

CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO: PRINCIPAIS TEMAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS MAIS DEMANDADAS PELA LAI

Zenóbio dos Santos Júnior (Universidade FUMEC),
Fábio Correa (Universidade FUMEC),
Vinícius Figueiredo de Faria (Universidade FUMEC)

1 INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (LAI), instituída pela Lei nº 12.527/2011, garante ao cidadão o direito constitucional de acesso às informações públicas, seja ela de interesse particular, coletivo ou geral, cabendo à administração pública a gestão da documentação.

Para avaliar este acesso a Controladoria-Geral da União (CGU) criou dois sistemas para os usuários, denominados cidadão solicitante e gestor do órgão solicitado, a saber: o Fala.BR, plataforma informatizada que integra a Ouvidoria e o Acesso à Informação (BRASIL, 2020b), e o Painel LAI, criado para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2021).

Por meio destes sistemas os cidadãos podem realizar manifestações e acompanhar o cumprimento da LAI pelos órgãos do Poder Executivo Federal. No Fala.BR, o cidadão é capaz de registrar sete tipos de manifestação: 1) acesso

à informação; 2) denúncia; 3) elogio; 4) reclamação; 5) simplifique; 6) solicitação; e 7) sugestão.

No Painel LAI os dados podem ser extraídos do Fala.BR, sendo possível visualizar informações temáticas, circunscrita no rótulo Assunto, que auxilia na caracterização do tema da manifestação para efeito de classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria e, por conseguinte, promovem a melhoria da gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)⁸⁴.

Os dados desta pesquisa são resultantes dos pedidos de acesso à informação extraídos do Fala.BR, dos temas gerados no Painel LAI e do *Download* de Dados LAI (BRASIL, 2022), neste último, é possível obter os desdobramentos dos Assuntos como os Subassuntos e Tags que se relacionam com a classificação de documentos arquivísticos, constituindo as classes, subclasses e grupos, respectivamente. Para melhor entendimento, o termo “Temas” integrará todos os Assuntos, Subassuntos e Tags nesta pesquisa.

O assunto deve ser visto de modo *lato*, pois nos Planos de Classificação de Documentos de Arquivos esses estão presentes nas diversas classes e subclasses do esquema – a disposição hierárquica das classes pela divisão em cadeia reflete a estrutura, as funções e as atividades da instituição. Assim, têm-se a classificação como uma função importante para a transparência e o compartilhamento de informações que são caminhos para a tomada de decisão, para a preservação da memória técnica e administrativa das organizações contemporâneas e para o pleno exercício da cidadania.

Uma das finalidades da Lei de Acesso à Informação é ampliar o nível de democratização e transparência da área pública, permitindo que a sociedade possa demandar informações aos órgãos públicos sobre assuntos de interesse coletivo ou particular (CAROSSI; TEIXEIRA FILHO, 2016, p. 256).

Ao realizar um levantamento preliminar, identificou-se que nem todos os campos estão sendo classificados ou preenchidos pelos usuários. Esta hipótese pode ser constatada por Gama (2015, p. 124), no qual, verificou que os gestores públicos responsáveis pelo registro dessas informações no e-SIC⁸⁵ não receberam treinamento sobre como classificar as informações nas categorias e subcategorias do VCGE. Em várias universidades foi verificado que a categoria “Educação” abrange a quase totalidade das demandas indicadas e pode significar falta de conhecimento ou mesmo falha na classificação.

⁸⁴ De acordo com o Art. 9º do Decreto 7.724/2012, os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

⁸⁵ O sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) foi criado pela CGU para gerenciar as solicitações da LAI. Em agosto de 2019, o e-SIC foi integrado ao Fala.BR.

Assim, esta pesquisa se instaura no seguinte questionamento: quais os principais temas – assunto, subassunto e tag – dos pedidos de acesso à informação nas universidades federais mais demandadas pela LAI?

Considerando a importância desses temas – assunto, subassunto e tag – para a arquivística, classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria e gestão do Fala.BR quanto à transparência no exercício da cidadania, esta pesquisa tem por objetivo identificar os temas mais utilizados nos pedidos de acesso à informação no âmbito das cinco Universidades Federais mais demandadas em 2021, mediante a verificação do preenchimento desses rótulos pelos usuários e sua efetividade para classificação dos documentos.

