

## **Administração pública contemporânea: uma análise das inovações democráticas digitais da CGU para transparência governamental**

Bruna Marques Miranda

### **Resumo**

A era digital atual é marcada pela otimização dos fluxos de informações e pela revolução na forma de acessar e utilizar dados. A inovação tecnológica no setor público traz oportunidades para os governos, incentivando a governança digital e a participação dos cidadãos. O Brasil avança nesse sentido, com a Parceria para o Governo Aberto, aumentando a transparência e integridade pública. A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) garante acesso às informações governamentais, em uma cultura de governo aberto, com mais confiança da população. A Controladoria Geral da União (CGU) desempenha papel fundamental, fiscalizando recursos públicos e promovendo a participação social. O presente estudo analisa, através do modelo tecnopolítico de análise, as Inovações Democráticas Digitais formuladas e implementadas pela CGU para o desenvolvimento e construção da transparência governamental e democracia. Foram discutidos os temas: transparência governamental e democracia digital e inovações democráticas digitais como instrumentos de ação pública. Com o propósito mencionado, foi conduzida pesquisa descritiva, com metodologia qualitativa, etnografia virtual, entrevistas semiestruturadas e pesquisa documental.

**Palavras-chave:** Inovação Tecnológica. Governo Aberto. Transparência Governamental. Participação social.

### **Abstract**

The current digital era is marked by optimizing information flows and revolutionizing the way we access and use data. Technological innovation in the public sector brings opportunities to governments, encouraging digital governance and citizen participation. Brazil advances in this direction with the Open Government Partnership, enhancing transparency and public integrity. The Lei de Acesso à Informação (Law No. 12,527, dated November 18, 2011) guarantees access to government information within an open government culture, fostering public trust. The Controladoria Geral da União (CGU) plays a crucial role in this context, overseeing public resources and promoting social participation. The study analyzes, through the technopolitical analysis model, the Democratic Digital Innovations formulated and implemented by the CGU for the development and construction of government transparency

and democracy. The discussed topics are government transparency and digital democracy, and democratic digital innovations as instruments of public action. With the mentioned purpose, a descriptive research was conducted using qualitative methodology, virtual ethnography, semi-structured interviews, and document research.

**Keywords:** Technological Innovation. Open Government. Government Transparency. Social Participation.

## 1 INTRODUÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) é uma legislação brasileira que entrou em vigor em 2012 com o objetivo de garantir o direito fundamental de acesso à informação por parte dos cidadãos. Ela estabelece que qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações públicas aos órgãos e entidades governamentais dos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), incluindo autarquias, fundações públicas, empresas estatais e entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos.

A LAI trouxe uma mudança significativa ao estabelecer que a divulgação de informações públicas é a regra, e o sigilo é a exceção. Os órgãos públicos devem disponibilizar informações de interesse coletivo em seus sites de forma proativa, ou seja, sem que seja necessário que alguém faça uma solicitação específica. Além disso, a lei estabelece prazos e procedimentos para que os pedidos de informação sejam respondidos, garantindo a transparência e o acesso aos dados públicos.

No cenário da transparência governamental, surgem iniciativas e ferramentas que visam facilitar a análise e o acesso às informações. Uma delas é o Mapa Brasil Transparente (MBT), um instrumento da Lei de Acesso à Informação (LAI) que funciona como um mapa que apresenta uma análise da transparência por localidade, avaliada em três modalidades. A primeira modalidade é a Avaliação Independente, realizada por uma entidade imparcial e técnica, seguindo critérios predefinidos. A segunda é a Autoavaliação da gestão, na qual os próprios gestores públicos fornecem os dados para a avaliação. Já a terceira modalidade é a Avaliação cidadã, que consiste na análise da percepção do cidadão sobre a transparência em sua localidade. No entanto, a avaliação cidadã ainda é escassa.

Mais uma fonte interessante de dados sobre transparência é o outro instrumento da LAI, o site Fala.BR, onde é possível acessar de fato a LAI, fazer denúncias, elogios, reclamações, sugestões, solicitações de atendimento e encontrar informações sobre pedidos de acesso à informação. São disponibilizadas planilhas que mostram os pedidos por órgão,

os solicitantes (com dados como gênero, profissão, data de nascimento, estado e escolaridade) e as reclamações sobre esses pedidos. Esses dados revelam informações valiosas sobre o acesso à informação no país.

Buscando aprimoramento e evolução na forma de disponibilização dos dados da LAI, destaca-se o Programa LAI para Todos, que evidencia o empenho da CGU em promover a cultura do acesso à informação. O programa conta com diversos eixos de atuação, incluindo soluções tecnológicas, como o Painel da LAI e o Painel Resolveu?. Esses painéis, semelhantes ao Painel de Monitoramento de Dados Abertos (ambos da CGU), são novidades interessantes implementadas em 2023, que facilita o acesso e análise das informações relacionadas à Lei de Acesso à Informação. No Painel da LAI, é possível encontrar informações sobre os órgãos que receberam os pedidos de acesso à informação, as áreas temáticas mais solicitadas, o tempo de resposta dos órgãos, além de outras métricas relevantes. Os dados são apresentados de forma clara e intuitiva, através de gráficos, tabelas e mapas interativos.

Além disso, a CGU também desenvolve o Plano de Dados Abertos, um documento detalhado que mostra o planejamento para a execução da Política de Dados Abertos. Há uma consulta pública para identificar a demanda pelos dados da CGU e priorizar a abertura de acordo com sua relevância. Também há o Plano de Ação Nacional da Parceria para o Governo Aberto, que está em sua sexta construção. O novo plano tem vigência programada de julho de 2023 a julho de 2025. No momento de realização deste trabalho, a consulta pública para o 6º Plano de Ação Nacional da Parceria para o Governo Aberto está lançada e aberta para cidadãos contribuírem.

A Controladoria Geral da União (CGU) desempenha o papel de aprimoramento e monitoramento de todos os instrumentos mencionados. No caso do Mapa Brasil Transparente (MBT), a CGU é responsável por coordenar as avaliações e garantir a imparcialidade na Avaliação Independente, além de apoiar a coleta de dados para a Autoavaliação da gestão e incentivar a participação dos cidadãos na Avaliação Cidadã.

Em relação aos dados da Lei de Acesso à Informação (LAI), a CGU desempenha um papel central na promoção da transparência e no acesso às informações governamentais. Ela é responsável por coletar e disponibilizar os dados referentes aos pedidos de acesso à informação, tanto por órgão quanto por solicitante. Além disso, a CGU acompanha as reclamações relacionadas a esses pedidos, buscando aprimorar o processo e garantir a efetividade da LAI.

No contexto do Plano de Dados Abertos, a CGU é a responsável por sua elaboração e execução. Ela realiza consultas públicas para identificar a demanda pelos dados e definir prioridades com base na relevância. A CGU também supervisiona a abertura das bases de dados de acordo com o plano, buscando promover a transparência e facilitar o acesso às informações governamentais.

Por fim, no Programa LAI para Todos, a CGU assume um papel crucial na análise dos sigilos e na promoção da cultura do acesso à informação. Ela trabalha no desenvolvimento de soluções tecnológicas, como o Painel da LAI, que facilita o acesso e a visualização das informações relacionadas à LAI. A CGU atua para superar os desafios e incentivar a transparência, promovendo a participação cidadã e a disseminação da cultura de acesso.

