



LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO: uma leitura da implementação do Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Danielle Silva de Lucena¹,
 Kelly Lucy da Costa Ferreira²,
 Richard Medeiros de Araújo³,
 Gilseberg Gurgel Pinheiro⁴

RESUMO

A informação urge como insumo basilar na construção discursiva e na gerencia administrativa, na qual permeia as atividades diárias dos atores sociais na modernidade. Em outros termos, as tarefas mais simples do cotidiano, tais como, o planejamento estratégico das empresas, às decisões governamentais, os valores familiares, os fenômenos científicos, as inovações da ciência, maximizam as necessidades informacionais na contemporaneidade. O presente artigo tem por objetivo identificar as ações implementadas pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte para atender as exigências da Lei nº 12.527/11, Lei de Acesso a Informação. Nessa perspectiva, destaca-se o termo *accountability* que vem sendo bastante utilizado vinculado à transparência das ações dos governantes, coibindo, de certo modo, a corrupção e possibilitando a participação da população nas decisões do governo. O estudo caracterizou-se como uma pesquisa descritiva, utilizou-se o método observacional, com abordagem qualitativa. No que se refere à coleta de dados, optou-se pela entrevista semiestruturada. Concluiu-se, portanto, que a Lei de Acesso à Informação ainda está em fase de implementação no IFRN, mas a comissão responsável pelo SIC no IFRN vem atendendo as solicitações recebidas. Todavia, esse cenário não contempla a realidade da lei, já que atinge um público restrito, e, portanto, não garante a ampla participação social através da transparência. Uma das ações implementadas pelo IFRN, para atender as exigências da LAI, foi à criação de um link na página oficial do IFRN. O estudo realizado possibilita alguns desdobramentos e continuidade da pesquisa, como a avaliação dos usuários quanto ao serviço desempenhado pela instituição ou até mesmo, como os outros servidores percebem a efetivação deste canal no IFRN.

Palavras chave: LAI. *Accountability*. Serviço de Informação ao Cidadão.

ABSTRACT

The information is short as basic input in the discursive construction and administrative manage, which permeates the daily activities of social actors in modernity. In other words, the simplest daily tasks such as strategic planning of businesses, government decisions, family values, scientific phenomena, innovations in science, maximize the informational

¹ Bacharel em Arquivologia UEPB, Especialista em gestão pública – UNIFACEX. E-mail: dslucena@hotmail.com

² Bacharel em Arquivologia UEPB, Especialista em gestão pública – UNIFACEX. E-mail: kellylucy75@hotmail.com

³ Doutor em Administração pelo PPGA/UFRN, Professor do UNIFACEX e da UFRN. E-mail: richardmaraujo@uol.com.br

⁴ Mestre em Engenharia da Produção pelo PEP/UFRN; E-mail: gilseberg@interjato.com.br

needs nowadays. His article aims to identify the actions implemented by the Federal Institute of Rio Grande do Norte to meet the requirements of Law 12.527/11, Access to Information Act. from this perspective, there is accountability term that has been used widely linked to the transparency of the actions of rulers, disparage, somehow, corruption and enabling the participation of people in decisions of government. The study was characterized as a descriptive research; we used the observational method with a qualitative approach. With regard to data collection, we chose the semi-structured interview. Therefore concluded that the law of access to information is still being implemented in IFRN, but the committee responsible for the SIC IFRN has been serving the requests received. However, this scenario does not address the reality of the law, as it reaches a limited audience, and therefore does not warrant the broad social participation through transparency. One of the actions implemented by IFRN to meet the requirements of LAI was to create a link on the official IFRN. The study provides some unfolding and continuing research, as reviewed by users on the service performed by the institution or even as the other servers perceive the effectiveness of this channel in IFRN

Keywords: LAI. Accountability, Citizens Information Service.

1. Introdução

A multidiversidade de transformações e inovações ocorridas no mundo globalizado permite observar que as necessidades dos sujeitos estão sempre voltadas para a busca de satisfazer seus desejos, estímulos e prazeres. Nos dias atuais, necessidades informacionais reacendem a capacidade de manter vivas as descobertas dos sujeitos diante de suas próprias imagens de mundo. A abrangência de seus fatores recai tanto na facilidade em acessar dados a partir de múltiplos canais, quanto da tendência em redimensionar o conteúdo informacional, surgindo novos sentidos entre o saber.

Deste modo, a informação urge como insumo basilar na construção discursiva e na gerencia administrativa, na qual permeia as atividades diárias dos atores sociais na modernidade. Em outros termos, as tarefas mais simples do cotidiano, tais como, o planejamento estratégico das empresas, às decisões governamentais, os valores familiares, as decisões sobre mudanças de estilo nas formas de vestir, os fenômenos científicos, as inovações da ciência (entre outros), maximizam as necessidades informacionais na contemporaneidade.

Nesta perspectiva destaca-se o *accountability* que Pereira (2009, p. 69) define como “conjunto de mecanismos e procedimentos que levam as decisões governamentais a prestar contas dos resultados de suas ações, garantindo-se maior transparência e a exposição pública das políticas públicas”. Sendo o *accountability* este conjunto de

elementos que leva os gestores à prestação de contas, infere-se que um governo é *accountable* à medida que a sociedade tem acesso às informações e às decisões governamentais. Além disso, o poder executivo carece de fazer uso deste insumo na avaliação de seus gestores e exigir ações que visem o interesse coletivo, condenando assim, o velho patrimonialismo e o autofavorecimento. O acesso às informações governamentais traz consigo condições de vigilância e denúncia de crimes como o de improbidade administrativa e nepotismo direto ou cruzado.

