidos de informação, houve um aumento equivalente no número de respostas, sem que o número de pedidos trâmitados fora do prazo tenha aumentado de forma significativa. O resultado sugere que a UFBA apresenta capacidade de resposta compatível com a demanda por informações.

Figura 2 – Pedidos de acesso à informação respondidos.



Fonte: elaboração própria a partir de dados do Portal da Transparência (2018).

Cabe ressaltar que a capacidade de resposta compatível não permite visualizar informações críticas sobre o atendimento a pedidos de informação. Por exemplo, a qualidade da informação entregue não foi captada no estudo, sendo futuros trabalhos neste sentido um campo relevante. Outro ponto é que a valoração de um sistema de transparência não se encerra no exame da transparência passiva, posto que esta tem natureza residual: no cenário ideal, as informações, num cenário final, devem ser disponibilizadas independentemente de requerimentos. A existência da transparência passiva serve como válvula de escape de um sistema imperfeito de transparência ativa.

Inobstante, os resultados dialogam com os achados de Santos (2016), no sentido de que, apesar das dificuldades na cultura organizacional, que se refletem em gestão documental precária, desconhecimento dos institutos da LAI, falta de atualização dos dados e precária memória dos SICs, os dados sugerem que a sociedade está adotando a LAI como um instrumento de acesso à informação.

Além dos números de pedidos e de respostas, observar quais tipos de respostas aos pedidos permite uma análise mais aprofundada da transparência passiva na dimensão resposta. Buscou-se com a coleta dos dados reunidos tabela 1 tabela abaixo analisar se a UFBA apresentava respostas aos pedidos de informação, mas de natureza negativa, ou seja, respondendo mas negando acesso. 4

Tabela 1 – Pedidos por tipo de resposta

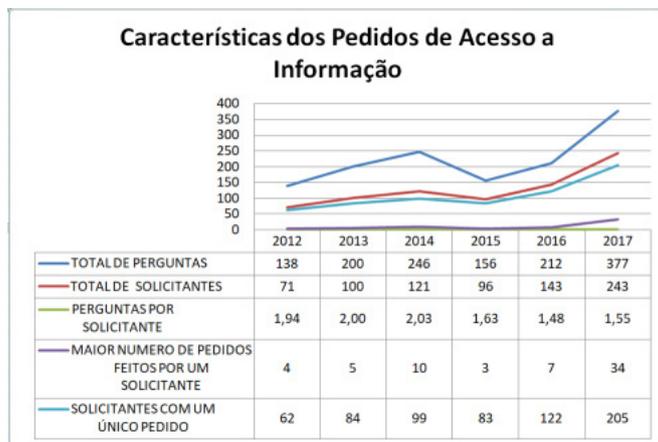
PEDIDOS POR TIPO DE RESPOSTA						
Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acesso Concedido	58	101	131	97	166	315
Pergunta Repetida	8	0	0	2	3	8
Acesso Negado	3	3	10	4	2	8
Não se Trata de Pedido de Informação	0	3	1	1	3	6
Órgão sem Competência para Responder sobre o Assunto	2	4	6	6	3	4
Informação Inexistente	7	5	6	0	0	2
Acesso Parcialmente Concedido	8	6	3	1	1	2

Fonte: elaboração própria a partir de dados do Portal da Transparência (2018).

Do exame dos dados contidos na tabela 1 observa-se que o número de respostas “Acesso Concedido” tem variação positiva no período 2012-2017, mantendo uma relação proporcional com o número de pedidos e de respostas, enquanto o número de respostas “Acesso Negado” diminui em proporção no mesmo período. Sugere-se, portanto, que a UFBA apresenta respostas majoritariamente positivas aos pedidos de informação, tendo negado apenas 8 pedidos em 2017, o que equivale a 2,2% dos pedidos formulados naquele ano.

A figura 3 reúne dados relativos a características objetivas dos pedidos de informação, na dimensão pedidos por solicitante. Tal dimensão merece exame, na medida em que permite observar a ocorrência de captura dos instrumentos da LAI por grupos organizados. Os estudos sobre implementação de leis de acesso à informação alertam sobre o risco de captura do instrumento por grupos específicos, dotados da capacidade de formular os pedidos e processar as respostas.

Figura 3 – Características dos pedidos de informação.



Fonte: elaboração própria a partir de dados do Portal da Transparência (2018).

No exame dos dados buscou-se extrair os seguintes fenômenos: primeiro, a concentração de pedidos em poucos requerentes, de forma a indicar um uso primordial por grupos capazes de requerer e processar grande volume de dados; segundo, se há uma pulverização dos pedidos em muitos solicitantes, o que sugeriria uma tendência contrária, qual seja, de uso da LAI como instrumento pontual de acesso à informação.

No caso da UFBA, observa-se uma pulverização dos pedidos em pequenos requerimentos de informação, com média de 1,55 perguntas por solicitante em 2017 e 205 solicitantes com um único pedido (representando 54% das perguntas feitas) no mesmo ano. Observa-se também, que o maior número de pedidos feito por um único solicitante teve seu maior número em 2017, representando 11% dos pedidos de informação no ano.

Os dados coletados sugerem existir solicitantes capazes de realizar pedidos com múltiplas perguntas convivendo com grande número de requerentes com pedidos contendo apenas uma pergunta, o que não corrobora a ocorrência do fenômeno de captura dos instrumentos da LAI por grupos organizados, apontado como preocupação por PUDDEPATH 2009 e NEUMANN 2002.

Passando ao exame da dimensão tempo de resposta, buscou-se observar se a UFBA atende aos pedidos de informação de forma tempestiva. Observa-se que nos termos da LAI, as informações devem ser prestadas imediatamente e, se não for possível, no prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, perfazendo um total de 30 dias. Os dados abaixo permitem analisar se há obediência aos prazos legais e se há uma tendência de submissão a este prazo, o que sugeriria uma adaptação dos procedimentos da UFBA ao trâmite determinado em lei.

Figura 4 - Tempo médio de respostas



Fonte: elaboração própria a partir de dados do Portal da Transparência (2018).

Observa-se que, após um significativo aumento do tempo médio de respostas a pedidos de uma informação no período 2012-2014, houve uma convergência da UFBA no cumprimento do prazo legal de atendimento dos pedidos de acesso à informação, em que pese os atendimentos ainda estivessem, em 2017, acima do prazo legal.

O aumento das prorrogações sugere, por sua vez, que os setores da UFBA responsáveis pelo controle do fluxo dos pedidos de informação passaram a melhor dominar os procedimentos legais, tendo em vista que a prorrogação do prazo para resposta depende de formalização por parte da administração. Contudo, em que pese tenha a administração pública passado a observar os procedimentos de prorrogação, deve-se considerar que o prazo médio de 38,7 dias sugere fortemente que muitos pedidos de informação ainda extrapolam o teto do prazo legal. A tendência é, contudo, de convergência.

Figura 5 – Tipo de solicitante



Fonte: elaboração própria a partir de dados do Portal da Transparência (2018).

Um receio de Darch e Underwood (2010) é de que leis de acesso podem acabar gerando a apropriação dos recursos públicos nas mãos dos grupos organizados, agravando a assimetria de informação e a concentração de recursos nas mãos de poucos.

A identificação dos solicitantes como pessoas físicas ou jurídicas é o mais direto critério para aferir se grupos organizados utilizam a LAI. Do exame dos dados, praticamente não se verifica a existência de pedidos de informação formulados por pessoas jurídicas, o que sugere ausência de captura das ferramentas da LAI por grupos organizados. Contudo, não se pode descartar que os pedidos de pessoas jurídicas sejam formulados por prepostos de organizações, se identificando como pessoas físicas.

DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Foram visitados os seguintes sítios eletrônicos: <https://ufba.br/> (site central da UFBA); <https://prograd.ufba.br/> (Pró-reitoria de Ensino de Graduação); <https://prodep.ufba.br/> (Pró-reitoria de Desenvolvimento de Pessoas); <https://proplan.ufba.br/> (Pró-reitoria de Planejamento e Orçamento); <http://www.adm.ufba.br/> (Escola de Administração da UFBA); <https://direito.ufba.br/> (Faculdade de Direito da UFBA); <https://blog.ufba.br/ici/> (Instituto de Ciência da Informação), entre 08/02/2019 a 11/03/2019. A partir da visita e análise aos sítios eletrônicos selecionados da UFBA foi possível perceber alguns aspectos.

O acesso ao domínio UFBA leva à sua página principal. Na mesma pode-se observar, em seu canto superior direito, a aba "Acesso à informação". Na mesma se é encaminhado para o portal de acesso à informação do governo federal (<http://www.acessoinformacao.gov.br/>), onde os pedidos de informação podem ser protocolados. Não há nessa página informações disponibilizadas pela UFBA, apenas o instrumento de acionamento da transparência passiva.

Figura 6 – página inicial ufba.br, ícone transparência passiva LAI



Fonte: www.ufba.br, acesso em 11 mar. 2019.

Figura 7 – página <http://www.acessoinformacao.gov.br/>

Fonte: <http://www.acessoinformacao.gov.br/>, acesso em 11 mar. 2019.

A página da UFBA relacionada à LAI, (figura 8), encontra-se oculta em barra de ícones na parte inferior da página. A barra não é visível quando do acesso ao site, sendo encontrada apenas após o uso da barra de rolagem do navegador por duas vezes em sua seta direita para dar acesso ao ícone “ACESSO À INFORMAÇÃO”. Clicando neste, acessa-se o sítio <https://ufba.br/acessoinformacao>

Figura 8 – página inicial ufba.br, ícone transparência ativa LAI



Fonte: www.ufba.br, acesso em 11 mar. 2019.

Clicando no ícone Acesso à informação, acessa-se a página de transparência ativa na UFBA.

Figura 9 – página <https://ufba.br/acessoaInformacao>

Fonte: <https://ufba.br/acessoaInformacao>, acesso em 11 mar. 2019.

A página <https://ufba.br/acessoaInformacao> contém em sua coluna à esquerda as seguintes informações: Página Principal; Auditoria; Ações e Programas; Carta de Serviços ao Cidadão; Contratos e Convênios Acadêmicos; Dados Abertos; Informações Classificadas; Institucional; Licitações e Contratos; Orçamento; Ouvidoria da UFBA; Perguntas Frequentes; Servidores; Serviço de Informação ao Cidadão.

Examinando cada um dos links da coluna, observou-se o seguinte: No link "Auditoria", encontra-se informado que o mesmo contém "as informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações, Relatórios e tomada de contas realizadas na Universidade Federal da BAHIA. Auditorias (Acórdão, Relatório de Auditoria, Nota Técnica etc, do TCU, da CGU e da CCI.)" em <https://cci.ufba.br> e "Processos de Contas Anuais (Relatórios de Gestão, Pareceres, Balanços, Demonstrativos, etc)" em <https://proplan.ufba.br/documentacao-legislacao/relatorios-gestao>. Visitando o primeiro link (Coordenadoria de Controle Interno), se observa a aba "documentos", na qual ficam as subpastas "Pareceres" e "Relatórios". A primeira encontra-se vazia; a segunda, com os dizeres "2012", mas sem o link correspondente.

O link seguinte leva à página da PROPLAN – Pró-Reitoria de Planejamento e Orçamento. Na mesma consta os Relatórios de Gestão consolidado e por unidade de ensino, atualizado até o ano de 2017; Orçamentos iniciais (atualizado); esclarecimentos sobre o orçamento da UFBA; Projeto de Lei Orçamentária Anual (apenas 2015); Execução Orçamentária (“em construção”); liberação orçamentária anual (até 2016); estatísticas (“em construção”); relação UFBA com fundações de apoio (atualizado); outra página de estatísticas, esta com dados sobre a UFBA, atualizados até 2018; Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, atualizado; processos de contas anuais atualizado; ementários do Diário Oficial da União com atos de interesse da UFBA (atualizado).

Conclui-se que a página Auditoria/PROPLAN consta com dados atualizados, informações importantes e mencionadas na LAI, mas sua navegação é confusa, com links diversos com os mesmos nomes, podendo dificultar a busca e o entendimento do usuário.

Ações e Programas – o link faz remissão ao link <https://www.siop.planejamento.gov.br/modulo/login/#/>, o qual demanda login e senha para ser acessado em parte, com sub-menus diversos, sem haver uma orientação, no sítio da UFBA, de como realizar a navegação no portal indicado.

Carta de Serviços ao Cidadão – o link <https://cartadeservicos.ufba.br/comunidade-ufba> apresenta a relação de serviços que a UFBA oferece à comunidade, na área de saúde humana, animal, laboratórios, serviços de assistência jurídica e contábil, estrutura de bibliotecas e museus, cursos livres, entre outros.

Os links funcionam e levam aos setores e órgãos responsáveis pelos serviços.

Dados Abertos – o link <https://ufba.br/aceso-informacao/dados-abertos> contém apenas os dizeres *“O Plano de Dados Abertos – PDA tem o intuito de orientar as ações de implementação e de promoção da iniciativa de abertura de dados desta instituição. Plano de Dados Abertos – PDA para o biênio 2018-2019. Base de Dados - Acesso ao Portal de Dados Abertos da UFBA”*

Informações Classificadas – no link <https://ufba.br/aceso-informacao/informacoes-classificadas> consta a informação que *“Desde a entrada em vigência da Lei de Acesso à Informação, de 16 de maio de 2012, nenhum documento foi classificado/desclassificado com base na Lei de Acesso à Informação”*.

Institucional – no link <https://ufba.br/aceso-informacao/institucional> constam hiperlinks para o organograma da instituição, estatuto e regimento, legislação pertinente, PDI, Plano Diretor de Tecnologia de Informação, Plano de Logística Sustentável, Projeto Pedagógico Institucional, estatísticas e repositório institucional. Os links levam às informações indicadas. O Link estatísticas é acessível por outras abas já visitadas.

Licitações e Contratos – a página <https://ufba.br/aceso-informacao/licitacoes-e-contratos> leva aos hiperlinks relativos a licitações e contratos administrativos celebrados com a UFBA. Os links estão ativos.

Orçamento – a página <https://ufba.br/aceso-informacao/orcamento> leva a links para a PROPLAN e Portal da Transparência. As informações constantes no link para a PROPLAN já eram acessíveis pela página Auditoria. O Link <http://www.portaltransparencia.gov.br/despesas/orgao?ordenarPor=orgaoSuperior&direcao=asc> leva ao Portal da Transparência, onde é possível pesquisar a execução de despesa das unidades da UFBA.

Ouvidoria – o link <https://ufba.br/aceso-informacao/ouvidoria-da-ufba> contém o hiperlink <https://www.ufba.br/ouvidoria> onde consta o email da ouvidoria e suas atribuições.