2 DESENVOLVIMENTO

Uma das diretrizes da criação da LAI é promover o fomento à cultura da transparência na administração pública (BRASIL, 2011, LIMA; ABDALL; OLIVEIRA, 2020). Isso levanta a questão: as universidades públicas federais brasileiras são transparentes? Não obstante, acrescenta-se, ainda, se há existência de tipos de transparência, definições, classificações e normas legais associadas, que estabelecem critérios de parametrização, além do uso do termo como conceito basilar a uma boa governança pública.

Os pedidos de acesso à informação são realizados pelo Fala.BR por qualquer pessoa – física ou jurídica – e são direcionados aos órgãos e entidades da administração pública e que tenham por objeto um dado ou informação.

Para Teixeira (2020, p. 3), os pedidos de acesso à informação ajudam a verificar tanto a transparência vertical quanto a horizontal, uma vez que não há impedimentos legais para que sejam feitas as solicitações.

Sasso *et al.* (2017, p. 606) destaca o monitoramento das informações, pois se não existirem ou não puderem ser acessadas, então não há transparência ativa. O monitoramento da transparência passiva é necessário à divulgação dos pedidos de informações e dos usuários, caso contrário, não se saberá quem e nem o que está sendo solicitado do setor público.

Esta divulgação é realizada através do Painel LAI, o qual apresenta os dados extraídos da plataforma Fala.BR, por meio de *ranking* dos órgãos que mais receberam pedidos, tempo de resposta, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. Ainda no Painel é possível visualizar gráficos que demonstram quais foram os “motivos para negativa de acesso”, a “evolução dos pedidos”, o “cumprimento de prazo” e os “principais temas” além de outras informações (BRASIL, 2021).

Na categoria “principais temas” são apresentados os assuntos mais utilizados nos pedidos de acesso à informação, representado por uma nuvem de

palavras, onde o tamanho dessa expressa a quantidade de vezes em que ela foi cadastrada no Fala.BR. Mediante aos principais temas o usuário tem acesso ao *Download* de Dados do Fala.BR em formato aberto onde é possível baixar 20 (vinte) campos e dentre eles, o Assunto, Subassunto e a Tag (BRASIL, 2021).

O manual do Fala.BR (BRASIL, 2020b) define Assunto como uma lista previamente cadastrada pela Controladoria Geral da União, tomando como base todos os temas de abrangência geral da administração pública. O Subassunto é uma lista mantida para transição ao campo Tags, sendo esse último uma lista de marcadores criados pelas ouvidorias que utilizam o Fala.BR, conforme suas necessidades

É importante ressaltar que cada Subassunto está relacionado intrinsecamente a um Assunto e esse a um único tema. Porém, as Tags não estão vinculadas a um Assunto ou Subassunto e podem ser criadas livremente (BRASIL, 2020b). Para auxiliar na escolha dos Assuntos o Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE) é a ferramenta utilizado para classificar o assunto do Fala.BR e

a expectativa é que o VCGE seja usado para classificar qualquer conteúdo de informação (documentos, bases de dados, mídia eletrônica, documentos em papel, etc) que não seja classificado outra forma mais específica de indexação [...] que seja feito para ser consultado pelo público geral e seu processo de indexação deve ser feito por pessoas que não são profissionais especializados como biblioteconomistas, arquivologistas, etc... (BRASIL, 2014, p. 6).

Assim, o objetivo do VCGE é fazer a interface de comunicação com o cidadão e, como ferramenta, ajudar os gestores do SIC na gestão dos pedidos de acesso à informação. Mas, qual a importância de classificar os Assuntos, Subassuntos e Tags no Fala.BR? De acordo com Sousa (2014, p. 3), o conceito de classificação é apropriado pelas várias áreas do conhecimento humano, mas parece que nas áreas que lidam com a informação esse conceito ganhou uma importância vital, principalmente quando se apresenta como tarefa principal dessas áreas o acesso à informação.