Quanto à integração entre Governo Aberto e LAI, o Governo Aberto é uma abordagem que busca promover a transparência, a participação cidadã, a colaboração e o uso de tecnologias para fortalecer a governança e a prestação de serviços públicos. A LAI está intrinsecamente relacionada a esse conceito, pois é um instrumento que fomenta a transparência governamental e o acesso à informação.

A integração entre Governo Aberto e LAI se dá no sentido de que a LAI é um dos pilares para alcançar os princípios do Governo Aberto. Ao promover a transparência e o acesso à informação, a LAI permite que os cidadãos participem ativamente da vida pública, fiscalizem a administração e contribuam para a tomada de decisões. Nesse sentido, seguem os resultados encontrados.

Resumidamente, a CGU exerce um papel estratégico na garantia da transparência governamental, por meio do desenvolvimento de iniciativas, avaliações, coleta e disponibilização de dados, além de promover a cultura do acesso à informação. Sua atuação abrange desde a coordenação de avaliações e ações de governo aberto até o monitoramento e aprimoramento do acesso à informação, contribuindo para fortalecer a transparência e a participação social.

A partir disso, foi realizada uma imersão de pesquisa na CGU, por meio de entrevistas semi estruturadas, etnografia virtual e análise documental, com intuito de analisar como as Inovações Democráticas Digitais formuladas e implementadas pela CGU colaboram para o desenvolvimento, aprofundamento e construção da transparência governamental e da democracia, a partir dos seguintes objetivos específicos:

Mapear as inovações democráticas digitais implementadas pela CGU voltadas para a transparência;

Analisar as IDD's da CGU para transparência com base no modelo tecnopolítico de análise das IDD's;

A motivação por trás desta pesquisa surge da necessidade de analisar como o acesso à informação pode contribuir para o avanço democrático e promover a participação ativa dos cidadãos na construção de políticas públicas. Na pesquisa, é feita uma análise das micropráticas de governança digital da Controladoria-Geral da União (CGU) utilizando a abordagem tecnopolítica. Essa abordagem visa atender à necessidade apontada em estudos anteriores de compreender os diversos atores envolvidos no desenvolvimento sociotécnico ao longo do ciclo de políticas públicas.

Esse tema desperta interesse tanto em estudiosos e profissionais de políticas públicas, quanto em todos os cidadãos que buscam uma maior participação e confiança no governo. É de suma importância compreender como a inovação ocorre no setor público e, especialmente, como os meios digitais podem contribuir cada vez mais para a evolução democrática e da transparência.

Para aprofundar o entendimento sobre os impactos sociais, políticos e econômicos das inovações relacionadas à Lei de Acesso à Informação e aos Dados Abertos, foram conduzidas entrevistas com gestores envolvidos nesses processos. O objetivo dessas entrevistas foi analisar se tais inovações estão efetivamente promovendo uma democracia mais inclusiva e justa. Além disso, buscou-se avaliar as consequências diretas dessas inovações democráticas digitais como instrumentos de ação pública, ou seja, verificar seus resultados na criação de políticas públicas e seus efeitos no desenvolvimento da democracia.

O relatório está organizado em seis seções, incluindo a introdução. Na segunda seção, é apresentado um resumo do referencial teórico, explorando conceitos fundamentais, como transparência governamental e democracia digital e inovações democráticas digitais como instrumentos de ação pública. A terceira seção detalha os procedimentos metodológicos adotados, incluindo etnografia virtual, análise documental e condução de entrevistas semi estruturadas. Na quarta seção, são apresentadas as análises e resultados. Após isso, são apresentadas as considerações finais. Por fim, a sexta seção discute uma proposta de intervenção a partir dos achados do estudo.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Transparência Governamental e Democracia Digital**

Para obter uma compreensão aprofundada do conceito de transparência governamental, é importante, em primeiro lugar, entender o significado da transparência. O termo "transparente" refere-se a algo que permite a passagem da luz e possibilita que o observador veja claramente ou parcialmente o que está por trás (GOMES et al., 2018). No artigo "Novos desafios para a ideia de transparência pública (2018)", surge uma pergunta intrigante: a transparência reside na capacidade de impedir uma visão clara do que está por trás ou apenas permitir a visão do que está oculto? Os autores argumentam que a questão central está relacionada ao conceito de "trans + aparecer", ou seja, revelar o que está por trás sem desaparecer. Portanto, uma instituição transparente é aquela que não obstrui a visão e não possui segredos, informações inacessíveis ou governos ocultos.

Na teoria política, é comum substituir o conceito de transparência pela noção de publicidade. De acordo com GOMES et al. (2018), para Kant, a publicidade funciona como um teste normativo da dimensão moral da norma ou da política, ou seja, a publicidade da política torna-a moralmente satisfatória. Por outro lado, segundo GOMES et al. (2018), para Jeremy Bentham, a publicidade é um mecanismo de restrição, impedindo que os agentes públicos se beneficiem em detrimento do interesse público, evitando o abuso do poder político. De qualquer forma, esses conceitos de publicidade expressam a ideia de que governos legítimos são fundamentados no consentimento dos governados.

Os autores afirmam que hoje em dia, o termo "transparência" é consagrado para descrever a supervisão do Estado por parte dos cidadãos e de instituições. Atualmente, a transparência é considerada uma condição e um princípio que orienta a atuação em nome do povo, diferentemente da publicidade na democracia liberal: trata-se de uma condição essencial para os princípios morais e democráticos.

Ao afirmar que todas as informações não se destinam ao mesmo campo de domínio em que são produzidas, GOMES et al. (2018) destacam que a transparência permite um olhar externo, ou seja, um olhar que não está envolvido na produção da informação, o que pode levar ao controle por parte daqueles que observam. No entanto, ao questionar a fonte da informação, os autores levantam a questão de se essas fontes realmente fornecem as informações necessárias para viabilizar esse olhar externo. Esse é um aspecto interessante a ser analisado dentro da dimensão de qualidade da informação.

Conforme GOMES et al. (2018) afirmam, em um futuro próximo, a distinção entre transparência offline e eTransparência (ou transparência digital) não será mais necessária. As mudanças atuais visando promover a transparência estão relacionadas ao contexto da internet, como as iniciativas de Governo Aberto e os aspectos normativos emergentes

relacionados à transparência. A eTransparência também permite que fontes externas utilizem os dados publicados, mesmo sem cooperação entre os sistemas monitorados. Um exemplo disso são empresas que utilizam dados abertos para criar interfaces e resultados compreensíveis para os cidadãos.

A eTransparência está diretamente ligada à democracia digital, uma vez que a Constituição de 1988, que abriga os valores democráticos, estabelece que todos os cidadãos têm o direito de receber informações dos órgãos públicos. Portanto, a democracia digital deve promover os valores democráticos, e a transparência governamental faz parte desses valores.

No que diz respeito à democracia digital, seu conceito engloba o uso de tecnologias digitais de comunicação que visam reparar, promover ou integrar ações no âmbito político para atender de forma mais efetiva a um ou vários princípios da democracia (Almada et al., 2019). Portanto, de acordo com Almada et al. (2019), a democracia digital é o uso de tecnologias digitais para impulsionar e promover avanços no contexto democrático, complementando e corrigindo certas práticas políticas do Estado, com o objetivo de fortalecer e concretizar o conceito de democracia na comunidade política.