No Link Perguntas Frequentes, <https://ufba.br/aceso-informacao/perguntas-frequentes> constam as respostas que a UFBA entendeu relevantes de serem já disponibilizadas, tais como organograma, dados históricos da UFBA, acesso a trabalhos acadêmicos de temas específicos.

O acesso é feito indicando a página onde a informação esta armazenada. Os links levam à informação indicada ou ao site de busca respectivo.

Figura 10 – página <https://ufba.br/ acesso-informacao/perguntas-frequentes>

Fonte: <https://ufba.br/ acesso-informacao/perguntas-frequentes>, acesso em 11 mar. 2019.

Servidores – a aba dá acesso ao link <https://ufba.br/ acesso-informacao/servidores>, que faz remissão às páginas <http://www.concursos.ufba.br/>, para editais e atos gerais de concursos; <http://www.portaldatransparencia.gov.br/>, para relação dos servidores públicos na UFBA e salários.

Serviço de Informação ao Cidadão – informa a localização, horário de atendimento, autoridade de monitoramento da LAI na UFBA, gestora do SIC, meios de contato, bem como o link para acesso ao sistema e-SIC e acesso aos links de pesquisa dos relatórios de pedidos de informação compilados pelo Portal da Acesso à informação/Lei de Acesso à Informação.

Fora da parcela do sítio que se identifica como de acesso à informação, constam a estrutura administrativa da UFBA (<https://ufba.br/estrutura>), com os endereços, telefones de contato e correio eletrônico e sítios eletrônicos das unidades; PDI UFBA; relatórios de gestão, carta de serviços; informações sobre cursos de graduação e pós-graduação, pesquisa científica e extensão, com endereços e dados de contato das unidades respectivas.

Os resultados guardam relação com os achados de Rodrigues (2016) que, em entrevistas a grupos focais, identificou a percepção de servidores de universidades públicas federais no sentido de que a arquitetura de informação dos sítios institucionais peca pela falta de um design mais intuitivo para o cidadão de forma que o excesso de informações e sua pulverização resultava em um ambiente confuso ao cidadão. Os servidores, a partir dessa percepção, se ressentiam da falta de um padrão comum e simples de navegação nos sítios eletrônicos, bem como demandavam que os órgãos devessem ter a preocupação de produzir informações de interesse público e em linguagem acessível.

A transparência ativa na UFBA é confusa. Os sites são complexos, o que não é facilitado pela estruturação horizontalizada da universidade. A transversalidade da informação vinda de vários órgãos é um desafio, tanto na reunião de informações para atendimento de pedidos de informação, quanto na atualização das informações disponibilizadas de forma ativa. Foi comum observar uma mesma informação espalhada por diversas páginas eletrônicas, ou presente de forma repetida, bem como houve caso de dados protegidos por login e senha.

Em que pese haja um local específico que sirva de ponto de partida para a disponibilização da informação, não há uma seleção de informações em destaque. O excesso de informações, as falhas de organização e sua pulverização resultam em um ambiente confuso.

O sistema não deveria depender da atualização das informações por órgãos diferentes, tampouco de alimentação manual, o que se reflete na percepção de que os sítios demandam uma quantidade elevada de atenção para não entraem em situação de entropia.

A página da UFBA referente às perguntas frequentes tem conteúdo reduzido, contendo apenas 7 (sete) perguntas com as respectivas respostas, o que contrasta com a realização de cerca de 1014 pedidos de informação no período 2012/2017.

DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES SOBRE HABILIDADES ASSOCIADAS A UMA BOA CULTURA DE ACESSO À INFORMAÇÃO: CONTEXTUALIZAÇÃO

É importante lançar um olhar sobre os servidores da instituição que devem implementar uma lei de acesso, na medida em que são estes que executarão a norma. Identificar a percepção destes em relação a aspectos críticos de uma lei de acesso, tais como gestão de documentos, conhecimento da norma e atendimento ao público se torna, portanto, relevante.

Deve-se ter em mente, ainda, que o atendimento a pedidos de informação não é uma atividade que se reduz ao sistema e-SIC ou ao seu correspondente espaço físico. Pelo contrário, a atividade de prestar informações ao público prescinde de ativação das vias formais: considerando que as informações são do público, não há qualquer impedimento em prestá-las mediante simples pedido oral, em atividades corriqueiras de contato com os interessados, tendo em vista que, nos dizeres da LAI e da doutrina sobre o tema, a transparência é a regra.

Por esses motivos, é importante observar como os servidores em geral lidam com esses aspectos mais corriqueiros e difusos do acesso à informação: o atendimento ao público, no cotidiano, solicitando informações, e quais as dificuldades percebidas dos servidores ao responder a tais pedidos, do ponto de vista do atendimento ao público, conhecimento da LAI e gestão de documentos.

Foram aplicados questionários no período de 18/10/2018 a 05/12/2018, contando com 212 respostas, sendo 183 técnicos-administrativos, 17 docentes e 12 agrupados como estagiários ou terceirizados. Proporcionalmente, a taxa resposta equivaliu a 6,17% dos técnicos-administrativos e 0,6% dos docentes.

O questionário foi composto por três questões relacionadas ao perfil dos servidores na instituição (qualificação do cargo, tipo de local de lotação e tempo de exercício na UFBA), quinze utilizando a escala Likert, sobre a percepção dos servidores em relação às atividades de atendimento ao público, gestão de documentos e atendimento a pedidos de informação e um campo aberto para informações complementares.

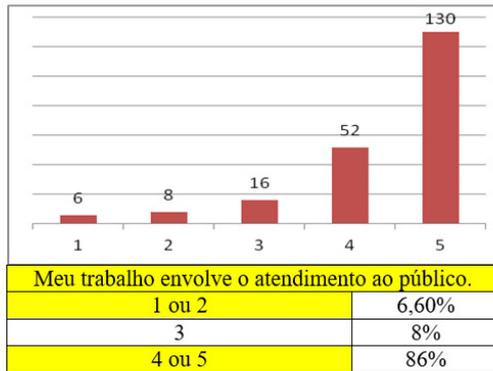
As atividades foram avaliadas nas dimensões natureza da atividade exercida, conforto no exercício da atividade e treinamento. Foi utilizada uma escala Likert de 1 a 5 (1 - Discordo Totalmente; 2 - Discordo Parcialmente; 3 – Indiferente; 4 - Concordo Parcialmente; 5 - Concordo Totalmente) para respaldar cada assertiva.

Contextualizando as particularidades do universo de servidores observado, conforme o UFBA em Números (UFBA, 2018), em 2017 a instituição era composta por 2.968 servidores técnicos administrativos de nível médio (assistente em administração) e superior (em formações variadas), sendo estes os principais executores e implementadores de políticas institucionais. Os respondentes técnico-administrativos corresponderam a 6% do corpo de servidores dessa categoria.

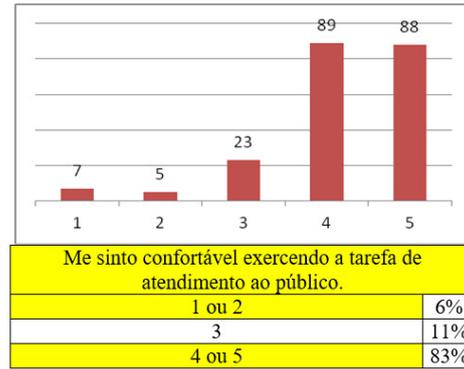
DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS EM RELAÇÃO À COMPETÊNCIA “ATENDIMENTO AO PÚBLICO”

Foram apresentadas aos servidores as afirmações “Meu trabalho envolve o atendimento ao público”, “Me sinto confortável exercendo a tarefa de atendimento ao público” e “A UFBA oferece treinamento que me capacita ao atendimento ao público”.