Elemento essencial à existência do *accountability* é a transparência. Segundo Angélico e Teixeira (2012), a transparência traz consigo muitos benefícios à sociedade e entre esses, estão o combate à corrupção, o enfrentamento de abusos de um governo sem compromisso com a democracia, o reforço da participação social, a defesa e a garantia dos direitos humanos. Para os autores estes benefícios, só serão possíveis caso os mecanismos de transparências sejam empregados de maneira coerente.

Na mesma vertente, Angélico e Teixeira (2012, p. 9) corroboram: “a premissa é a de que, caso informações detidas pelo governo forem socializadas, mecanismo anticorrupção serão mais efetivos [...], abusos serão conhecidos mais amplamente [...] políticas de inclusão serão alvo de escrutínio por parte de organizações sociais”.

Portanto, termos como *accountability*: transparência, governança e governabilidade como parte inerente da Nova Gestão Pública, que se preocupa com a ideia de democracia. Quando se trata de democracia, idealiza-se a participação social. Esta participação torna-se possível à medida que os cidadãos têm acesso às decisões de seus gestores. Aquiescendo desta perspectiva Pereira (2009, p. 75) suscita: “a transparência do Estado se efetiva por meio do acesso do cidadão à informação governamental, o que torna mais democráticas as relações entre o Estado e a sociedade civil”.

Visando tornar a participação social mais efetiva e cumprir o que determinam o inciso XXXIII do art. 5º, o inciso II do § 3º do art. 37 e o § 2º do art. 216 da Constituição Federal, foi sancionada a lei nº 12.527 em novembro de 2011 que regula o acesso à informação.

A Lei de Acesso a Informação – LAI, além de efetivar o direito previsto na Constituição no que tange à prerrogativa de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular e coletivo, garante, sobretudo, a execução de políticas públicas de acesso à informação.

Para garantir o acesso previsto na LAI, os órgãos e entidades públicas dos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) precisam se adequar, pois, além de estipular procedimentos, normas e prazos, deve permear a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, um Serviço de Informações ao Cidadão.

Partindo deste cenário fortuito, o presente artigo tem por objetivo identificar as ações implantadas pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte para atender as exigências da Lei de Acesso a Informação. Deste modo, serão identificados os sujeitos responsáveis por promover à acessibilidade à informação na instituição, e verificar como ocorre a implantação do Serviço de Informações ao Cidadão, previsto na Lei nº 12.527 de 2011.

A LAI transfigura novas práticas de gestão da informação em órgãos públicos e permeia uma nova cultura social, uma vez que postura o Estado como agente responsável em fornecer informações aos indivíduos. Ou seja, sai da esfera de guardião do tesouro público para franquear a democracia e a transparência.

2. Fundamentação Teórica

Não seria possível discorrer a respeito da Lei de Acesso à Informação sem analisar fatores que impulsionaram o país a homologar tal dispositivo. Para tanto, antes de adentrar neste cenário é fundamental discutir, teoricamente, questões como: a nova gestão pública, democracia e transparência.

Bresser- Pereira (2008) em seu texto *Modelo estrutural de gerência pública* faz uma análise do que é a Nova Gestão Pública, entretanto, o termo usado pelo autor é “modelo estrutural de gerência”. Para ele, o Brasil, assim como outros países, fez uma adaptação da reforma governamental que ocorreu no Reino Unido, Austrália e Nova Zelândia no início dos anos 80. O estudioso afirma que este modelo é histórico, uma vez que deriva de uma experiência anterior, e normativa, já que “é impossível não ser normativo em questões que envolvam teoria política e políticas públicas”. (BRESSER-PEREIRA, 2008, p. 393-394)

Ainda segundo o autor supracitado, neste modelo existe uma maior participação da sociedade e esta associação mede o desempenho do governo:

As elites empresariais continuam a ter uma grande influência, mas a classe média e mesmo os pobres têm voz. Juntos, e apesar do conflito entre eles, eles constituem a nação, e quanto mais desenvolvido for um país ou Estado-nação, mais capaz será a

nação de usar o Estado como um instrumento para alcançar seus objetivos políticos (ordem social, liberdade, bem-estar, justiça e proteção do meio ambiente) em uma economia globalizada competitiva (BRESSER-PEREIRA, 2008, p. 394).

Em *Democracia Estado Social e Reforma Gerencial*, Bresser-Pereira (2010) sinaliza que a democracia está intimamente inter-relacionada com a reforma gerencial e apresenta dois tipos de democracia: das elites e da opinião pública, esta última, pode ser interpretada como governo do povo, visto que há uma participação ativa da sociedade nas ações governamentais.

Esta consciência de democracia, no entendimento deste artigo, foi o que impulsionou o Brasil e outros países, a homologar uma Lei que assegure à sociedade o acesso às informações públicas.

Um dos princípios necessários à existência e manutenção da democracia é a transparência. Em conjunto com o acesso às informações públicas, possibilita a sociedade observar os bastidores das ações governamentais. A transparência pública remete à publicidade, outro princípio fundamental da administração.

2.1 . Comparativo com a LMI (OEA) e a LAI (Brasil)

Analisar o panorama mundial em relação ao direito de acesso a informação facilita o entendimento dos agentes motivadores acerca da criação da Lei de Acesso à Informação no Brasil. Neste sentido, faremos um comparativo da LAI com a Lei Modelo Interamericana (LMI) aprovada em 2010 pela Organização dos Estados Americanos (OEA). A escolha da LMI foi motivada pela sua abrangência (alcança todos os membros da OEA) e pela recente data de sua promulgação.