De acordo com Almada (2019), nessa compreensão da democracia digital, existem duas abordagens: uma que se concentra na manutenção das práticas democráticas e outra que propõe novos desenhos institucionais para responder às novas demandas, incluindo as que surgiram por meio da internet. No entanto, não basta que uma nova iniciativa seja tecnologicamente avançada ou apenas digitalize a relação entre o Estado e os cidadãos, pois o que importa é entender como essas iniciativas consolidam ou abordam os problemas da democracia.

## **2.2. As inovações democráticas digitais como instrumentos de ação pública**

A Análise Tecnopolítica das Inovações Democráticas utilizada como base neste estudo tem como objetivo uma observação mais aprofundada e uma compreensão abrangente das inovações democráticas, por meio do estudo da "ciência e tecnologia e da sociologia da ação pública" (FREITAS; SAMPAIO; AVELINO, 2022, p. 4). Essa análise é composta por três dimensões: a primeira dimensão visa caracterizar as inovações democráticas, identificando suas características político-institucionais e sociotécnicas; a segunda busca avaliar as consequências diretas das inovações como instrumentos de ação pública; e a terceira abrange os efeitos dessas iniciativas no desenvolvimento da democracia (FREITAS; SAMPAIO; AVELINO, 2022).

Dentro dos estudos sobre sociologia da ação pública, Lascoumes e Le Galés (2012) definem a instrumentação da ação pública como o conjunto de problemas selecionados para análise e o uso de técnicas, operações e dispositivos para concretizar a ação governamental em torno desses problemas. Dessa forma, a instrumentação da ação pública não apenas considera a escolha dos instrumentos, mas também analisa os efeitos gerados por cada técnica, operação e dispositivo escolhido. Da mesma maneira, a análise tecnopolítica das Inovações Democráticas considera as consequências e os efeitos dessas inovações dentro do contexto da sociologia da ação pública, incluindo a análise de seus resultados na democracia.

A abordagem tecnopolítica compreende que a inovação democrática cria um espaço sociotécnico no qual um conjunto de conhecimentos, instrumentos, atores e processos pode resultar em ação pública, permitindo que a inovação democrática atinja seus objetivos e promova mudanças efetivas na democracia (FREITAS; SAMPAIO; AVELINO, 2022). No entanto, a análise tecnopolítica leva em consideração tanto as inovações democráticas que geraram resultados identificáveis como instrumentos de ação pública, quanto aquelas que não geraram tais resultados, mas produziram ações e práticas sociais que contribuem para o fortalecimento da democracia. Dessa forma, por meio da análise tecnopolítica das inovações democráticas, são identificadas novas "oportunidades políticas", novos "repertórios de ação" dos cidadãos e "práticas e comportamentos" no cenário político (FREITAS; SAMPAIO; AVELINO, 2022, p. 8).

Além disso, as inovações democráticas não são mais interpretadas apenas sob a perspectiva clássica de Smith (2009). Conforme discutido por Pogrebinschi (2019), elas são compreendidas em suas diversas formas e características, apresentando também objetivos finais diversos e passíveis de mensuração de acordo com as dimensões da qualidade da democracia. Dessa forma, o modelo de análise tecnopolítica das inovações democráticas tem como objetivo compreender as inovações por meio de suas características, repercussões e todas as implicações que influenciam as práticas sociais que promovem o desenvolvimento democrático, inclusive identificando novas práticas e oportunidades para o fortalecimento democrático, como mencionado anteriormente.

A abordagem tecnopolítica aplicada à análise das inovações democráticas abrange tanto os resultados que se traduzem em "instrumentos e meta-instrumentos de ação pública" (que geram resultados diretos e objetivos, como normas, leis, políticas públicas, etc.), quanto os resultados não institucionalizados que surgem por meio da participação cidadã, ou seja, instrumentos subjetivos de transformação social (FREITAS; SAMPAIO; AVELINO, 2022, p.



8). Ambos os resultados das inovações democráticas têm um papel importante na transformação social, na governança tecnopolítica e também são objeto de análise em diversos outros estudos (FREITAS; SAMPAIO; AVELINO, 2022).

Portanto, a análise tecnopolítica é extremamente útil neste trabalho, pois contribui de maneira abrangente e coletiva para o campo de estudos sobre inovações democráticas. Ela é fundamental para reafirmar que as inovações democráticas são multidimensionais e visam impulsionar a construção de instrumentos de ação pública que modificam o modelo hegemônico de participação democrática, que muitas vezes negligencia as instituições participativas, um modelo que infelizmente voltou a predominar no Brasil.

### **2.3. Procedimentos Metodológicos**

Este trabalho foi realizado por meio de uma pesquisa de abordagem qualitativa, que teve como objetivo mapear e analisar as inovações democráticas digitais da CGU, a fim de compreender seus impactos na administração pública e no desenvolvimento da democracia. Para alcançar esse objetivo, foram empregados métodos de etnografia virtual e pesquisa documental. A etnografia virtual e pesquisa documental se deu nos diversos portais de notícias jornalísticas sobre a LAI, nos sites oficiais do gov. br e da CGU (como o site do Fala.BR e o site do Programa LAI para Todos), nos relatórios disponíveis nos sites de Dados Abertos e Acesso à Informação, no Painel da LAI, Painel Resolveu? e no Painel de Monitoramento de Dados Abertos. Também ocorreu no perfil do Instagram da CGU e no próprio texto da LAI e do Decreto 7.724/2012 (que regulamenta a lei). Além disso, foram realizadas entrevistas semi estruturadas com gestores.

Desse modo, a etnografia virtual nos sites oficiais e pesquisa documental partiu dos seguintes pontos-base de avaliação da transparência e democratização dos dados:

**Acesso à informação:** Verificar se os sites fornecem informações claras e acessíveis sobre como solicitar informações, quais tipos de dados estão disponíveis e como acessá-los.

**Atualização dos dados:** Verificar a frequência e regularidade com que os dados são atualizados nos sites. Isso é importante para garantir que as informações sejam relevantes e estejam atualizadas para os cidadãos.

**Qualidade dos dados:** Avaliar a qualidade dos dados disponibilizados nos sites, incluindo se estão completos, precisos, objetivos, consistentes e formatados de maneira adequada para facilitar a compreensão e análise.

**Disponibilidade dos dados em meios não digitais:** Verificar se os meios digitais indicam disponibilidade dos dados de forma acessível em meios não digitais, como por meio de solicitações físicas ou fornecimento de cópias impressas. Isso é importante para garantir que cidadãos que não possuem acesso à tecnologia ou têm preferência por meios não digitais também possam acessar as informações de forma democrática.

**Formatos de dados:** Analisar se os sites oferecem os dados em formatos abertos e acessíveis, como CSV, JSON ou XML, permitindo que os cidadãos utilizem as informações de forma livre e interoperável.

**Usabilidade do site:** Avaliar a facilidade de navegação e busca nos sites, bem como a organização das informações e a disponibilidade de recursos adicionais, como filtros, gráficos e visualizações interativas.

**Feedback e participação cidadã:** Verificar se os sites permitem que os cidadãos enviem feedback, façam comentários ou sugestões, e se há mecanismos de participação cidadã, como consultas públicas, para promover a interação e engajamento dos cidadãos.

**Transparência sobre o próprio processo:** Analisar se os sites fornecem informações transparentes sobre o processo de divulgação de dados, incluindo informações sobre a governança do sistema, políticas de privacidade, segurança da informação e responsabilização por divulgação inadequada ou irregular.