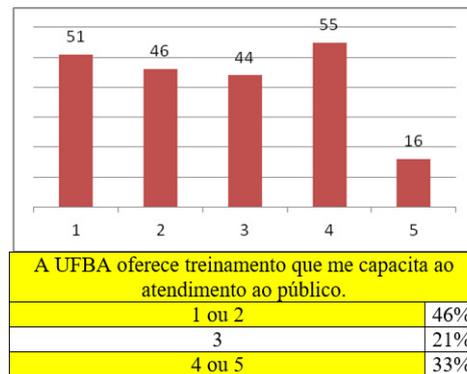
Figuras 11, 12 e 13 – Respostas às assertivas relacionadas à competência “atendimento ao público”.



Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).

Os valores médios das respostas foram de 4,37 (mediana 5), 16 (mediana 4) e 2,76 (mediana 3). Infere-se das respostas que:

1. a percepção dos servidores é de forte identificação com a afirmativa de que suas atividades cotidianas envolvem atendimento ao público. É corrente na doutrina sobre a implementação da LAI que um corpo de servidores capacitado é essencial para o sucesso de uma lei dessa natureza.
2. a percepção dos servidores é de conforto no exercício dessa atividade recorrente de atendimento ao público. É corrente na doutrina sobre a implementação da LAI a existência de dificuldades operacionais no atendimento a pedidos de informação, de forma que tal fenômeno poderia influir na percepção de conforto no exercício de uma atividade correlata ao atendimento de pedidos de informação, que é o atendimento ao público. Vale ressaltar que a percepção não variou significativamente, mesmo quando feito o controle sobre a natureza da unidade de lotação dos servidores.
3. a percepção dos servidores é negativa em relação à existência de treinamentos oferecidos pela UFBA para a atividade de atendimento ao público. Considerando ser o atendimento ao público uma atividade exercida de forma generalizada na instituição e a percepção de conforto dos servidores, os dados sugerem a ocorrência de treinamento informal dos servidores mediante observação de colegas e tentativa e erro.

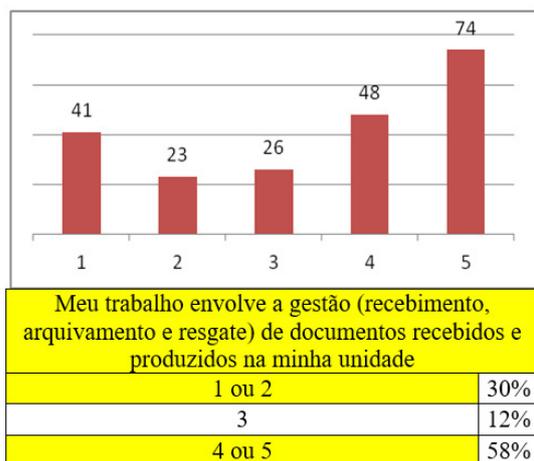
Corroborando os dados da figura 13, a percepção quanto à ausência de treinamento é uma constante, com o aprendizado acontecendo de forma assistemática e dependente de iniciativa individual dos servidores, de forma autodidata. Nesse sentido, informação complementar de servidor fornecida no campo de livre resposta da survey.

“(…)fiz alguns cursos sobre acesso à informação, mas não me recordo de treinamentos por iniciativa da UFBA. No geral, o aprendizado nos setores é passado de forma mais informal e cotidiana. Posso estar enganado, mas, na minha visão, a UFBA não tem a prática de treinar/capacitar os novos servidores antes da lotação nem após. (...) tive a sorte de ter colegas de trabalho que se dedicaram a me ensinar o que eu iria fazer” - Servidor Técnico-Administrativo, 8 anos de vínculo UFBA.

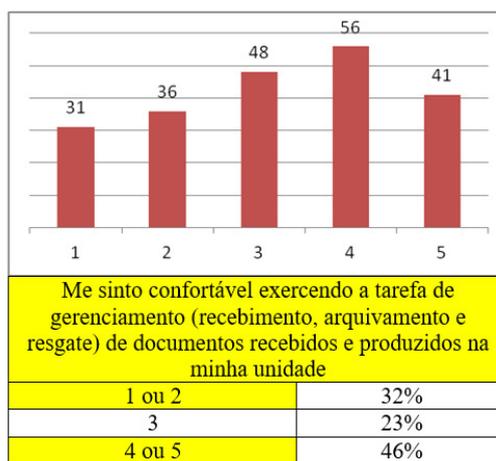
A PERCEÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS EM RELAÇÃO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E AS COMPETÊNCIAS ASSOCIADAS À NORMA: GESTÃO DE DOCUMENTOS

Foram apresentadas aos servidores as afirmações “Meu trabalho envolve a gestão (recebimento, arquivamento e resgate) de documentos recebidos e produzidos na minha unidade”, “Me sinto confortável exercendo a tarefa de gerenciamento (recebimento, arquivamento e resgate) de documentos recebidos e produzidos na minha unidade” e “A UFBA oferece treinamento que me capacita para o gerenciamento de documentos produzidos e recebidos em minha unidade.

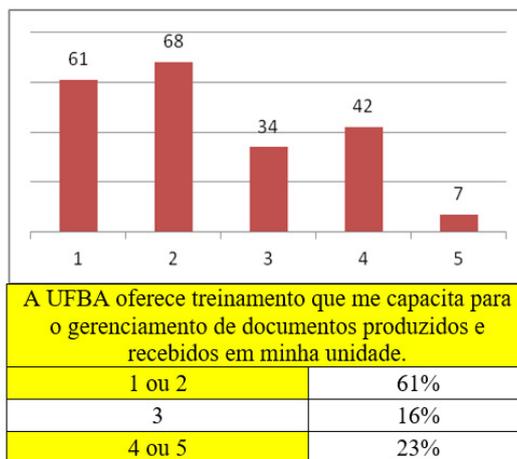
Figuras 14, 15 e 16 – Respostas às assertiva relacionadas à competência “gestão de documentos”.



Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).

Os valores médios das respostas foram de 3,43 (mediana 4), 3,19 (mediana 3) e 2,37 (mediana 2). Infere-se das respostas que:

1. a percepção dos servidores é de que a atividade de gestão de documentos é comum nas unidades, em que pese a quantidade de respostas 1 e 2 sugira uma divisão de tarefas. Considerando a necessidade de observância de regras normatizadas de gestão de documentos (regras de temporalidade, arquivamento e descarte), se mostra crítico saber a percepção destes com respeito ao conforto com essa função e ao treinamento recebido.
2. Há identificação neutra com a dimensão conforto na tarefa de gerenciamento de documentos, bem como uma ausência de treinamento e normatização externa, conforme relato de servidor, o que corrobora os achados de Terra (2014), que constatou que a UFBA não apresentava uma gestão de documentos adequada como o relato abaixo:

“O que faço no meu setor relacionado a gestão de documentos é de iniciativa da equipe que trabalho, por entender que a informação é importante para o setor/UFBA e deve estar organizada e disponível. Existe um movimento no sentido de disponibilizar informações úteis para a comunidade em meio eletrônico, mas ainda há resistências.” - Servidor Técnico-Administrativo – Assistente em Administração, 2 anos de vínculo UFBA

3. Há identificação negativa com a dimensão treinamento para a tarefa de gerenciamento de documentos. O relato abaixo reforça a percepção encontrada:

“Entendo que existe necessidade de capacitação para os Servidores da Universidade relativos ao atendimento ao público, administração de documentos e meios de publicação”. - Servidor Técnico-Administrativo – Assistente em Administração, 9 anos de vínculo UFBA.