A Lei Modelo Interamericana cita em seu preambulo as resoluções da Cúpula das Américas, mas principalmente, a AG/RES. 2514 que versa sobre acesso a informação pública e fortalecimento da democracia, recomendando assim, a criação da LMI. Seu preambulo também destaca que “o direito de acesso à informação se aplica em sentido amplo a toda informação em posse de órgãos públicos, incluindo toda informação controlada e arquivada em qualquer formato ou meio”. Afirma ainda, que as exceções ao direito de acesso à informação deverão ser estabelecidas de maneira clara e especificadas por lei.

Deste modo, mesmo na ausência de uma petição específica, os órgãos públicos deverão divulgar informação sobre suas funções de forma regular e proativa, assegurando o direito do acesso.

O processo para solicitar informação deverá reger-se por regras justas e não discriminatórias que estabeleçam prazos claros e razoáveis, que deem assistência a quem solicitar a informação, que assegurem o acesso gratuito ou com um custo que não exceda o custo de reprodução dos documentos e que imponham aos órgãos públicos a justificação da recusa a uma solicitação de acesso dando as razões específicas da negativa (OEA, 2010, p. 04).

Tanto a Lei brasileira quanto a interamericana apresenta a definição dos termos usados em seu corpo. No caso do Brasil, as definições seguem as recomendações do Conselho Nacional de Arquivo - CONARQ. Quanto ao alcance e finalidade, ambos apresentam grande abrangência, como se vê no art. 3º da LMI:

A presente Lei se aplica a toda autoridade pública pertencente a todos os poderes do governo (Executivo, Legislativo e Judiciário) e em todos os níveis da estrutura governamental interna (central ou federal, regional, provincial ou municipal); se aplica também aos órgãos, organismos ou entidades independentes ou autônomos de propriedade do governo ou por ele controlados, atuando por poderes outorgados pela Constituição ou por outras leis e se aplica também às organizações privadas que recebe fundos ou benefícios públicos substanciais (direta ou indiretamente), ou que desempenham funções e serviços públicos, mas somente com respeito aos fundos ou benefícios públicos recebidos ou às funções e serviços públicos desempenhados. Todos esses órgãos deverão ter sua informação disponível de acordo com o previsto na presente Lei (OEA, 2010, p. 5-6).

E no parágrafo único do artigo 1º, incisos I e II da LAI:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;
 II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
 Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Percebe-se na Lei brasileira a influência da LMI, sobretudo, quando observamos a quem se destina o direito de acesso. A intenção de ser o mais abrangente possível e evitar trâmites muito burocráticos e/ou quaisquer exigências a que viesse dificultar o atendimento da solicitação é perceptível no art. 5º a LMI:

ao solicitar o acesso o cidadão tenha direitos como: solicitar anonimamente, salvo em caso de informação pessoal, e sem justificativas; ser informado se a documentação está em posse da autoridade pública solicitada; apelar caso haja negativa do acesso; ser livre de discriminação e receber a documentação gratuitamente ou com custo não superior ao valor reprográfico.

A LAI não difere destes direitos, salvo no capítulo III seção I art.10º que diz: “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” (BRASIL, 2011). Todavia, em geral, a lei brasileira vai até mais além quando impõe penalidades ao não atendimento injustificado às solicitações dos requerentes e estabelece que o atendimento seja preferencialmente imediato. A LMI sugere a criação de um Esquema de Publicação com sítio específico e um Registro de Ativos de Informação no sítio do órgão. No Brasil adotou-se o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC como link nos sítios das Instituições Públicas.

Será apresentado agora como a LMI e a LAI se comportam em relação às exceções. As exceções definidas pela Lei Interamericana priorizam salvaguardar o direito à privacidade, relações comerciais e direitos autorais:

As autoridades públicas podem rejeitar o acesso à informação unicamente nas seguintes circunstâncias, quando forem legítimas e estritamente necessárias em uma sociedade democrática, baseando-se nos padrões e jurisprudência do Sistema Interamericano:

- a) Quando o acesso afetar os seguintes interesses privados:
1. O direito à privacidade, incluindo privacidade relacionada à vida, saúde ou segurança;
 2. Os interesses comerciais e econômicos legítimos; ou
 3. Patentes, direitos autorais e segredos comerciais.

A recomendação da LMI é que estas informações permaneçam em sigilo por um período de 20 anos e não sugere renovação.

A Lei brasileira em seu art. 23 estabelece como exceção, documentos relacionados à vida, saúde e segurança da população e também; segurança das instituições; a segurança nacional e das relações internacionais.

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

O art. 24 e seus parágrafos alteram as classificações de sigilo e os prazos estabelecidos pelo antigo Decreto nº 4.553 revogado em 14 de novembro de 2012 pelo Decreto nº 7.845.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no **caput** vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos (as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Percebe-se então, que assim como a Organização dos Estados Americanos, o Brasil vem tentando estabelecer sua democracia inicialmente com uma conscientização dos gestores públicos no que tange a transparência e a publicidade de seus atos, e, por conseguinte entregando à sociedade esta ferramenta de controle que é o acesso à informação. A LAI possibilita à sociedade uma participação mais efetiva no processo de tomada de decisões e pelo menos em tese inibe a corrupção, pois, oportuniza o controle social aos atos governamentais.

2.2 . Accountability

O termo *accountability*, segundo Medeiros; Crantschaninov; Silva (2013, p. 746),

Ganha força no Brasil no mesmo momento em que a democracia se torna princípio fundamental do sistema político, após a queda do regime militar e vem circulando na literatura, especializada em gestão pública, associado a expressões como controle social, participação popular e democratização do estado.