Segundo o dicionário brasileiro de terminologia arquivística (BRASIL, 2005), classificação significa: 1) organização dos documentos de um arquivo ou coleção; 2) análise e identificação do conteúdo de documentos, seleção das categorias de assuntos, as quais sejam recuperadas, podendo-se lhes atribuir códigos; 3) atribuição a documentos ou às informações neles contidas, de graus de sigilo, conforme legislação específica.

A classificação refere-se ao estabelecimento de classes nas quais se identificam as funções, as atividades exercidas e as unidades documentárias a

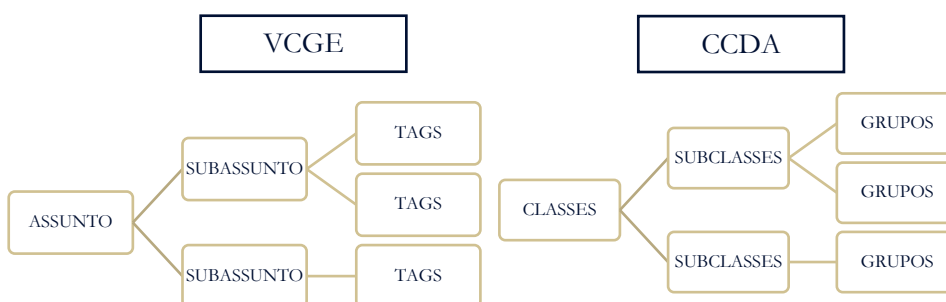
serem classificadas, permitindo a visibilidade de uma relação orgânica entre uma e outra e determinando agrupamentos e a representação do esquema de classificação proposto sob a forma de hierarquia.

O objetivo do plano de classificação de documentos de arquivos é agrupar documentos sobre um mesmo assunto. O assunto poderá ser uma disciplina, ramo ou tópico do conhecimento, espaço geográfico, época, período ou tempo cronológico, pessoa ou instituição e, de maneira secundária, um assunto poderá ser completado com a indicação de uma forma intelectual de apresentação e física (BRASIL, 2020a).

A estruturação de um esquema de classificação pode ser facilitada pela utilização de uma codificação numérica para designar as classes, subclasses, grupos e subgrupos preestabelecidos, o que agiliza a ordenação, escolha do método de arquivamento e a localização física e lógica (BRASIL, 2020a).

Fazendo um paralelo sobre o VCGE e o Código de Classificação de Documentos de Arquivo (CCDA), a Figura 1 representada à ligação entre essas duas ferramentas que auxiliam a classificação.

Figura 1 - Estruturação de um esquema de classificação do VCGE e CCDA



Fonte: Elaborado pelos autores.

O esquema proposto poderá contribuir para a classificação e melhorias de acesso aos documentos e informações, como aponta Sousa (2014, p.21) sobre os desafios para equacionar a preservação do vínculo arquivístico com uma maior recuperação dos documentos e informações de arquivo.

Para esta pesquisa o sentido da classificação está relacionado ao conteúdo dos documentos e a categoria de assunto. Apesar do grau de sigilo estar presente na LAI, esse não é objeto desta pesquisa.

3 METODOLOGIA

Trata-se de pesquisa exploratória, que faz uso de artefato documental para realização de análise de cunho quantitativo. Exploratória por visar

aprofundamento em determinada temática (TRIVINÓS, 1987), sendo isso determinado pelo intento de compreender as temáticas mais demandadas no contexto das Universidades Federais. Documental por fazer uso documentos que não receberam tratamento analítico, como gravações, arquivos públicos e privados, memorandos, ofícios, dentre outros (GIL, 2002).

Para a condução desta pesquisa foram determinados passos a serem realizados, a saber: 1) coleta de dados; 2) identificar as Universidades Federais mais demandadas em 2021; 3) identificar os temas – assunto, subassunto e tag – mais utilizados no âmbito das cinco Universidades Federais mais demandadas.

Primeiramente (passo 1), faz-se uso dos dados advindos da consulta de manifestações produzidas pelo Fala.BR, sendo de acesso público e obtido pelo sítio eletrônico desse sistema (BRASIL, 2022) em formato *Comma-Separated Values* (CSV - dados separados por vírgulas).