Indolfo (2013) aponta que na maior parte das vezes as dificuldades de acesso resultam da falta de tratamento técnico dos documentos que foram produzidos e acumulados de forma indevida e adverte que a garantia do pleno acesso à informação pública sob a guarda do Estado só poderá se viabilizar com a adoção de ações de gestão de documentos implementadas por meio da elaboração, aprimoramento ou atualização de programas de gestão de documentos junto aos serviços arquivísticos federais.

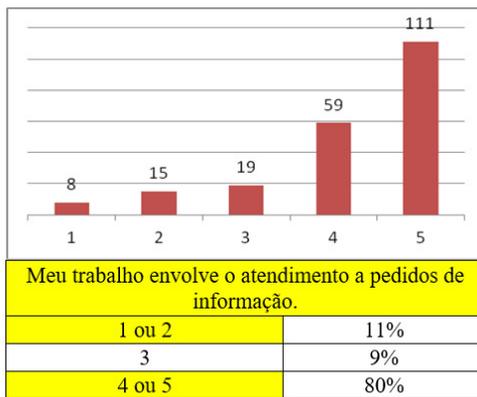
Vale ressaltar que a UFBA é instituição que forma profissionais na área de arquivologia e gestão da informação, o que deveria permitir melhor organização na área.

“A UFBA precisa treinar urgentemente seus professores e corpo administrativo para lidar com essas questões. Sinto completo despreparo dos envolvidos tanto na questão da gestão documental quanto da disponibilização das informações para o público. Fico triste que uma Universidade que lida com conhecimento de alto nível, não tenha preparo para arrumar a própria casa. Formamos profissionais em arquivologia e não aproveitamos o conhecimento para uso interno. É no mínimo incoerente”. - Servidor Técnico-Administrativo – Assistente em Administração, menos de 1 ano de vínculo UFBA.

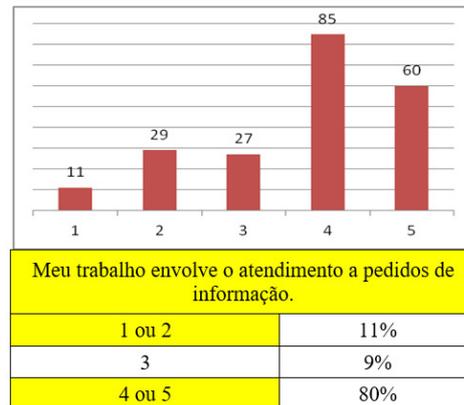
A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS EM RELAÇÃO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E AS COMPETÊNCIAS ASSOCIADAS À NORMA: ATENDIMENTO A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.

Foram apresentados aos servidores assertivas referentes a atendimento a pedidos de informação – conforto, familiaridade, conhecimento e treinamento da norma, bem como a percepção de influência desta no dia a dia do trabalho do servidor. Ainda, questionou-se, por meio de assertivas, qual a percepção dos servidores no tocante ao atendimento a pedidos de informação diretamente na unidade ou remotamente, bem como se há disponibilização das informações em meio eletrônico, em transparência ativa. Por fim, buscou-se saber a percepção dos servidores quanto à receptividade dos servidores em relação à disponibilização das informações de forma automatizada, em transparência ativa.

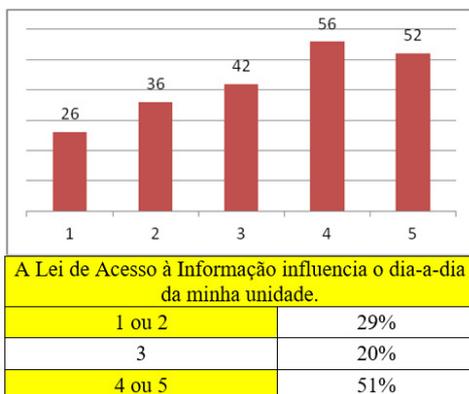
Figuras 17, 18, 19 e 20 - Respostas às assertiva relacionadas à competência “atendimento a pedidos de acesso a informação”.



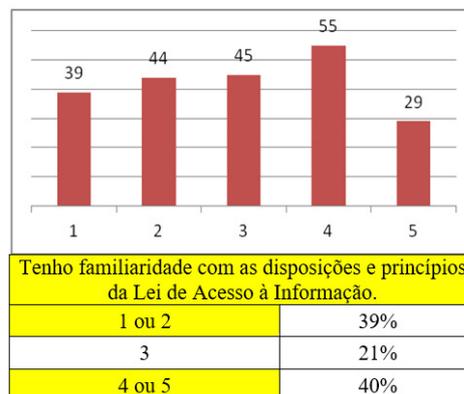
Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).

O valor médio das respostas foram, respectivamente, de 4,17 (mediana 5), 3,72 (mediana 4), 3,34 (mediana 4) e 2,95 (mediana 3). Os dados sugerem:

1. identificação positiva com a percepção de atendimento a pedidos de informação. Este dado, associado ao quanto constatado em relação à percepção dos servidores em relação ao atendimento ao público, sugere que o atendimento a pedidos de informação é um ato associado ao atendimento ao público. Tal dado é interessante na medida em que permite vislumbrar que o acesso à informação não é uma atividade restrita aos setores especializados nesta função.
2. identificação positiva com a dimensão conforto no exercício da tarefa de atendimento a pedidos de informação e não corroboram fenômenos registrados nos estudos sobre o tema implementação, tal qual a constatação de manifestações de desconfiança dos servidores em relação à LAI, como manifestação da chamada cultura de segredo, normalmente descrita de uma perspectiva subjetiva – ou seja, partindo dos servidores e do receio de perder poder. Não se verifica, na percepção dos servidores, sinais de imposição de dificuldade no acesso aos dados, pelo público, independentemente de requerimentos pelo sistema e-SIC.
3. Uma relação positiva na percepção da presença da LAI no dia das unidades. É de observar, contudo, que há a percepção de que a LAI esbarra na falta de comunicação e integração entre os órgãos e unidades da UFBA:

“Sinto que falta integração entre os setores e suas funções. Faltam ações de integração tanto dos recursos humanos quanto dos informacionais, visando ao trabalho integrativo e de complementação”. Servidor Técnico-Administrativo – Outro Cargo de Nível Superior, 4 anos de vínculo UFBA.

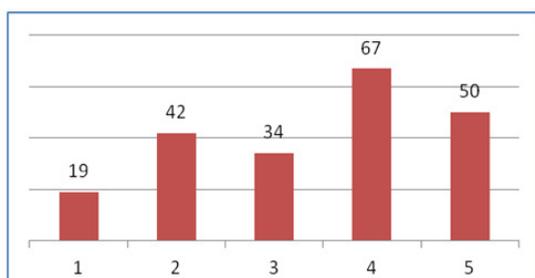
4. Parcela significativa dos servidores não se vê familiarizada com as disposições e princípios da LAI, indicando um acesso desigual a eventuais treinamentos.

“O conhecimento que tenho sobre a lei de acesso à informação adquiri antes de ingressar na universidade, o qual obtive estudando para concursos. Acredito que a Universidade deveria oferecer capacitação quanto a lei de acesso à informação para os novos servidores, devido à grande relevância desse assunto para um atendimento de excelência ao público”. Servidor Técnico-Administrativo – Outro Cargo de Nível Superior, menos de 1 ano de vínculo UFBA.