As entrevistas semiestruturadas foram conduzidas com membros-chave das equipes responsáveis pela LAI e pelo governo aberto e transparência. As entrevistadas da equipe da LAI pertencem à Secretaria Nacional de Acesso à Informação, sendo a primeira entrevistada a Ana Claudia Farranha, responsável pelos Estudos e Entendimentos de Acesso à Informação. A segunda gestora entrevistada é Cibelle Brasil, servidora há 15 anos, atualmente ocupa o cargo de diretora da Diretoria de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação.

## **2.4. Análise de Dados**

Foi realizada etnografia virtual e análise documental com base nos pontos-chave apresentados no início desta seção, formulados a partir dos objetivos específicos apresentados, que foram guiados a partir dos objetivos do modelo tecnopolítico de análise das Inovações Democráticas Digitais.

Nesse sentido, a análise foi realizada em duas etapas: exploração do material e análise e tratamento dos resultados. Ademais, as entrevistas semiestruturadas foram analisadas a

partir de recortes do material gravado, com objetivo de extrair as informações como objetos essenciais de análise nesta pesquisa.

### Resultados

A estrutura desta seção é baseada nos objetivos específicos deste estudo e na revisão teórica abordada. A primeira subseção trata do mapeamento detalhado das inovações democráticas digitais implementadas pela CGU voltadas para a transparência, enquanto a segunda trata sobre a forma que ocorre a democratização do acesso à informação, bem como suas limitações.

O Decreto n. 7.724/2012 regulamenta a Lei de Acesso à Informação (2011), fazendo com que a lei produza seus efeitos jurídicos e os procedimentos para acesso à informação sejam garantidos aos cidadãos. Em 2018, foi publicado o Decreto nº 9.690, que trouxe diretrizes sobre o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo federal. Esse decreto estabeleceu algumas orientações, como a padronização dos procedimentos de solicitação e resposta, a criação de uma Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e a integração do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) com o Fala.BR.

## **2.5. Mapeamento das Inovações Democráticas Digitais implementadas pela CGU voltadas para a transparência**

A Controladoria-Geral da União (CGU) implementou diversas Inovações Democráticas Digitais focadas em aumentar a transparência. A maior parte delas estão no próprio site oficial da CGU e no site gov.br, sendo divulgadas pelo Instagram @cguoficial e pelo LinkedIn.

- Painel Resolveu?

Entre elas, destaca-se o "Painel Resolveu?", que oferece uma visão abrangente das manifestações de acesso à informação em níveis federal, estadual e municipal. Neste painel, é possível visualizar informações como a satisfação média dos solicitantes, o tempo médio necessário para as respostas, a porcentagem de resolutividade, a porcentagem de pedidos entregues dentro e fora do prazo, além da opção de filtrar as demandas por órgão, período e tipo de pedido (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

O painel disponibiliza recursos adicionais, permitindo filtrar as informações por tema, assunto, sub assunto e tags relacionadas. Também é possível acessar dados sobre a distribuição percentual dos cidadãos por faixa etária, sexo e localização geográfica. Além

disso, o painel apresenta um ranking das ouvidorias que receberam o maior número de manifestações respondidas e em tratamento.

O Painel reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública por meio do sistema e-Ouv. O objetivo do Painel Resolveu é oferecer uma plataforma que permita aos usuários pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Através dessa ferramenta, é possível acessar informações sobre as manifestações registradas no sistema e-Ouv.



Figura 1: Painel Resolveu?

Fonte: CGU, 2023.

No geral, o Painel Resolveu é uma ferramenta valiosa que auxilia na gestão e monitoramento das manifestações de ouvidoria, fornecendo informações relevantes e contribuindo para uma administração pública mais eficiente e responsiva às demandas dos cidadãos.

Conforme possível perceber na Figura 1, embora seja um painel abrangente e repleto de informações valiosas, é importante mencionar que ele pode ser um pouco pesado e leva algum tempo para carregar completamente. No entanto, considerando a quantidade e a variedade de dados disponíveis, essa espera pode ser justificada pela riqueza de informações fornecidas pela CGU.

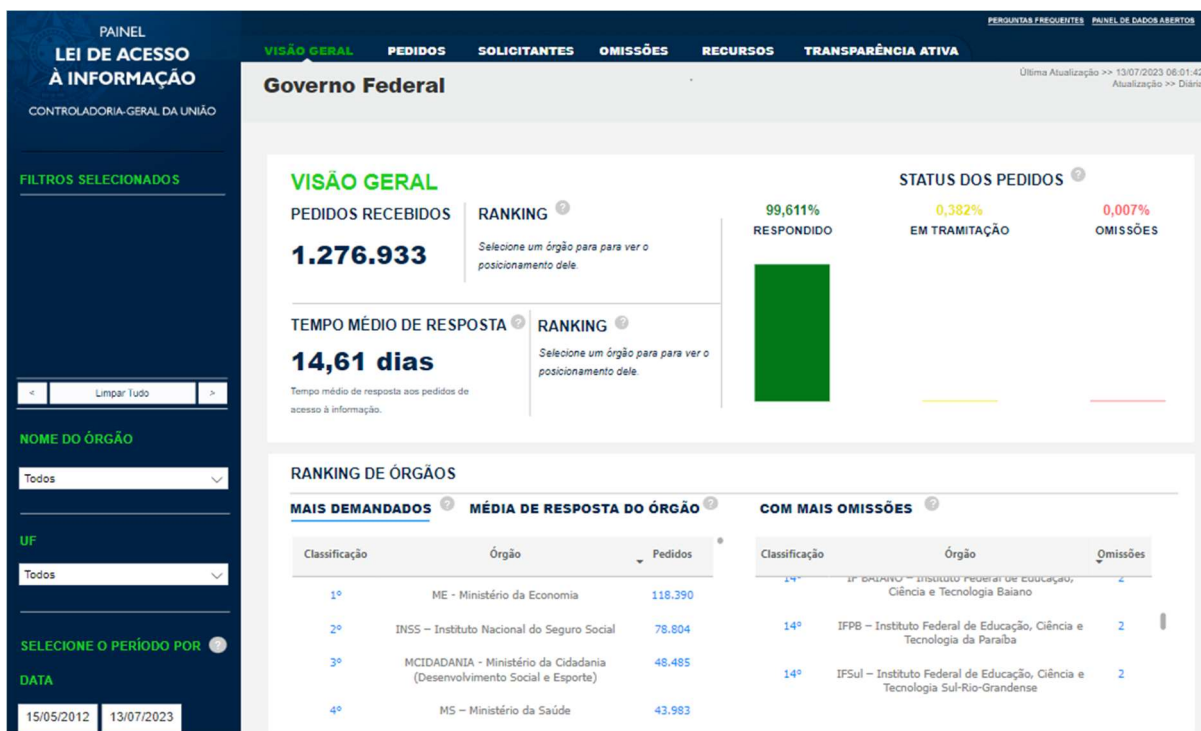
- Painel LAI

O Painel LAI é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) com o objetivo de facilitar o acompanhamento, monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal no Brasil.

O Painel LAI fornece informações relevantes relacionadas à implementação da LAI, como a quantidade de pedidos e recursos registrados pelos cidadãos, o cumprimento de prazos para resposta, o perfil dos solicitantes, a existência de omissões por parte dos órgãos, e a transparência ativa adotada por eles, entre outros aspectos. Essas informações permitem uma análise mais detalhada do desempenho dos órgãos e entidades na aplicação da LAI.

Uma das funcionalidades do Painel LAI é a possibilidade de comparar os dados de um órgão ou entidade específica com a média do Governo Federal ou da categoria à qual a entidade pesquisada pertence. Isso permite identificar diferenças e avaliar o desempenho relativo em relação às demais instituições.