O termo vem sendo bastante utilizado vinculado à transparência das ações dos governantes, coibindo, de certo modo, a corrupção e possibilitando a participação da população nas decisões do governo.

De fato *accountability* tornou-se uma expressão de uso corrente, porém de difícil definição, pois o termo original da língua inglesa não possui tradução para o português. Rocha (2011, p. 84) define como “processos de avaliação de responsabilização permanente dos agentes públicos que permitam ao cidadão controlar o exercício do poder concedido aos seus representantes”. Se as informações apresentadas pelos governantes não fossem deficientes, não haveria necessidade da fiscalização dos cidadãos. “Ser cidadão num regime democrático significa possuir uma série de direitos, entre os quais a prerrogativa de participar da escolha de seus governantes e de influir nas suas decisões” (ROCHA, 2011, p. 84).

Segundo Pinho e Sacramento (2009) a participação social na gestão das políticas públicas se institucionalizou com a Constituição Federal de 1988, pois desde então começaram a ser gradativamente implantados mecanismos de participação da comunidade, como por exemplo, conselhos; orçamento participativo e plebiscitos. Mota (2006) afirma que a CF/88 possui dispositivos instrumentais que garantem a publicidade e a transparência dos atos públicos e viabilizam o controle dos atos dos agentes públicos. O autor, supracitado, ainda destaca que CF/88 assegurou o direito à impetração da ação popular, aparelho fundamental ao exercício da *accountability*, pois não só viabiliza a defesa do interesse público, mas também possibilita ao cidadão agir em defesa do interesse público.

Além da reforma constitucional de 1988, “com a publicação do Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado, em 1995, e a conseqüente adoção do paradigma da administração gerencial em substituição ao burocrático, à necessidade de mecanismos para o exercício do controle social no Brasil ganhou especial notoriedade” (PINHO e

SACRAMENTO, 2009, p. 1355). A partir daí, passou-se a dar ênfase ao modelo gerencial, voltado aos resultados.

Constata-se, portanto, a existência, no Brasil, de marcos legais que chamam a atenção para a necessidade da criação de mecanismos que possibilitem o exercício do controle político do Estado pelos cidadãos. Logicamente, tudo isso ganhará reforço e possibilidades de concretização se a sociedade civil estiver consciente de seu papel e os esforços forem mobilizados e utilizados com tal propósito. (PINHO e SARMENTO, 2009, p.1355)

Os autores Pinho e Sacramento (2009) citam alguns exemplos da participação popular nacional como exercício da accountability na história recente da política brasileira: o movimento pelas eleições diretas em 1984; o Impedimento de Fernando Collor de Melo após uma enxurrada de denúncias de corrupção; a adoção do Orçamento Participativo; a promulgação da Lei Complementar nº 101/2000 conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal; a criação da Controladoria Geral da União em 2001; a criação do Conselho Nacional de Justiça, órgão responsável pelo controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário e a alteração do art.53 da Constituição Federal, em dezembro de 2001, tornando os parlamentares passíveis de processos pelo Supremo Tribunal Federal sem a necessidade de licença prévia da Casa.

A participação para ser efetiva demanda informações precisas e confiáveis que permitam ao cidadão construir um quadro referencial da atuação do governo e, a partir daí, atuar no sentido de exigir que os representantes expliquem as suas ações, mudem sua forma de agir ou mesmo alterem os objetivos das políticas públicas. (ROCHA, 2011, p. 85)

A população só terá real controle das ações do governo se tiverem acesso às informações produzidas pelos órgãos e seus gestores, desse modo, a Lei de acesso à Informação vem possibilitar a população a ter direito as informações das ações do governo.

2.3. Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

Conforme fora dito, a nova gestão pública trás em seus princípios a transparência e a eficiência no atendimento das demandas dos cidadãos/clientes.

O direito de acesso à informação pública está inscrito no Capítulo I, art. 5º, inciso XXXIII da CF/88:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob

pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Outros artigos preveem o acesso à informação como o art. 37, inciso II do §3º e art. 216, § 2º também da Constituição Federal. Algumas leis foram criadas para possibilitar que os cidadãos tivessem acesso às informações públicas como exemplo a Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei de Arquivos. Esta última dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Em seu art. 1º a lei determina a obrigação do Estado na proteção dos documentos de arquivo e em seu art. 4º assegura que todos têm direito a receber informações dos órgãos públicos.

Art. 1º - É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

Art. 4º - Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Deste modo, a criação da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012, surge para ampliar a perspectiva da gestão de documentos, à medida que disponibiliza aos usuários externos. Além do mais, a lei vem atender a todos os dispositivos citados anteriormente, consolidando assim, a transparência dos atos públicos e possibilitando a participação dos cidadãos nas tomadas de decisão do governo.

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir 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.

A LAI determina os órgãos públicos que estão submetidos a cumprir suas exigências, não possibilitando a chance de alguma instituição pública querer se esquivar das suas determinações.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei: I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público; II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Art. 2 Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam,

para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Em seu artigo 3º a lei mostra que a cultura do sigilo está ficando no passado, que agora é a cultura do acesso, ou seja, o sigilo virou exceção e o acesso regra. Este artigo também trata dos princípios básicos da administração pública, segue a letra da lei:

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 determina ainda que qualquer interessado poderá solicitar acesso à informação nos órgãos públicos, sem ser necessário comprovar os motivos para tal pedido. Para tanto a lei trás conceitos sobre informação, documento, informação sigilosa, informação pessoal e tratamento da informação.

Art. 4 Para os efeitos desta Lei considera-se: I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato; II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato; III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado; IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável; V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.