Entre os pontos que Neuman e Calland (2007) listam como importantes para a exitosa implementação de uma Lei de Acesso, destaca-se a necessidade de treinamento adequado do corpo de servidores, devendo os servidores públicos ao menos conhecer a Lei de Acesso. A ocorrência de 39% de respostas 1 e 2 indica pouca familiaridade, contudo.

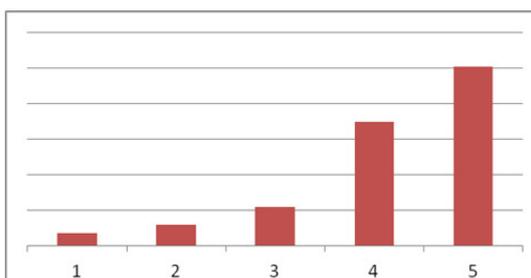
O treinamento desigual ou a falta deste leva ao receio dos servidores em disponibilizar informações, em razão da possibilidade de sanção. É dizer: a norma que deveria incentivar a transparência, se mal implementada, gera a insegurança em sua aplicação.

Figuras 21, 22, 23 e 24 – Respostas às assertivas “Sei que tipos de informações da minha unidade podem ser disponibilizadas ao público que as solicite”, “Minha unidade ou setor responde a pedidos de informação formulados por e-mail ou diretamente na unidade, entregando a informação solicitada”, “Na minha unidade ou setor as informações solicitadas com maior frequência já são disponibilizadas em meio eletrônico, sendo alimentadas manualmente por servidores da unidade” e “A UFBA oferece treinamento que me capacita para o atendimento a pedidos de informações que estejam disponíveis em meu setor ou unidade”



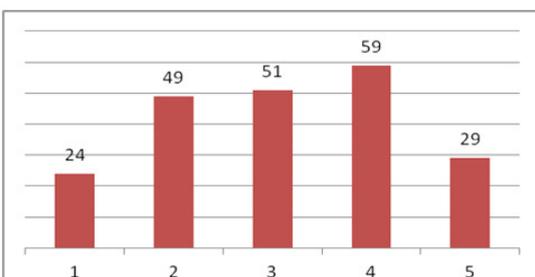
Sei que tipos de informações da minha unidade podem ser disponibilizadas ao público que as solicite	
1 ou 2	29%
3	16%
4 ou 5	55%

Fonte: elaboração própria (2018).



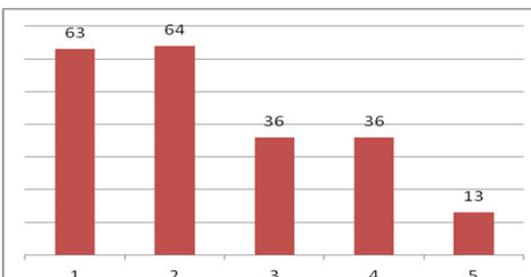
Minha unidade ou setor responde a pedidos de informação formulados por e-mail ou diretamente na unidade, entregando a informação solicitada.	
1 ou 2	9%
3	10%
4 ou 5	81%

Fonte: elaboração própria (2018).



Na minha unidade ou setor as informações solicitadas com maior frequência já são disponibilizadas em meio eletrônico, sendo alimentadas manualmente por servidores da unidade.	
1 ou 2	34%
3	24%
4 ou 5	41%

Fonte: elaboração própria (2018).



A UFBA oferece treinamento que me capacita para o atendimento a pedidos de informações que estejam disponíveis em meu setor ou unidade.	
1 ou 2	59,90%
3	17%
4 ou 5	23%

Fonte: elaboração própria (2018).

Os valores médios das respostas foram de 3,41 (mediana 4), 4,16 (mediana 4), 3,09 (mediana 3) e 2,39 (mediana 2).

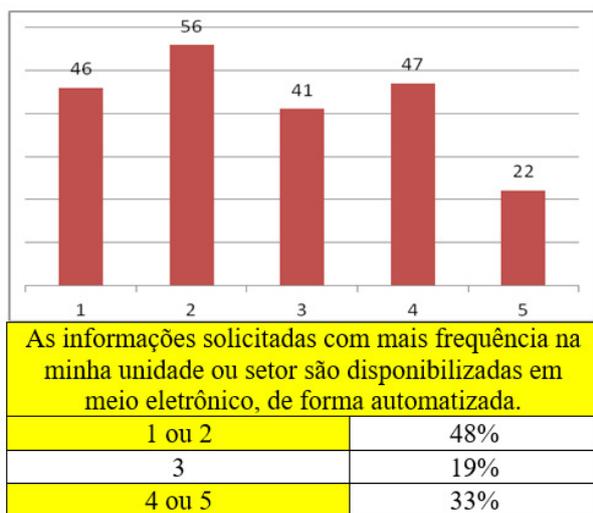
Os dados sugerem que:

1. parcela significativa dos servidores não sabe os tipos de informação que podem ser disponibilizadas ao público. Tal percepção pode estar relacionada à divisão de tarefas e competências na unidade, falta de treinamento ou ausência de padronização dos procedimentos de acesso à informação na UFBA. O cenário acima descrito é harmônico com os achados de Santos (2016), em que os atendentes dos SICs de Instituições federais de ensino no nordeste declararam como dificuldade no atendimento a pedidos de informação a falta de prioridade na liberação das informações necessárias por parte dos servidores de outras unidade/áreas. Converte, ainda, que o desconhecimento, dos mesmos servidores acerca da existência de uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS), o que sinaliza que os servidores não sabem realmente que informações eles devem ou não disponibilizar.
2. parcela significativa dos servidores percebe que as informações solicitadas tendem a ser disponibilizadas. A percepção de entrega de informações demanda um esforço de harmonização com a insegurança manifestada pelos servidores quanto às informações a serem disponibilizadas. Uma hipótese é a de que há um filtro, consciente ou não, na postura dos servidores ou do público, que limita as expectativas do que pode ou não ser razoavelmente disponibilizado. Dito de outro modo, haveria um consenso conservador implícito acerca de que informações podem ser requeridas.
3. a percepção dos servidores é no sentido de não haver treinamento relativamente ao atendimento a pedidos de informação.

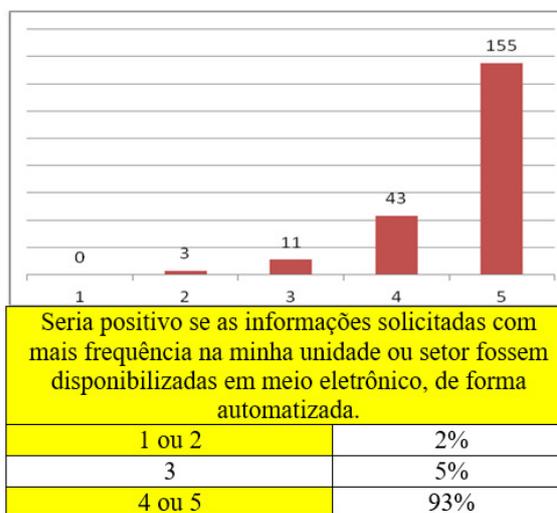
“Deveria a Universidade proporcionar treinamento especializado sobre este serviço que a Administração Pública disponibiliza para os usuários da UFBA”. Servidor Técnico-Administrativo – Outro Cargo de Nível Superior, 5 anos de vínculo UFBA.

A percepção de ausência de treinamento é harmônica com os achados de Rodrigues (2016) no sentido da prevalência de participantes que não realizaram nenhum tipo de treinamento para aplicação ou adequação da LAI nas universidades pesquisadas.