Por conseguinte (passo 2), os dados são quantificados, de forma a obter as Universidades Federais mais demandadas em 2021. Para isso faz-se uso da contagem de frequência de solicitações de informações por Universidade. Devidamente quantificados, esses dados são classificados, de forma a obter um *ranking* de solicitações por Universidades. Assim, se aplica a abordagem quantitativa (GIL, 2002), por meio do estabelecimento do referido *ranking*.

Mediante ao exposto, esta pesquisa se concentrará nas cinco Universidades Federais com mais solicitações. A essas será realizada a contagem dos temas – assunto, subassunto e tag – mais utilizados nessas solicitações (passo 3), por meio da quantificação.

4 RESULTADOS

Os dados foram coletados entre os dias 10 de janeiro de 2022 a 04 de fevereiro de 2022, onde foram pesquisados o ano, *ranking* do órgão e os principais temas – assunto, subassunto e tag – das universidades federais mais demandadas nos pedidos de acesso à informação do Fala.BR (BRASIL, 2022). A motivação da escolha do ano de 2021 foi em decorrência dos 10 anos da LAI. Após as estabelecidas quantificações (passo 2 e 3), seguem-se para a exposição os Assuntos (seção 4.1), Subassuntos (seção 4.2) e Tags (seção 4.3).

4.1 Assuntos

A Tabela 1 apresenta o *ranking* das cinco Universidades que mais receberam pedidos pelo Fala.BR em 2021, bem como os principais assuntos que foram registrados no Fala.BR durante o período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

Tabela 1 - Principais temas das cinco Universidades Federais mais demandadas pelo Fala.Br em 2021

Assunto	UNB	UFPB	UFRJ	UFC	UFRGS	Total
Acesso à Informação	467	148	145	129	154	1043
Agendamento		1				1
Agendamento de Consultas		1	1			2
Agente Público		2				2
Aposentadoria		3	1			4
Assédio moral		1	2	1		4
Assentamento		1				1
Assistência ao Idoso		1				1
Assistência ao Portador de Deficiência		1		1	1	3
Atendimento		3	5	3	4	15
Atendimento Básico			1			1
Auditoria		5	5	5	3	18
Auxílio		2	9	2	8	21
Avaliação da Conformidade			2			2
Benefícios Sociais	1	1	2	1		5
Bibliotecas		1	2	1	1	5
Bolsas		3	2			5
Certidões e Declarações		3	3	1		7
Certificado ou Diploma		4	20	9	5	38
Compras governamentais		8	2	2	1	13
Concurso		38	15	39	9	101
Conduta Docente			2		1	3
Controle social		12	2			14
Cooperação Internacional				1		1
Coronavírus (COVID-19)		2	6	2	3	13
Correição		1	1	1	2	5
Cotas		7	10	12	5	34
Dados Pessoais - LGPD		4	3	4	2	13
Denúncia de irregularidades de servidores			7			7
Direitos Humanos			1		1	2
Educação Básica				1	1	2
Educação Profissionalizante		1	1			2
Educação Superior		35	26	18	17	96
Emprego					1	1
Energia Elétrica		1	2	1	1	5

Ensino Médio			2		2	4
Esporte Profissional		1	1	1		3
Exame Nacional do Ensino Médio – Enem					1	1
Fraude em auxílio emergencial - coronavírus			2	1	5	8
Frequência de Servidores		3	1			4
Habitação Urbana			1			1
Hospitais Universitários		1	1			2
Lazer		1				1
Legislação		1	1			2
Licitações		22		2	1	25
Matrículas		6	12	1	2	21
Metrologia Legal			1			1
Normas e Fiscalização		2	1		1	4
Orçamento		6	4	2	3	15
Outros em Administração		6	4	4	4	18
Outros em Comunicações			2		1	3
Outros em Cultura		1				1
Outros em Economia e Finanças		1	1	2		4
Outros em Educação		4	7	1		12
Outros em Energia		1	1	1	1	4
Outros em Meio Ambiente			1	3	2	6
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento		3	2	4	2	11
Outros em Previdência		1	1			2
Outros em Saúde			2	2		4
Outros em Trabalho		1		1	1	3
Ouvidoria		3	3	1		7
Ouvidoria Interna		1	1	1	1	4
Patrimônio		2	1	2		5
Patrimônio Cultural		1	1	2	1	5
Planejamento e Gestão		5	6	2	2	15
Preservação e Conservação Ambiental		1				1
Processo Seletivo		5	5	5	8	23
Programa Bolsa Família			1		1	2
Propriedade Industrial		1	2	1	1	5
Recursos Humanos		10	12	6	3	31
Relações de Trabalho				2		2