Em seu artigo 11 a lei determina que os órgãos públicos devam conceder o acesso imediato à informação disponível, caso não seja possível à instituição tem o prazo de 20 (vinte) dias para fornecer a informação comunicando ao solicitante qual a data, local e modo que poderá se realizar o acesso. Esse prazo pode ser estendido por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa do motivo pelo qual o cidadão não pode ter acesso à informação.

A Lei nº 12.527/2011 também prevê responsabilidades e sanções para os servidores e agentes públicos que não atenderem de forma adequada as solicitações de acesso à informação. Nos art. 32º e 33º da lei explicita quais as sanções cabíveis:

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar: I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa; II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua

guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública; III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação; IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal; V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem; VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado. Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções: I - advertência; II - multa; III - rescisão do vínculo com o poder público; IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

2.4 . Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O e-sic é um sistema em plataforma web que centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527/2011 que forem solicitados ao poder público federal. O primeiro passo para ter acesso ao sistema é realizar o cadastro. Feito isso, o solicitante terá acesso às funcionalidades do sistema. A primeira função é o pedido, nela, o cidadão escolhe o órgão e a forma de resposta que deseja obter. Ao término da solicitação o cidadão recebe um número de protocolo (NUP) no padrão estabelecido pela portaria nº 3 de 2003 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Com o NUP o cidadão pode consultar o andamento do pedido no sistema a qualquer momento. Além do mais, ele pode ter acesso ao histórico do pedido e saber se ele foi prorrogado, encaminhado a outro órgão ou respondido. O cidadão pode ainda usar o sistema para fazer recursos na 1ª ou 2ª instâncias.

3 Metodologia

A elaboração de uma pesquisa exige do pesquisador um entendimento sobre os métodos que foram utilizados para atingir os objetivos propostos. Para que os resultados sejam satisfatórios, é necessário, que estejam baseados em planejamento cuidadoso, reflexões conceituais sólidas e alicerçados em conhecimentos já existentes. Para Gil (2007, p. 42), a pesquisa é “um processo formal e sistemático de

desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

Sendo assim, pode-se inferir que o procedimento metodológico é uma das etapas mais importantes da pesquisa, haja vista que busca alcançar os seus objetivos e finalidades, como também determina as etapas a serem seguidas de forma sistemática e metodológica. Nesta perspectiva, a escolha do tema é passo essencial no estabelecimento deste alicerce. Aquiescendo desta vertente e trazendo a tona à importância científica e social desta escolha Marconi e Lakatos (2004, p. 265), comentam que os pesquisadores “devem[os] observar algumas qualidades importantes, como proporção, valor científico, ser claro, bem delineado e equilibrado, e não ser extenso demais nem muito restrito”.

A esta metodologia, foi utilizada a pesquisa descritiva, haja vista que as “pesquisas desse tipo são as que se propõem estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade [...]”, corroborando assim como o objetivo geral da pesquisa. (GIL, 1999, p. 44). Que foi o fenômeno de identificar as ações implantadas pelo IFRN para atender as exigências da Lei de Acesso a Informação.

Optou-se neste trabalho pelo método observacional, com abordagem qualitativa. Este método enquadra-se de forma coerente na pesquisa devido aos nossos objetivos que estão pautados na identificação das ações implantadas pelo IFRN para atender as exigências da Lei de Acesso a Informação.

Segundo Richardson (1999, p. 79), o método qualitativo é diferente do quantitativo “à medida que não emprega instrumentos estatísticos como base do processo de análise de um problema”. Na mesma vertente, Minayo (1999, p. 21-22), diz que esse método para uma pesquisa “costuma responder questões muito particulares, por trabalhar como universo de significados, motivos, crença, valores e atitudes”. A escolha do estudo qualitativo deve-se a forma de análise dos dados que prioriza a explicação de um fenômeno e não a sua quantificação numérica.

No que se refere à coleta de dados, optou-se pela entrevista semi-estruturada que consiste em uma relação de perguntas que poderão ter a ordem alterada no decorrer da entrevista para garantir o aproveitamento das informações prestadas pelos indivíduos pesquisados. Foram entrevistados a servidora indicada pela Portaria nº 1178/2012 – Reitoria/IFRN que designa a chefe da auditoria interna para monitorar as atividades de implementação da Lei de Acesso a Informação e os servidores indicados

pela Portaria nº 1179/2012-Reitoria/IFRN que foram designados a se responsabilizarem pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão. (BRASIL, 2012) A comissão estabelecida é composta por três integrantes de diferentes setores (Quadro I) e tem a função de receber e encaminhar os pedidos da população às instâncias competentes.

QUADRO I – Características dos sujeitos

ENTREVISTADO	CARGO/FUNÇÃO	SETOR
A	Auxiliar em Administração	Assessoria de Comunicação Social e Eventos
B	Publicitária	Assessoria de Comunicação Social e Eventos
C	Auxiliar em Administração/ Diretora da Auditoria Interna	Auditoria Geral

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013.

Vale destacar que apesar do pequeno número de entrevistados, a pesquisa atingiu todo o universo da investigação, mostrando-se representativa. Além disso, o estudo qualitativo não é pautado por grandes populações e sim na assertividade na seleção dos sujeitos que de fato possam contribuir para compreender o fenômeno pesquisado. Faz-se importante destacar que as entrevistas ocorreram no mês de fevereiro de 2013 e foram transcritas, com autorização prévia dos sujeitos, para facilitar a análise.