Figura 2: Painel LAI



Fonte: CGU, 2023.

- e-SIC e Fala.BR

Outras inovações e instrumentos da LAI são o e-SIC (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão) e o Fala.BR, duas inovações desenvolvidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) que se uniram em uma única plataforma. Essa integração visa proporcionar aos cidadãos a facilidade de fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local.

Anteriormente, o e-SIC permitia aos cidadãos solicitar informações públicas de forma eletrônica, enquanto o Fala.BR era utilizado para registrar manifestações de ouvidoria, como denúncias, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de simplificação. Com a integração dos dois sistemas, os cidadãos agora têm a conveniência de acessar e utilizar ambas as funcionalidades em uma única plataforma.

Essa união traz diversas melhorias e novas funcionalidades que visam facilitar a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo. Algumas dessas melhorias incluem o aprimoramento do tratamento de pedidos e manifestações, a otimização do cadastro de usuários e a criação de interfaces amigáveis, tornando a experiência de interação com a plataforma mais intuitiva e eficiente.

Com a integração do e-SIC e do Fala.BR, os cidadãos têm acesso simplificado a um único canal para solicitar informações e registrar suas manifestações, enquanto os gestores públicos contam com uma ferramenta mais robusta para gerenciar e responder a essas demandas.

Como é observado nas Figuras 3, 4 e 5, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza em seu site informações detalhadas sobre as inovações do e-SIC e do Fala.BR, bem como recursos explicativos para facilitar o uso dessas plataformas tanto para gestores quanto para cidadãos.

No caso do e-SIC, como visto na Figura 3, a CGU oferece uma página explicativa que aborda diversos aspectos relacionados à plataforma. Além de fornecer uma visão geral sobre o sistema, há informações específicas sobre o processo de login. Essa seção detalha como os usuários podem criar uma conta, fazer login no e-SIC e acessar as funcionalidades disponíveis. Essas orientações são úteis para os cidadãos que desejam utilizar o e-SIC para fazer solicitações de informações públicas.

Figura 3 - e-SIC e Fala.BR

The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo on the left and several menu items: CORONAVÍRUS (COVID-19), ACESSO À INFORMAÇÃO, PARTICIPE, LEGISLAÇÃO, and ÓRGÃOS DO GOVERNO. The main content area features a large background image of a person's hand typing on a laptop keyboard. Overlaid on this image are two circular icons: a yellow one with a green 'i' and a blue one with the text 'FalaBR'. To the right of these icons, the text 'Acesso à Informação' is displayed in green. The main heading reads 'Acesso à informação e Ouvidoria em uma única plataforma'. Below this, there are three paragraphs of text explaining the integration of the e-SIC system with Fala.BR, the benefits of the unified platform, and a security notice regarding login. At the bottom of the content area, there are two blue buttons: 'Acesse' and 'Saiba mais'.

Fonte: CGU, 2023.

- Site Fala.BR

Quanto ao Fala.BR, a CGU disponibiliza um manual explicativo que visa auxiliar tanto gestores quanto cidadãos na utilização da plataforma. O manual é abrangente e detalhado, apresentando um guia passo a passo que cobre todos os aspectos relevantes da utilização do Fala.BR. Ele descreve as funcionalidades disponíveis, como fazer manifestações de ouvidoria, registrar denúncias, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de simplificação. O manual apresenta imagens para auxiliar no passo a passo e também oferece orientações sobre o processo de cadastro, acesso à plataforma, navegação e uso de recursos específicos. Como observado na Figura 4, o site do Fala.BR é bem intuitivo e possui um campo para que os cidadãos acessem perguntas frequentes.

## Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

🏠 > Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

O que você quer fazer?

AJUDA



Fonte: CGU, 2023.

Figura 4 - Site Fala.BR

Essas páginas e recursos explicativos disponibilizados pela CGU em seu site são recursos valiosos para os usuários que desejam compreender e aproveitar ao máximo as inovações do e-SIC e do Fala.BR. Eles fornecem informações claras e instruções passo a passo, facilitando a utilização dessas plataformas e contribuindo para uma experiência mais eficiente e satisfatória para gestores e cidadãos.

Ademais, a CGU disponibiliza em seu site uma página específica (Figura 5) com um guia de procedimentos voltado aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal para atendimento à Lei de Acesso à Informação (LAI) e utilização do Fala.BR. Este guia foi recentemente atualizado e possui objetivo de fornecer orientações claras e detalhadas sobre os procedimentos a serem seguidos pelos órgãos e entidades ao lidar com pedidos feitos com base na LAI.

Figura 5 - Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR



## Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR

Guia tem por objetivo orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal sobre os procedimentos para atender pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI.

Publicado em 17/05/2017 15h47 | Atualizado em 12/07/2023 15h37

Compartilhe:   

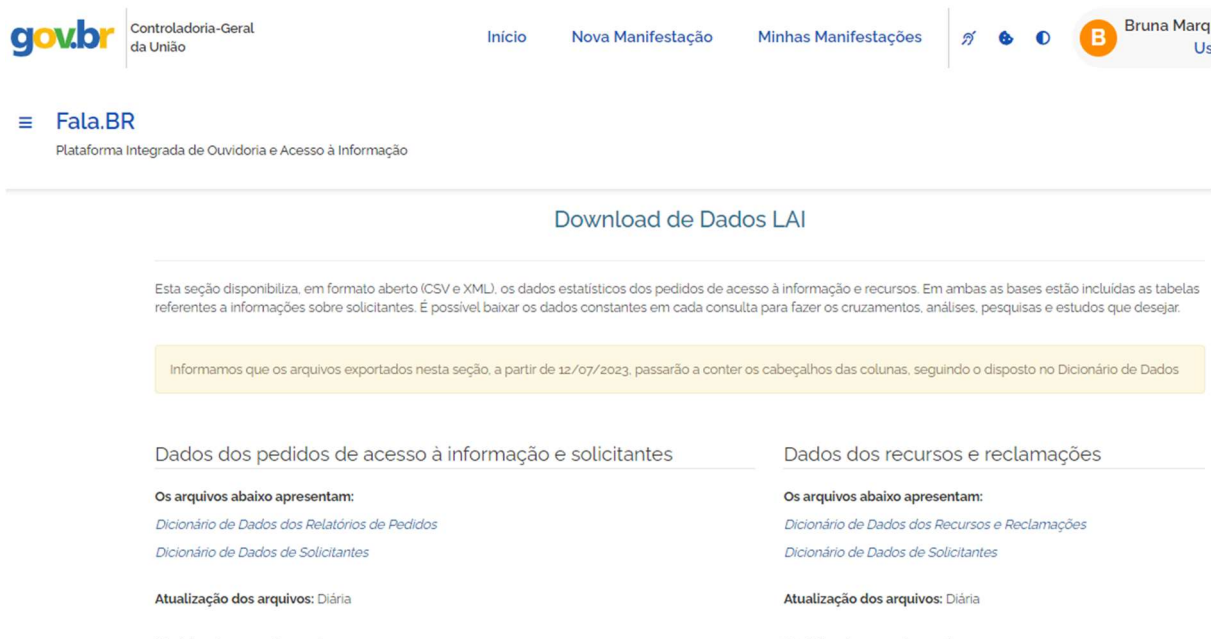
Introdução: o que é este Guia

1. Registro de pedidos no Fala.BR

1.1. O que é o Fala.BR?

Fonte: Gov.br, 2023.