Figuras 25 e 26 - Respostas às assertiva “As informações solicitadas com mais frequência na minha unidade ou setor são disponibilizadas em meio eletrônico, de forma automatizada” e “Seria positivo se as informações solicitadas com mais frequência na minha unidade ou setor fossem disponibilizadas em meio eletrônico, de forma automatizada”



Fonte: elaboração própria (2018).



Fonte: elaboração própria (2018).

Os valores médios das respostas foram de 2,73 (mediana 3) e 4,65 (mediana 5).

Os dados sugerem que a percepção dos servidores é no sentido de não haver disponibilização automatizada das informações mais solicitadas nos respectivos setores ou unidades.

“A UFBA precisa melhorar o seu sistema de informação urgentemente, evitando o retrabalho e maior efetividade no atendimento ao público e transparência nas informações”. – Docente, 9 anos de vínculo UFBA.

A percepção dos servidores corrobora os achados de Santos (2016) que, em seu estudo sobre a implementação dos SICs em universidades federais da região nordeste, constatou que

“as instituições faziam uso de planilha eletrônica para armazenar as informações dos pedidos. Não foi detalhado, nem ficou claro como os documentos em papel e os documentos eletrônicos dos pedidos (que disseram ser digitalizados) eram categorizados e organizados. Nenhuma instituição possuía um sistema de informação interno para organização e armazenamento dos pedidos para facilitar a consulta e também o reaproveitamento das respostas fornecidas aos cidadãos”.

No mesmo sentido, Santos (2016) detectou a percepção de que a atualização dos sítios eletrônicos era precária ou inexistente, sem observar uma rotina definida de atualização do sítio. A forte percepção dos servidores relativamente à falta de treinamento não sugere a presença de padrões operacionais para a atualização das informações.

“É relevante a informatização dos dados e processos na administração pública, zelando pela eficiência e respeitando o sigilo das informações. Vejo também como de suma importância o treinamento dos servidores de todas as unidades desta Universidade para que eles se adaptem às movimentações eletrônicas, pois o treinamento em algumas unidades ainda precisa ser aperfeiçoado pela instituição”. - Servidor Técnico-Administrativo – Assistente em Administração. 4 meses de vínculo UFBA.

Os dados sugerem, ainda, que a percepção dos servidores é extremamente favorável à disponibilização automática de informações.

“Algumas informações solicitadas via LAI já estão disponíveis publicamente nos sítios da UFBA, no entanto, os solicitantes requerem via LAI para tê-las em formatos personalizados por interesses particulares (por exemplo, pesquisadores) ou com indicação de trecho onde se encontra (por exemplo, em uma ata, o solicitante quer que a instituição indique em qual linha está o tema de seu interesse, ou que se indique em quais reuniões tal assunto foi tratado... seria mais prático disponibilizarmos tudo e o requerente ter o trabalho de leitura e identificação). Acredito há caminhos mais práticos, ocupando menos tempo e energia de servidores, sendo mais eficaz disponibilizá-las em formato padronizado e bruto”. Servidor Técnico-Administrativo – Outro Cargo de Nível Superior, 8 anos de vínculo UFBA.

A percepção dos servidores está de acordo com as orientações da CGU sobre transparência ativa e seu efeito sobre os custos de gerenciamento desse sistema:

a publicação de dados mais requeridos pela população reduz o custo com a prestação de informações, pois evita o acúmulo de pedidos sobre temas semelhantes e facilita o acesso à informação por parte do cidadão. (CGU, 2017).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa buscou captar o estado atual do acesso à informação na UFBA, no tocante à transparência passiva, ativa e percepção dos seus servidores que compõem a instituição em relação às competências de atendimento ao público, gestão de documentos e atendimento a pedidos de informação.

O pressuposto que orientou a presente pesquisa foi o de que a UFBA implementou a Lei nº 12.527/2011 em seus termos formais, mas sem a promoção de uma cultura de disponibilização espontânea de informação ao grande público. Com efeito, os resultados indicam uma implementação imperfeita da Lei de Acesso à Informação.

Do exame dos dados colhidos, na dimensão transparência passiva, pode-se concluir que há, no tocante aos indicadores de implementação da LAI pela UFBA, convergência da instituição em relação ao atendimento das demandas nos termos da lei. Os prazos médios se aproximam do prazo legal: tendo chegado a 248 dias em 2015, em 2017 o prazo médio de atendimento a pedidos de informação foi de 38 dias, o que indica a tendência de convergência. Observa-se, também, que as decisões de prorrogação passaram a ser registradas a partir de 2015, o que sugere uma estruturação da UFBA em relação aos procedimentos determinados na lei, indicando um maior domínio na sua implementação.

Tal resultado é meritório na medida em que se deu dentro de um cenário de ampliação dos requerimentos de acesso à informação pelo sistema e-SIC: de 86 requerimentos em 2012 para 356 pedidos em 2017, com aumento proporcional no número de respostas e queda das negativas de acesso, de 12,8% de negativas totais ou parciais em 2012 para 3,1% em 2017.

Em relação aos demais elementos, referentes aos perfis dos solicitantes, estes não são diretamente influenciáveis pela UFBA, em especial na dimensão transparência passiva. Mas do quanto observado, tem-se que não se verificou alguns fenômenos relatados em estudos referentes à implementação de leis de acesso: especificamente, a captura dos instrumentos por grupos organizados; a ocorrência de negativas implícitas; e a presença de dificuldades generalizadas no atendimento aos pedidos de informação pois, apesar das dificuldades iniciais, parecem estar sendo equacionadas, a considerar o tempo médio de atendimento a pedidos, associado com o aumento no número de solicitações de informação.

Observa-se que o sítio da UFBA conta, em que pese a dificuldade de localizar o link para os serviços de transparência ativa da LAI, com os dados básicos determinados pela lei.

Há o registro das competências e estrutura organizacional; acesso aos registros de repasses ou transferências de recursos financeiros; acesso aos registros das despesas; acesso a informações concernentes a procedimentos licitatórios, respectivos editais e resultados e contratos celebrados; dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; respostas a perguntas mais frequentes da sociedade e; endereços e telefones das respectivas unidades.

Cabe uma ressalva específica em relação à disponibilização de informações em formatos que permitam a gravação de relatórios eletrônicos e que possibilitem o acesso automatizado, legíveis por máquina. De regra as informações estão disponibilizadas em formato .pdf, mesmo as informações que se apresentam organizadas em tabelas (o que é visível em <https://proplan.ufba.br/relatorio-de-gestao-2017>).

Outro aspecto que merece reflexão é o referente à página relativa às perguntas frequentes. Esta tem conteúdo reduzido, se comparado ao volume de informação já produzido pela UFBA em atendimento a pedidos de informação. A disponibilização de informação de forma ativa deve ser uma prioridade, em especial se tal informação deriva das informações compiladas como resultado de atendimento a pedidos de informação (transparência passiva), de forma a minimizar os custos, aproveitando as informações já produzidas e compiladas evitando, assim, retrabalhos e desperdício de recursos e mantendo o custo de gerenciamento do sistema nos níveis menores possíveis.

Observou-se, a partir das percepções dos servidores, que estes atuam constantemente em contato com o público (alunos, fornecedores e terceiros), atendendo a pedidos de informação que não são detectados pelo sistema e-SIC e lidando com sistemas imperfeitos de gestão de documentos.