No tratamento dos dados foram estabelecidos códigos aleatórios para respeitar a integridade das informações prestadas pelos entrevistados e o direito ao sigilo em investigações científicas conforme destaca o Comitê de Ética em pesquisa com Seres Humanos. Após a identificação pelas primeiras letras do alfabeto, as respostas foram separadas por categorias e analisadas segundo os métodos escolhidos ao longo deste texto. Ademais, utilizamos como técnica de análise a perspectiva de Bardin no que se refere à explanação do conteúdo. Bardin (1977) divide a técnica em três etapas, organizadas em três fases: pré-análise; exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Para Flick (2004) a análise de conteúdo é um dos procedimentos clássicos para analisar o material textual, não importando qual a origem desse material. Segundo Chizzotti (2006, p. 98), “o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas”.

4. Análise e discussão dos dados

O IFRN tem como função social ofertar educação profissional e tecnológica – de qualidade referenciada socialmente e de arquitetura político-pedagógica capaz de articular ciência, cultura, trabalho e tecnologia – comprometida com a formação humana integral, com o exercício da cidadania e com a produção e a socialização do conhecimento, visando, sobretudo, a transformação da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça sociais (Portal do IFRN).

A busca pela competência técnica permeia todos os níveis de ensino oferecidos - desde a formação inicial e continuada de trabalhadores, à formação profissional de nível médio (integrados e subsequentes) e superior (licenciaturas, cursos de tecnologia e pós-graduação).

O IFRN possui vinte e seis (26) cursos técnico integrado, doze (12) cursos integrado, EJA, trinta e um (31) técnico subsequente, quatro (4) técnico subsequente pró-funcionário, vinte e um (21) cursos de graduação e sete (7) cursos de pós-graduação Lato Sensu. Divididos em dezesseis (16) *campi* pelo interior do estado do Rio Grande do Norte (Portal do IFRN).

Ao longo dos seus cem anos de história, a instituição sofreu inúmeras transformações, todavia, a cada ano o IFRN vem buscando se consolidar como um importante centro tecnológico e educacional do estado. Neste sentido, a análise de seus serviços é primordial para o crescente desenvolvimento do Instituto e para o atendimento de sua função social.

4. 1 Serviço de Informação ao Cidadão no IFRN

As primeiras ações do IFRN para assegurar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011, surgiu após um curso ofertado pela Controladoria Geral da União – CGU em Brasília. Foram convidadas todas as instituições federais do país, a fim de fornecer capacitação aos seus servidores. No IFRN o SIC ficou a cargo dos profissionais de comunicação, haja vista a sua função de informar a comunidade acadêmica, entretanto, essa nova incumbência da equipe de comunicólogos não faz parte da estrutura organizacional da Instituição, o que nos leva a inferir, que o SIC ainda não é tratado como atividade essencial do IFRN, *a priori*.

Visando atender o dispositivo legal sancionado pelo governo federal, alguns itens foram acrescentados no sítio eletrônico da instituição, dentre eles, informações sobre a estrutura administrativa, competências, horários de funcionamento de cada órgão, programas governamentais, convênios, contratos, relatórios de auditorias e dados orçamentários. Além disso, foram destacados os dados de todos os servidores em que pese a sua formação, titulação e lotação.

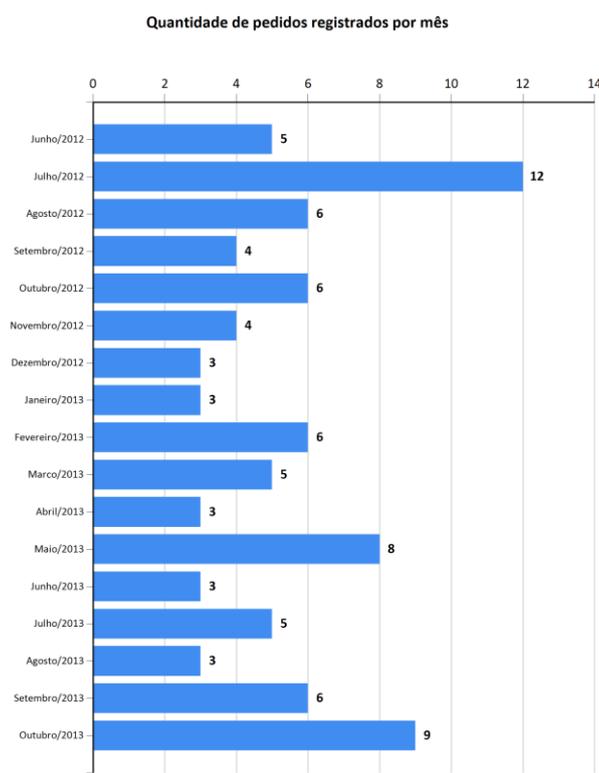
Entretanto, dispor de todos os dados solicitados pela GCU requer um trabalho compartilhado com os demais servidores, neste sentido, a Comissão responsável em gerir a SIC fez pequenos eventos formativos dentro do IFRN para atualizar e compartilhar as novas diretrizes de acesso sancionadas pelo poder executivo federal.

Segundo o **entrevistado A**:

“Houve uma videoconferência sobre a Lei de Acesso a Informação a partir do Campus Natal/Central, onde foi explicado como funcionaria o SIC. Outrossim, foi explanado a diferença entre informação ativa e passiva para não gerar confusão entre os servidores ao dispor dos dados solicitados aos cidadãos”.