Saúde Suplementar				1		1
Serviços e Sistemas		1	1	2	1	5
Serviços Públicos		3	1	2	3	9
Sistema Financeiro		1	1	1	1	4
SISU - Sistema de Seleção Unificada		2	4	3		9
Transparência		8	3	7	5	23
Transparência ativa				1		1
Universidades e Institutos		26	24	9	32	91
TOTAL GERAL	468	421	392	307	305	1893

Legenda: UNB: Universidade de Brasília; UFPB: Universidade Federal da Paraíba; UFRJ: Universidade Federal do Rio de Janeiro; UFC: Universidade Federal do Ceará; e UFRGS: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Fonte: Dados da pesquisa.

Percebe-se na Tabela 1, uma grande quantidade de assuntos registrados: Acesso à Informação (55,10%), seguidos por Concurso (5,33%), Educação Superior (5,07%), Universidades e Institutos (4,81%) que juntos somam 70,31% os demais assuntos 29,69%. Como o assunto é um campo obrigatório de preenchimento, geralmente realizado pelo usuário/cidadão, todos os temas dos pedidos de acesso à informação foram registrados. Outro ponto a ser observado é que a UNB só apresentou 2 (dois) temas principais, enquanto a UFPB demonstrou uma maior variedade de assuntos (59 registros).

Se o objetivo do VCGE e do plano de classificação era fazer a interface de comunicação com o cidadão ou agrupar documentos sobre um mesmo assunto, provavelmente, terá dificuldades na recuperação da informação como apontou Sousa (2014) sobre os desafios para equacionar a preservação do vínculo arquivístico, já que um único assunto “acesso à informação” representou mais da metade dos pedidos, praticamente, onze vezes a mais que o segundo colocado “concurso” deixando uma dúvida se realmente todos os registros foram corretamente classificados.

4.2 Subassuntos

A versão 2.3 de 17/11/2020 do Fala.BR permitiu que os gestores fizessem a gestão dos Subassuntos do órgão. Como assinalado anteriormente (Figura 1), cada Subassunto está relacionado intrinsecamente a um assunto. Os Subassuntos não aparecem no Painel LAI, somente no *Download* de Dados LAI, onde nem todos os usuários preenchem este campo nos pedidos de acesso à informação, haja vista ser esse opcional. A Tabela 2 apresenta os Subassuntos mais demandados das cinco Universidades Federais em 2021.

Tabela 2 – Os Subassuntos das cinco Universidades Federais mais demandadas pelo Fala.Br em 2021

Subassunto	UNB	UFPB	UFRJ	UFC	UFRGS	TOTAL
CAMPOS VAZIOS	258	421	392	307	202	1580
Acervo Acadêmico					1	1
Ações Afirmativas					1	1
Ações Afirmativas - PPI					4	4
Ações Afirmativas - LGBTQIA+					2	2
Ações Afirmativas - PcD					1	1
Aposentadoria					1	1
Apresentação/ existência de normativo/ relatório/ setor	26					26
Arquivo Central					4	4
Assistência Estudantil					2	2
Auditoria					1	1
Avaliação Institucional					2	2
Catálogo - SAbi					1	1
Certificado/ Diploma					2	2
Colações de Grau					1	1
Colégio de Aplicação					1	1
Comunicação Social					1	1
Concursos Públicos/Processos Seletivos					3	3
Conduta de Servidor					1	1
Conselho de Usuários					1	1
Cópia de processo NUP	12					12
Curso/concurso e editais	3					3
Dados Abertos					1	1
Dados Cadastrais					1	1
Dados da graduação/pós/extensão (alunos/cotas/cursos/disciplinas)	44					44
Dados Financeiros					2	2
Empenhos					1	1
Ensino Remoto Emergencial - ERE					1	1
Evasão Escolar					2	2