### Figura 6 - Download de Dados LAI



The screenshot shows the 'Download de Dados LAI' page on gov.br. The header includes the gov.br logo, 'Controladoria-Geral da União', and navigation links: 'Início', 'Nova Manifestação', and 'Minhas Manifestações'. A user profile for 'Bruna Marq Us' is visible. The main content area is titled 'Download de Dados LAI' and contains a paragraph explaining that the section provides data in CSV and XML formats. A yellow box notes that from 12/07/2023, the exported files will include column headers. Below this, there are two columns of information:

Dados dos pedidos de acesso à informação e solicitantes	Dados dos recursos e reclamações
<p><b>Os arquivos abaixo apresentam:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dicionário de Dados dos Relatórios de Pedidos</li> <li>Dicionário de Dados de Solicitantes</li> </ul> <p><b>Atualização dos arquivos:</b> Diária</p>	<p><b>Os arquivos abaixo apresentam:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dicionário de Dados dos Recursos e Reclamações</li> <li>Dicionário de Dados de Solicitantes</li> </ul> <p><b>Atualização dos arquivos:</b> Diária</p>

Fonte: Gov.br, 2023.

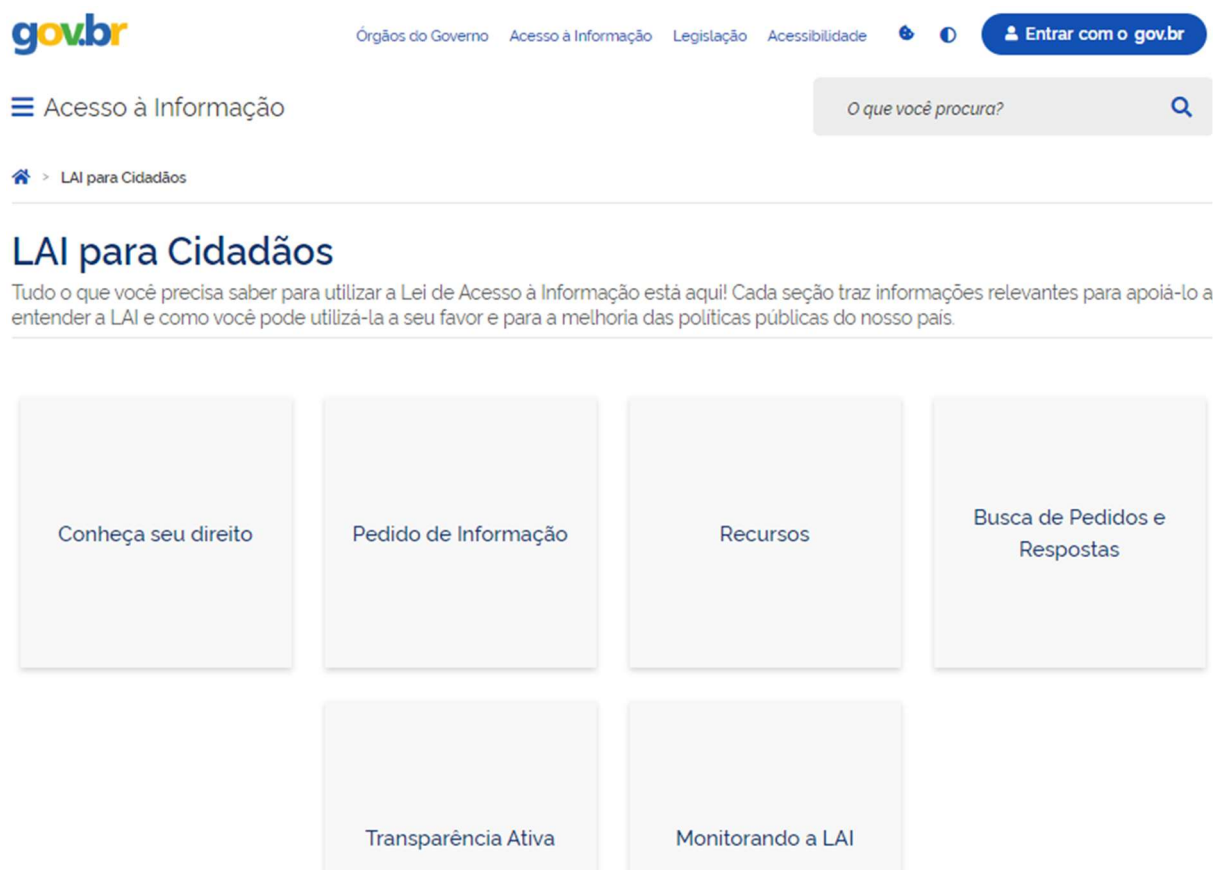
- LAI para Cidadãos

No site do gov.br, existe uma página dedicada chamada "LAI para Cidadãos", que tem como objetivo conscientizar os cidadãos sobre diversos aspectos da Lei de Acesso à Informação (LAI), fornecendo informações abrangentes para ajudá-los a compreender e utilizar a LAI de maneira eficaz (Figura 7).

Essa página aborda uma ampla gama de tópicos relevantes, desde o básico sobre o funcionamento da LAI até aspectos mais avançados, como o monitoramento do cumprimento da lei. É uma fonte abrangente e acessível que reúne todas as informações necessárias para que os cidadãos possam utilizar a LAI em seu benefício e contribuir para a melhoria das políticas públicas no país.

Cada seção da página "LAI para Cidadãos" contém informações valiosas que auxiliam os cidadãos a entenderem melhor a LAI e como podem utilizá-la de forma efetiva. Essas seções fornecem orientações sobre como fazer solicitações de acesso à informação, os prazos e procedimentos envolvidos, bem como os direitos e garantias dos cidadãos nesse processo.

Figura 7 - LAI para cidadãos



The screenshot shows the 'LAI para Cidadãos' page on the gov.br website. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade', and a button to 'Entrar com o gov.br'. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'O que você procura?' and a search icon. The main heading is 'LAI para Cidadãos', followed by a sub-heading: 'Tudo o que você precisa saber para utilizar a Lei de Acesso à Informação está aqui! Cada seção traz informações relevantes para apoiá-lo a entender a LAI e como você pode utilizá-la a seu favor e para a melhoria das políticas públicas do nosso país.' Below this, there are six rectangular buttons arranged in two rows. The top row contains four buttons: 'Conheça seu direito', 'Pedido de Informação', 'Recursos', and 'Busca de Pedidos e Respostas'. The bottom row contains two buttons: 'Transparência Ativa' and 'Monitorando a LAI'.

Fonte: Gov.br, 2023.

#### Programa LAI Para Todos

O Programa LAI Para Todos possui uma página específica no site de Acesso à Informação do gov.br (Figura 8). É uma iniciativa voltada para a disseminação e capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) no Brasil. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o programa tem como objetivo promover a transparência, o acesso à informação e a participação cidadã no país. São eixos do Programa: promoção, capacitação, entendimentos, monitoramento e ferramentas.

O Programa LAI Para Todos busca democratizar o acesso à informação, conscientizar os cidadãos sobre seus direitos e incentivar a utilização da LAI como uma ferramenta para a melhoria das políticas públicas e o fortalecimento da democracia. Ele oferece uma série de ações e recursos para engajar e capacitar diferentes públicos, como a sociedade civil, estudantes, servidores públicos e organizações da sociedade civil.