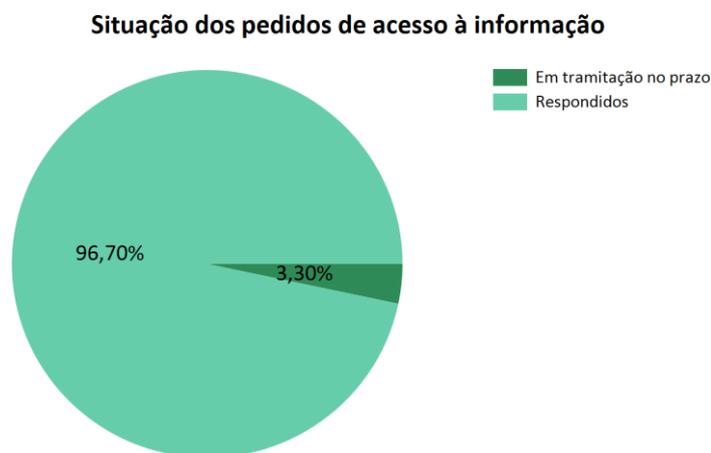
A reunião serviu para situar os servidores do IFRN sobre a responsabilidade de atender o cidadão e fornecer os dados solicitados com brevidade. Sobre o assunto, o **entrevistado C** comenta: *“O usuário ou cidadão que vier pedir qualquer documentação, a gente não pode deixar de atender, não pode negar, tem que dar, se a gente não conseguir esta informação no prazo de dez dias, pedimos uma prorrogação”.* É importante ressaltar, que a equipe responsável pela SIC, dispõe de um sistema monitorado pela CGU que gera um relatório acerca das principais solicitações, o período dos pedidos e a quantidade de atendimento. Este sistema visa identificar as principais necessidades dos cidadãos e melhorar o atendimento do público a partir de suas demandas. A maioria das perguntas, até o presente momento, refere-se ao planejamento de concursos públicos, quantos servidores ativos há no IFRN (em determinados *campi* e no total), quantitativos de pessoas próximas a aposentadoria compulsória, as licitações ativas e contratos em atividade.

Na página do e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão) estão disponíveis relatórios dos órgãos do governo federal sobre os pedidos de acesso à informação e solicitantes. Abaixo o gráfico do quantitativo de pedidos no período de maio/2012 a novembro/2013 do IFRN.



Fonte: Site do e-SIC

Vale destacar que apesar do pouco tempo de trabalho, desde maio de 2012, a equipe de gerenciamento da SIC informou que 100% das solicitações foram atendidas com sucesso, haja vista a metodologia de trabalho que foi firmada. O gráfico retirado do site do e- SIC pode ilustrar a afirmação da equipe:



Segundo o **entrevistado B**: *“As nossas ações, basicamente, são intermediar a solicitação do público junto aos setores responsáveis, não é a gente que vai responder,*

efetivamente, nós encaminhamos aos órgãos responsáveis pela documentação, damos os prazos e acompanhamos as respostas”.

Apesar do aproveitamento do Serviço de Informação ao Cidadão, um dos entrevistados deixou transparecer que o serviço ainda é muito incipiente (dada à necessidade social), atende poucos pedidos e carece de divulgação interna e externa. Entretanto, a falta de disseminação do IFRN é proposital, já que não há estrutura suficiente para atender um grande número de pedidos, conforme relata o **entrevistado B**:

“Os setores muitas vezes não têm condições de atender (...). Você tem setor aqui que funciona pressionado com poucas pessoas pra dar conta do que já é necessário para o setor. Por exemplo, a Diretoria de Gestão de Pessoas (a maioria das solicitações vão para lá), no início, eram muitas solicitações pra eles, o pessoal ficou meio desesperado: A gente vai ter que parar de trabalhar p/ responder isso? Aí que está o perigo de fazer uma divulgação maior, porque com certeza, no momento em que você divulgar mais vai vir uma demanda maior, aí será que a instituição vai estar preparada pra responder?”

Os servidores do IFRN, quando solicitados, vêm contribuindo com o SIC, no entanto, o governo precisa disponibilizar uma boa estrutura para que a lei seja efetivamente cumprida. Ademais, os entrevistados apresentaram a necessidade de treinamentos periódicos, visto que só houve uma reunião formativa e o sistema ainda não tinha sido implementado:

“Teve um treinamento inicial e foi meio complicado porque a Lei ainda não tinha sido implementada estava no prazo, se preparando para a implementação. O próprio sistema que vem a maioria das solicitações que a gente usa para receber as solicitações, para responder para tudo mais, esse sistema estava sendo feito”. (ENTREVISTADO B).

Mesmo com os problemas apresentados pelos entrevistados, o Serviço de Informação ao Cidadão do IFRN vem sendo apontado de forma positiva pela comissão de implementação, pois foram criados canais de controles internos que ajudaram a desenvolver o trabalho da administração. Além disso, a comunicação e o conhecimento dos setores internos estão funcionando de forma fluida, já que é necessário, estabelecer diálogo entre os órgãos e os diversos *campi* que formam o Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

5. Conclusão

No IFRN tem-se ciência que a Lei nº 12.527/11 ainda está em fase de implementação e pode ser desenvolvida ao longo dos anos com os investimentos necessários. A divulgação do SIC é essencial para que a sociedade possa atuar de forma sistêmica, na fiscalização da atuação dos órgãos públicos.

Outrossim, observa-se ainda, a necessidade de um trabalho efetivo de conscientização dos diversos setores da instituição quanto ao entendimento da Lei nº 12.527/11 e do Decreto nº 7.724/12 que a regulamenta. Faz-se necessário também uma integração do SIC com os

setores de Protocolo e Ouvidoria, pois, estes, também atuam como canal de comunicação da sociedade externa com a Instituição e pode contribuir com a efetivação e ampliação do Serviço de Informação ao Cidadão do IFRN.