Gestão de Pessoas					6	6
Gestão de Pessoas (aposentadoria/crachás/ férias/folha de pagamento/licença/sistema)	27					27
Informações Institucionais					7	7
Ingresso					11	11
Ingresso Acadêmico na UnB	26					26
Ingresso na graduação					4	4
Institucional (agenda, cargo, estrutura, organograma)	2					2
Interações Acadêmicas (cooperações, convênios, contratos)					4	4
Lei Geral de Proteção de Dados	3					3
Licitações e Contratos	17					17
Licitações e Contratos Administrativos					2	2
Matrícula					1	1
Movimentação de Pessoal					2	2
Não é pedido de informação	5					5
Normas, Regulamentos e Políticas Institucionais					1	1
Orçamento					1	1
Outros					1	1
Ouvidoria					2	2
Programas de Pós-Graduação					1	1
Protocolo Geral					1	1
QRSTA					1	1
Receitas/ Despesas	4					4
Reconhecimento de Diplomas - Exterior					1	1
Registros contábeis e patrimoniais					1	1
Revalidação de Diplomas					10	10
SEI - UFRGS					1	1
Seleção/ Pós-Graduação					1	1
Serviços a Comunidade					1	1
Solicitação diversa/informações gerais	38					38

Tecnologia da informação (sites, sistemas, web)	3					3
Terceirizados					1	1
Vacina da Covid-19					1	1
Vestibular/Processo Seletivo					3	3
TOTAL: 1893	468	421	392	307	305	1893

Legenda: UNB: Universidade de Brasília; UFPB: Universidade Federal da Paraíba; UFRJ: Universidade Federal do Rio de Janeiro; UFC: Universidade Federal do Ceará; e UFRGS: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar o subassunto das Universidades Federais dos pedidos de acesso à informação em 2021, percebe-se a gravidade da função em decorrência da falta de preenchimento dos campos (83,47%), ou seja, apenas 16,53% dos usuários das duas Universidades Federais (UNB e UFRGS) preencheram os campos.

Por não haver um instrumento padronizado (vocabulário controlado ou plano de classificação) para os subassuntos, cada universidade classificou à sua maneira, não havendo assim compatibilidade entre elas.

Outro detalhe é o subassunto “Ações Afirmativas” e demais especificidades (PPI, LGPTQIA+ e PcD), talvez estes, poderiam ser classificados em outra categoria. Isso se aplica também ao “Ingresso” e a outros campos.

Como citado no texto (BRASIL, 2020b), “o subassunto é uma lista mantida para transição ao campo Tags”, ou seja, reforça a idéia de um plano de classificação nas diversas classes e subclasses do esquema – a disposição hierárquica.

4.3 Tags

As Tags são lista de marcadores criados pelas ouvidorias que utilizam o Fala.BR, criados conforme suas necessidades. O campo Tags possibilita adicionar rótulos para especificar ainda mais o teor da manifestação, em adição ao assunto e subassunto. Assim como os SubAssuntos, os gestores locais podem administrar as Tags - adicionar e/ou excluir novas Tags, de acordo com as necessidades da ouvidoria. A Tabela 3 apresenta as Tags das universidades federais no ano de 2021.