Dentre as atividades do Programa LAI Para Todos, destacam-se workshops, cursos, palestras, seminários e eventos de sensibilização. Essas iniciativas visam disseminar conhecimento sobre a LAI, esclarecer dúvidas, fornecer orientações práticas e promover o engajamento dos participantes na busca por informações de interesse público.

Além disso, o programa disponibiliza materiais educativos, como cartilhas, manuais e guias práticos, que abordam de forma clara e acessível os principais pontos da LAI e como exercer o direito de acesso à informação. Esses recursos são úteis para os cidadãos que desejam compreender melhor a lei, fazer solicitações de informação e utilizar as informações obtidas de maneira eficaz.

Por meio de suas ações, capacitações e materiais educativos, busca empoderar os cidadãos, fortalecer a cultura de transparência governamental e contribuir para a construção de uma sociedade mais informada e engajada.

Além do mais, a página de Acesso à Informação do gov.br integra vários links com informações sobre a LAI, como link direto para fazer um pedido, link para consulta de pedidos, para o Portal da Transparência, etc (Figura 9).

Figura 8 - Site de Acesso à Informação - Programa LAI Para Todos

## Programa LAI para Todos



O Programa LAI para Todos é desenvolvido pela CGU com a finalidade de fortalecer a transparência e o acesso à informação por meio de iniciativas voltadas aos servidores públicos e à sociedade.

Desde a entrada em vigor da LAI, muitos foram os desafios naturais para promover a cultura do acesso, contra a cultura do sigilo. Avançou-se bastante ao longo dos anos, no entanto, o direito à informação precisa ser fortalecido, perene e inabalável, pois só assim a cultura da transparência e da publicidade, consagrada pela Lei, poderá se consolidar como regra, para que não haja retrocessos.

Buscando esse fortalecimento, o Programa tem como objetivos:

- Promover o direito de acesso à informação junto à sociedade e aos servidores públicos;
- Orientar e capacitar servidores públicos sobre transparência e acesso à informação;
- Avançar na consolidação de entendimentos e boas práticas para fortalecer a

transparência e o acesso à informação:

- Garantir a boa aplicação da LAI por órgãos e entidades do Poder Executivo federal;
- Prover soluções tecnológicas para otimizar o acesso à informação.

Fonte: Gov.br, 2023.

Figura 9 - página de Acesso à Informação

☰ Acesso à Informação

O que você procura?



O que você está procurando?



Faça seu pedido de acesso à  
informação aqui!



Consulte pedidos de acesso já  
respondidos



Acompanhe o uso de recursos no  
Portal da Transparência



Acesse os dados abertos por  
órgãos públicos

Fonte: Gov.br, 2023.

- Mapa Brasil Transparente

O Mapa Brasil Transparente é uma iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) que tem como objetivo avaliar e classificar a transparência pública dos estados e municípios brasileiros. Essa ferramenta busca promover a transparência e a prestação de contas, incentivando os entes federativos a aprimorarem a divulgação de informações públicas.

Figura 10 - Mapa Brasil Transparente



The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there are navigation links for 'CORONAVÍRUS COVID-19', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'ÓRGÃOS DO GOVERNO'. Below this, there are accessibility options: 'A+', 'A-', 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. The main header features the text 'Controladoria-Geral da União' and 'Mapa Brasil Transparente' in large white font on a blue background. A search bar is visible on the right. Below the header, there is a navigation menu with 'Início', 'Avaliações de Transparência', 'Transparência por Localidade', and 'Dados Abertos'.

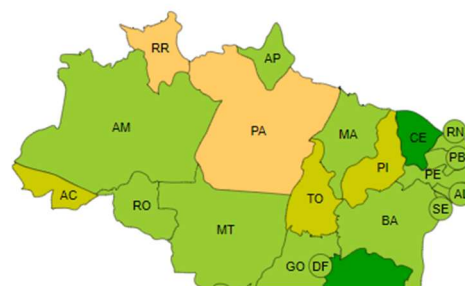
### EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição

A Escala Brasil Transparente – Avaliação 360° é uma inovação na tradicional metodologia de avaliação da transparência pública adotada pela CGU. Na EBT – Avaliação 360° houve uma mudança para contemplar não só a transparência passiva, mas também a transparência ativa (publicação de informações na internet). Nesta avaliação foram incorporados aspectos da transparência ativa como a verificação da publicação de informações sobre receitas e despesa, licitações e contratos, estrutura administrativa, servidores públicos, acompanhamento de obras públicas e outras. Com a aplicação da EBT como prática institucional, a CGU pretende aprofundar o monitoramento da transparência pública e possibilitar o acompanhamento das ações implementadas por estados e municípios na promoção do acesso à informação.

[SAIBA MAIS](#)

### EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição

Pesquisa



Fonte: Gov.br, 2023.

Seguem pontos fortes do Mapa Brasil Transparente:

**Avaliação abrangente:** O Mapa Brasil Transparente realiza uma avaliação abrangente dos portais de transparência dos estados e municípios, considerando diferentes aspectos e critérios relacionados à disponibilização de informações públicas.

**Indicadores de transparência:** A ferramenta utiliza indicadores específicos para medir o nível de transparência de cada ente federativo, como a publicação de informações sobre receitas e despesas, licitações e contratos, servidores públicos, entre outros.

**Guia de orientações para gestores:** o mapa possui um guia de orientações para entes federados, com diversas orientações aos gestores públicos sobre como aprimorar a transparência em seu município ou estado.

**Metodologia clara (Figura 10):** O Mapa Brasil Transparente possui uma metodologia clara e objetiva, que define os critérios e pontuações utilizados na avaliação. Isso permite uma avaliação mais precisa e consistente da transparência pública.

**Disponibilização dos dados para download:** o portal disponibiliza as informações das consultas em formato apropriado para download e processamento, ou seja, os usuários têm a possibilidade de baixar os dados em XML para fazerem cruzamentos, análises e estudos personalizados.

**Estímulo à melhoria:** A divulgação do ranking e dos resultados da avaliação serve como um estímulo para que os estados e municípios busquem aprimorar suas práticas de transparência e prestação de contas, visando obter melhores pontuações.

**Seguem pontos fracos do Mapa Brasil Transparente:**

**Enfoque limitado:** Embora o Mapa Brasil Transparente avalie os portais de transparência, ele não é capaz de fornecer uma visão completa sobre a efetividade das políticas de transparência e combate à corrupção em um ente federativo. Existem outros aspectos além da disponibilidade de informações que são importantes para uma gestão transparente e responsável.

**Limitações técnicas:** A ferramenta apresenta limitação técnica, como a falta de atualização frequente.

É importante destacar que o Mapa Brasil Transparente é uma iniciativa valiosa para promover a transparência pública, incentivando os estados e municípios a melhorarem a divulgação de informações. No entanto, é necessário considerar suas limitações e complementar a avaliação com outras fontes e mecanismos de verificação para uma compreensão mais abrangente da transparência e da governança em cada ente federativo.