Após a pesquisa, verificou-se que a comissão responsável pelo SIC no IFRN vem atendendo as solicitações recebidas, já que o número de pedidos é pequeno. Todavia, esse cenário não contempla a realidade da lei, já que atinge um público restrito, e, portanto, não garante a ampla participação social através da transparência. Além disso, as entrevistas apresentam alguns pontos de divergência, principalmente no que tange ao treinamento contínuo e a percepção pessoal sobre a eficiência das ações executadas na implantação da lei.

A falta de um treinamento adequado à equipe responsável pelo SIC e a carência de servidores para desenvolver as atividades, apenas, demandadas das solicitações, fazendo com que os servidores tenham que desempenhar as atividades vinculadas, também, aos seus setores de lotação, foram algumas das dificuldades encontradas na efetivação da Lei de Acesso à Informação.

Uma das ações implementadas pelo IFRN, para atender as exigências da LAI, foi à criação de um link na página oficial do IFRN com os temas mais solicitados, tais como: informações da instituição, ações e programas, auditorias, convênios, despesas, licitações e contratos, servidores, informações sobre a Lei de Acesso à Informação, os formulários de solicitação de informação e informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, com horário de funcionamento, responsáveis, localização e canais de contato. Houve uma videoconferência com os diretores gerais e de administração dos outros *campi* do IFRN para divulgação e implantação da Lei.

Através das entrevistas, foi possível responder ao objetivo de investigação, no que tange à identificação das ações implementadas pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte para atender as exigências da Lei de Acesso à Informação. O estudo realizado possibilita alguns desdobramentos e continuidade da pesquisa, como a avaliação dos usuários quanto ao serviço desempenhado pela instituição ou até mesmo, como os outros servidores percebem a efetivação deste canal no IFRN.

Referências

ANGÉLICO, Fabiano; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho. Acesso à informação e ação comunicativa: novo trunfo para a gestão social. *Desenvolvimento em questão*. Editora Unijuí. v. 10, n. 21, set./dez. 2012.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: 1977, Edições 70.

BRASIL. Constituição 1988. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em 25 jan. 2013.

BRASIL. *Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002*. Dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras. Disponível em: <[providências.http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4553.htm#art69](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4553.htm#art69)>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRASIL. *Decreto nº 7.724, 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/decreto/2002/d4073.htm>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRASIL. *Decreto nº 7.845, de 16 de maio de 2012*. Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7845.htm#art60>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRASIL. *Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991*. Dispõe sobre política de arquivos públicos e privados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_a3/Leis/L8159.htm>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRASIL. *Lei 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRASIL. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. Portaria nº 1178, de 27 de abril de 2012. Designa servidor para monitorar as atividades de implementação da Lei de acesso à informação. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/acessoainformacao/arquivos-importantes/portaria-no-1178-2012-reitoria-ifrn-designa-servidora-responsavel-por-monitorar-implementacao-da-lai/view>>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRASIL. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. Portaria nº 1179, de 27 de abril de 2012. Designa servidores para se responsabilizarem pelo serviço de informação ao cidadão – SIC. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/acessoainformacao/arquivos-importantes/portaria-no-1179-2012-reitoria-ifrn-designa-servidores-responsaveis-pelo-sic-ifrn/view>>. Acesso em: 25 jan. 2013.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. O modelo estrutural de gerência pública. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 2, p. 391-410, mar./abr. 2008.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. *Democracia, estado social e reforma gerencial*. Disponível em:

<<http://www.bresserpereira.org.br/papers/2008/07.17.DemocraciaEstadoSocialEReformaGerencial.28.2.08.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2013.

CHIZZOTTI, A. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 8. Ed. São Paulo: Cortez, 2006.

e-SIC Sistema eletrônico de informação ao cidadão. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>>.

Acesso em: 27 nov. 2013.

FLICK, Uwe. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2007.

JARDIM, José Maria. Zonas de luz e sombra: transparência administrativa e direito à informação governamental. *Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental*. Niterói: EdUFF, 1999. 239p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDEIROS, Anny Karine de; CRANTSCHANINOV, Tamara Ilinsky; SILVA, Fernanda Cristina da. Estudos sobre accountability no Brasil: meta-análise de periódicos brasileiros das áreas de administração, administração pública, ciência política e ciências sociais. *Revista Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 47, n. 3, p. 745-775, maio/jun. 2013.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 10 ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

MOTA, Ana Carolina Yoshida Hirano Andrade. *Accountability no Brasil: os cidadãos e os seus meios institucionais de controle dos representantes*. Tese (Doutorado) — USP, São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-25052007-141025/pt-br.php>>. Acesso em: 24 out. 2013.

MOZZATO, Anelise Rebelato; GRZYBOVSKI, Denize. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios. *RAC*, Curitiba, v. 15, n. 4, p. 731-747, jul./ago. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v15n4/a10v15n4.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. *Lei modelo interamericana sobre acesso à informação pública*, de 8 de junho de 2010. Disponível em: <http://www.oas.org/DIL/AGRES_2607-2010_por.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2013.

PEREIRA, José Matias. *Curso de administração pública*. Atlas, 2009.

PINHO, José Antônio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, nov./dez. 2009. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n6/06.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2013.

PORTAL DO IFRN. Disponível em: <<http://portal.ifrn.edu.br/>>. Acesso em: 21 jan. 2013.

ROCHA, Arlindo Carvalho. Accountability na administração pública: modelos teóricos e abordagens. *Contabilidade, Gestão e Governança*, Brasília, v. 14, n. 2, p. 82-97, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://www.cgg-amg.unb.br/index.php/contabil/article/viewFile/314/pdf_162>. Acesso em: 24 out. 2013.