As respostas dos servidores permitem algumas inferências. Primeiramente, de que as atividades de atendimento ao público, de gestão de documentos e de atendimento a pedidos de acesso à informação são comuns aos servidores.

Inobstante, os dados indicam relação positiva na percepção da presença da LAI no dia-a-dia das unidades bem como relação de sinergia entre as três atividades (atendimento ao público, atendimento a pedidos de informação e gestão de documentos).

É de observar, contudo, que há a percepção de que a LAI esbarra na falta de comunicação e integração entre os órgãos e unidades da UFBA. 22

Foi detectada, ainda, a percepção de ausência generalizada de treinamentos em relação às atividades associadas neste estudo ao bom atendimento a pedidos de informação. Considerando que as atividades atendimento ao público, gestão de documentos e atendimento a pedidos de informação são atividades exercidas de forma mais ou menos generalizada na instituição, os dados sugerem que o aprendizado sobre o tema está acontecendo de forma isolada e por meio de treinamento informal dos servidores mediante observação de colegas e tentativa e erro.

A ausência de treinamento é compatível com a percepção de certo desconforto dos servidores em relação à atividade de gestão de documentos, bem como da percepção de parcela significativa dos servidores de não se verem familiarizados com as disposições e princípios da LAI, o que reforça os sinais de um acesso desigual a eventuais treinamentos ou preponderância de aprendizado informal e não sistematizado.

Os dados sugerem que parcela significativa dos servidores não sabe os tipos de informação que podem ser disponibilizados ao público. Tal percepção pode estar relacionada à divisão de tarefas e competências na unidade, falta de treinamento ou ausência de padronização dos procedimentos de acesso à informação na UFBA.

As impressões dos servidores indicam uma insegurança na disponibilização de informações, o que contrasta com o alegado conforto de 80% deles em atenderem a pedidos dessa natureza. Uma hipótese é que os servidores sejam conservadores no entendimento do que pode ou não ser disponibilizado, o que milita contra os princípios da LAI. Tal seria uma manifestação da cultura de segredo, entendido como os condicionamentos que a estrutura institucional sujeita o exercício da transparência, no ponto aqui observado, em razão das limitações técnicas impostas pela cultura organizacional.

Os dados sugerem, ainda, que parcela significativa dos servidores percebe que as informações solicitadas tendem a ser disponibilizadas, bem como sugerem que os servidores são extremamente favoráveis à disponibilização automática de informações.

Os dados sugerem que a percepção dos servidores é no sentido de não haver disponibilização automatizada das informações mais solicitadas nos respectivos setores ou unidades. De outro lado, as respostas sugerem que a percepção dos servidores extremamente favorável à disponibilização automática de informações. 93% concordaram total ou parcialmente com a assertiva. A publicação de dados reduz o custo com a prestação de informações, pois evita o acúmulo de pedidos sobre temas semelhantes e facilita o acesso à informação por parte do cidadão. Ademais, a automatização diminui aos servidores o ônus de ter de decidir se e como uma informação pode ser disponibilizada, diminui o desconforto de negar uma informação e o risco de submissão a uma sanção por disponibilizar uma informação que, ao final, seja entendida como indevidamente disponibilizada.

Alguns problemas detectados em estudos precursores continuam se verificando. Alguns podem ser apontados como resilientes:

- a. A busca da temática “Acesso à Informação” pode ser iniciada através de dois caminhos, na página principal da UFBA e isso atrapalha a navegação nesse site. O ideal seria disponibilizar uma única via para entrar na seção de acesso à informação e só então subdividir os caminhos entre transparência passiva e ativa.
- b. Embora a falta de dados seja residual, bem como a desatualização de informações, tem-se que a organização das informações relativas à UFBA é deficiente e confusa, com links que ora são redundantes, ora aparentam ser redundantes mas levam a páginas em construção. Isso pode levar os usuários menos investigativos a entender que a informação não está disponível quando em verdade ela se encontra em outro link, de nome igual ou semelhante, mas em outra árvore de links.
- c. A falta de capacitação de quem trabalha com a oferta de informações nas Unidades da UFBA continua se verificando. A percepção dos servidores é de que não recebem nenhuma orientação de como proceder com as demandas de informação. Embora não tenha sido detectado em 2018 resistência dos servidores em atuar de acordo com os princípios da LAI, a ausência de treinamento leva a uma atuação falha e pouco otimizada.

A implementação de uma acesso à informação Lei de Acesso à Informação é um processo incremental, onde a resolução de problemas de implementação leva ao enfrentamento de novos gargalos institucionais. A UFBA, do que se pode extrair dos dados, avançou no cumprimento da LAI em relação às determinações legais. Contudo, um compromisso com o incremento da transparência se encontra obstado pela falta de treinamento dos servidores em habilidades-chave para uma mudança de cultura estruturada.

O resultado desse estudo pode subsidiar o diagnóstico da situação da Universidade Federal da Bahia e ajudar nas decisões necessárias à correção das ações desenvolvidas no processo de implementação da LAI, em especial no tocante a treinamento dos servidores e na promoção de uma cultura onde a gestão de documentos e a automatização da disponibilização das informações seja colocado como o novo estágio de desenvolvimento a ser alcançado, apontando as mudanças de natureza organizacional e operacional necessárias à efetividade da implementação da Lei de Acesso à Informação na UFBA.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, Carmen Lúcia. Informação pública: entre acesso e apropriação social. 2010a. 202p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) -- Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo - USP, São Paulo, 2010a.

DARCH, Collin; UNDERWOOD, Peter G.. Freedom of Information and the Developing World: The Citizen, the State and Models of Openness. Oxford: Chandos Publishing, 2010. Disponível em < <http://bit.ly/2XZQH5a> >. Acesso em 12 fev. 2019. 24

INDOLFO, Ana Celeste. O acesso às informações públicas: retrocessos e avanços da legislação brasileira. Informação Arquivística, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 4-23, jan./jun. 2013. Disponível em < <http://bit.ly/2LB9dz4> >. Acesso em 14 fev. 2019.

Neuman, Laura & Calland, Richard. Making the law work: The challenges of implementation. *The Right to Know: Transparency for an Open World*. 179-213. 2007. Disponível em < <https://www.jstor.org/stable/10.7312/flor14158> > . Acesso em 14 fev. 2019.

NEUMAN, Laura. *Access to information: a key to democracy*. Atlanta: The Carter Center, 2002. Disponível em: <<https://bit.ly/2pK0tcy>> . Acesso em 26 de março de 2018.

PUDDEPHATT, Andrew. *Exploring the Role of Civil Society in the Formulation and Adoption of Access to Information Laws: The Cases of Bulgaria, India, Mexico, South Africa, and the United Kingdom*. *Access to Information Working Paper Series*, 2009. Disponível em: <<https://bit.ly/2GfshjZ>>. Acesso em: 26 de março de 2018.

RODRIGUES, Domingos da Costa. *Avaliação de transparência pública em universidades federais: estudo de múltiplos casos sob a perspectiva da Lei de Acesso à Informação*. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade de Brasília, Brasília/DF, 2016. Disponível em < <http://repositorio.unb.br/handle/10482/22796>> . Acesso em 14 fev. 2019.

SANTOS, Mônica Augusta dos. *Análise do Serviço de Informação ao Cidadão das Instituições Federais de Ensino da Região Nordeste*. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco. 2016. Disponível em < <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/18672> > . Acesso em 14 fev. 2019.

TERRA, Luciana Bonfim. *A implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) na Universidade Federal da Bahia*. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia. Disponível em <http://bit.ly/2YeaAT> , acesso em 16 mar. 2019.