Tabela 3 – As Tags mais demandadas nas cinco Universidades Federais em 2021

Tag	UNB	UFPB	UFRJ	UFC	UFRGS	TOTAL
CAMPOS VAZIOS	332	418	391	20	293	1454

Auditoria	2					2
Auditoria Interna				5		5
Banco de Dados - Gestão de Pessoas					1	1
Banco de Dados - Graduação					11	11
Biblioteca Universitária				3		3
Bolsas, estágios, monitorias, etc	1					1
Casas de Cultura Estrangeira				7		7
Centro de Humanidades				1		1
Comissão Permanente de Inquérito Administrativo Disciplinar				1		1
Competência das entidades vinculadas		1				1
Coordenação de Pós-Graduação – Comunicação				1		1
Coordenação de Pós-Graduação – Economia				1		1
Coordenação do Curso de Biblioteconomia				1		1
Coordenação do Curso de Engenharia Civil				1		1
Coordenação do Curso de Fisioterapia				1		1
Coordenação do Curso de Jornalismo				2		2
Coordenadoria de Concursos - CCV				1		1
Coordenadoria de Perícia e Assistência ao Servidor e Estudante - CPASE				1		1
Coronavírus (COVID-19)	7					7
Curso/concurso e editais	11					11
Departamento de Biologia				1		1
Departamento de Estatística e Matemática Aplicada				1		1
Departamento de Química Orgânica e Inorgânica				1		1
Departamento de Zootecnia				1		1

Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade - FEAAC				2		2
Gabinete do Reitor				2		2
Gestão de Pessoas (aposentadoria/crachás/férrias/folha de pagamento/licença/sistema)	38					38
GM - Gabinete do Ministro		1				1
Imóveis da UnB	1					1
Infraestrutura dos campi (endereçamento, iluminação, limpeza, manutenção de equipamentos, etc)	3					3
Ingresso acadêmico na UnB (ENEM, PAS, vestibular, SISU, transferências facultativa e obrigatória)	15					15
Instituto Universidade Virtual				5		5
Licitações e compras		1				1
Licitações e Contratos	6					6
Museu de Arte - MAUC				1		1
Outros	9					9
Ouvidoria Geral			1	18		19
Políticas e estratégias de gestão acadêmica e/ou administrativa	8					8
Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis				6		6
Pró-Reitoria de Extensão				2		2
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas				90		90
Pró-Reitoria de Graduação				67		67
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação				7		7
Pró-Reitoria de Planejamento e Administração				23		23
Pró-Reitoria de Relações Internacionais e				4		4

Desenvolvimento Institucional						
Registro e emissão de certificado/declaração/diploma	4					4
SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos	1			1		2
Secretaria de Acessibilidade - UFC Inlui				1		1
Secretaria dos Órgãos Deliberativos Superiores				10		10
Sistema de Cotas	6					6
Solicitação diversa/informações gerais	14					14
Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental				9		9
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI				9		9
Tecnologia da informação (sites/sistemas/matricula web)	10					10
TOTAL: 1893	468	421	392	307	305	1893

Legenda: UNB: Universidade de Brasília; UFPB: Universidade Federal da Paraíba; UFRJ: Universidade Federal do Rio de Janeiro; UFC: Universidade Federal do Ceará; e UFRGS: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Fonte: Dados da pesquisa.

As tags apresentadas na Tabela 3 apresentam situações semelhantes ao subassunto. Muitos campos vazios, classificação da tags e demais especificidades (Banco de Dados – Gestão de Pessoas, Banco de Dados - Graduação).

Os pontos positivos é que ao menos uma tag foi preenchida por uma das universidades, outro ponto, a compatibilidade de termos idênticos entre elas (ouvidoria geral) e por último a UFC que cadastrou 93,49% das tags.

Como as Tags não estão vinculadas a um Assunto ou Subassunto e podem ser criadas livremente (BRASIL, 2020b), os usuários tendem a criar termos sem padronização como no caso “coordenação” e “coordenadoria” e “outros” que não podem ser identificados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa apresentou os principais temas - Assuntos, Subassuntos e Tags – dos pedidos de acesso à informação das Universidades Federais mais demandadas pela LAI em 2021. Por resultado, verificou-se que o tema “acesso à informação” é o mais recorrente entre as cinco Universidades Federais; contudo, os Subassuntos e Tags, frequentemente, não são informados.

Verificaram-se algumas situações no estudo como falta de padronização na classificação dos assuntos entre os órgãos; ausência de preenchimento, em grande parte, nos subassuntos e tags o que podem levar a erros na busca do documento ou dificultar a pesquisa da informação desejada.

O registro dos pedidos de acesso à informação por um único termo “acesso à informação” (55,10%) deixa uma dúvida para que seja investigada em pesquisas futuras, porque (os usuários) escolheram este termo? por desconhecimento? por comodismo? ou por serem relacionados à LAI.

Apenas 16,53% preencheram os subassuntos, enquanto 83,47% deixaram os campos vazios, num universo de cinco universidades federais pesquisadas, somente duas universidades se preocuparam em classificar este campo.

As tags apresentam erros semelhantes ao subassunto, alto índice da falta de preenchimento dos campos (76,81%), sem padronização dos termos ou muito genéricos (outros). Se observarmos as três tabelas, aparece o termo “auditoria” gerando dúvidas em qual dos temas devem ser classificadas.

O esquema de classificação sob a forma de hierarquia poderá ser adequado na identificação dos temas – assuntos, subassuntos e tags – permitindo assim, uma relação orgânica entre elas fazendo assim (quem sabe?) uma interface de comunicação entre o cidadão, gestores do órgão e o Fala.BR. Conforme relatado por Sousa (2014), “a importância da classificação para as áreas do conhecimento humano que lidam com a informação”, especificamente aquelas que atuam nas ouvidorias, acesso à informação, proteção de dados pessoais entre outras áreas similares.

A proposta de uso do VCGE é “para classificar qualquer conteúdo de informação [...] mesmo não sendo profissionais especializados como biblioteconomistas e arquivologistas”, a partir da análise dos resultados, cabem uma reflexão sobre a importância dos profissionais especializados na atuação do Fala.BR em seus órgãos.

Seria interessante realizar a conexão dos Subassuntos e das Tags junto ao Assunto no VCGE, a fim de minimizar os possíveis erros ou ausências de classificação das manifestações de ouvidoria e acesso à informação.

Conclui-se que as dificuldades na classificação e operacionalização do fluxo da ouvidoria e acesso à informação, por conseguinte, na gestão do Fala.BR, poderá culminar em um agrave constitucional em relação ao exercício da cidadania.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Arquivo Nacional. **Código de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos relativos as atividades-meio do Poder Executivo Federal** [recurso eletrônico]. / -- Dados eletrônicos - Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2020a.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Download de Dados**, 2022. Disponível em: <<https://falabr.cgu.gov.br/publico/DownloadDados/DownloadDadosLai.aspx>>

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Painel Lei de Acesso à Informação**. Brasília, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/perguntas-frequentes/painel-lei-de-acesso-a-informacao#um>>

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC). Diretoria de Transparência e Controle Social (DTC). **Manual do Fala.BR - Módulo Acesso à Informação: Guia do Usuário [versão 1.0]**. Brasília, 2020b.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **VCGE - Vocabulário de Governo Eletrônico / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação** - Brasília: MP, SLTI, 2014.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011.

CAROSSI, Daniel Fernando; TEIXEIRA FILHO, José Gilson de Almeida. Uma análise dos pedidos de acesso à informação encaminhados a uma instituição de ensino superior. **Gestão. Org**, v. 14, n. 5, p. 255-264, 2016.

GAMA, Janyluce Rezende. **Instrumentos de transparência e acesso às informações públicas: um estudo das demandas por informações contábeis nas universidades federais**. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIMA, Melina Pompeu de; ABDALLA, Márcio Moutinho; OLIVEIRA, Leonel Gois Lima. A avaliação da transparência ativa e passiva das universidades públicas federais do Brasil à luz da Lei de Acesso à Informação. **Revista do Serviço Público**. 2020.

SASSO, Maiara et al. Análise descritiva dos pedidos de acesso à informação ao governo federal por meio do portal acesso à informação. **Revista da CGU**, v. 9, n. 14, p. 601-617, 2017.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa. Alguns apontamentos sobre a classificação de documentos de arquivo. **Revista Brasileira de Ciência da Informação: tendências de pesquisa**, v. 8, n. 02/01, 2014.

TEIXEIRA, Jackeline Saori. Análise Exploratório das Características dos Pedidos de Acesso à Informação em 2018 e 2019. In: **I Seminário Discente de Ciência Política da UFPR (SDCP)**. 2020.

TRIVINÕES, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.