Figura 11 - Metodologia do Mapa Brasil Transparente



The screenshot shows the website interface for 'Mapa Brasil Transparente' from the Controladoria-Geral da União (CGU). The header is blue with the title 'Mapa Brasil Transparente' and an 'ENTRAR' button. Below the header is a navigation menu with 'Início', 'Avaliações de Transparência', 'Transparência por Localidade', and 'Dados Abertos'. The main content area has a breadcrumb trail: 'VOCÊ ESTÁ AQUI: AVALIAÇÕES INDEPENDENTES > ESCALA BRASIL TRANSPARENTE > METODOLOGIA'. The title 'Metodologia' is displayed in large blue font. Below it is the sub-section 'EBT - Avaliação 360° - 2ª Edição'. The text describes the EBT (Escala Brasil Transparente - Transparência Passiva) as a tool developed by the CGU between 2015 and 2016 to measure the compliance of public entities with the Law of Access to Information. It also mentions the 'Avaliação 360°' which includes active transparency (publication of information on the internet) in addition to passive transparency. The text concludes by stating that the EBT incorporates aspects of active transparency like verification of publication of information on receipts and expenses, tenders and contracts, administrative structure, public servers, and public works, aiming to deepen the monitoring of public transparency and facilitate the follow-up of actions implemented by states and municipalities to promote access to information.

Fonte: Gov.br e CGU, 2023.

- Portal Brasileiro de Dados Abertos

Por fim, o Portal Brasileiro de Dados Abertos é uma plataforma governamental desenvolvida para disponibilizar dados do governo em formato aberto, permitindo que sejam acessados, compartilhados e reutilizados pela sociedade de forma livre e transparente. O portal tem como objetivo centralizar e facilitar o acesso a uma ampla gama de informações e conjuntos de dados produzidos por diferentes órgãos e entidades do governo brasileiro.

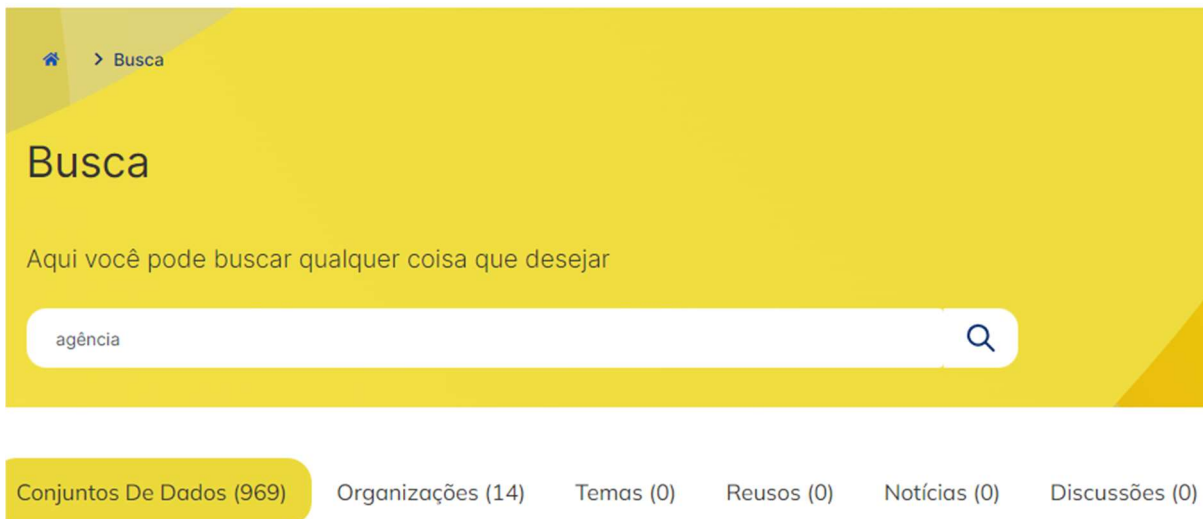
O portal disponibiliza uma variedade de dados governamentais em diversas áreas, como educação, saúde, segurança pública, meio ambiente, economia, entre outras. Esses dados podem incluir estatísticas, indicadores, relatórios, mapas e outras informações de interesse público (Figura 12 e Figura 13). Os dados são disponibilizados em formatos abertos, como CSV, XML, permitindo que sejam facilmente acessados, processados e reutilizados por desenvolvedores, pesquisadores e qualquer pessoa interessada.

Há no portal ferramentas de busca avançada e filtros para ajudar os usuários a encontrar os conjuntos de dados desejados. Além disso, a plataforma apresenta uma interface amigável que facilita a navegação e o acesso às informações.

Ao disponibilizar os dados governamentais de forma aberta, o portal incentiva a inovação, o desenvolvimento de soluções tecnológicas e a criação de serviços úteis para a sociedade. Empresas, startups e desenvolvedores podem utilizar os dados para criar aplicativos, visualizações, estudos e análises que contribuam para o avanço social e econômico do país.

Figura 12 - Portal Brasileiro de Dados Abertos





Busca

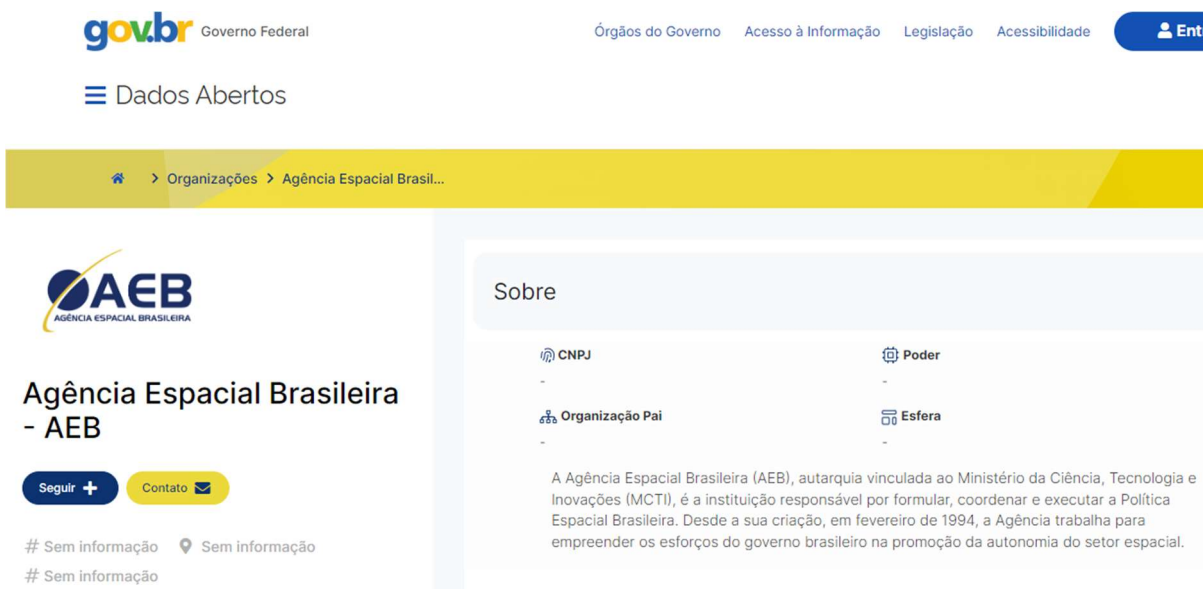
Aqui você pode buscar qualquer coisa que desejar

agência

Conjuntos De Dados (969) Organizações (14) Temas (0) Reusos (0) Notícias (0) Discussões (0)

Fonte: dados.gov.br, 2023.

Figura 13 - Portal Brasileiro de Dados Abertos - detalhe por organização



gov.br Governo Federal

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entr

Dados Abertos

Organizações > Agência Espacial Brasil...

**AEB**  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

**Agência Espacial Brasileira - AEB**

Seguir + Contato

# Sem informação Sem informação

Sobre

CNPJ	Poder
-	-
Organização Pai	Esfera
-	-

A Agência Espacial Brasileira (AEB), autarquia vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), é a instituição responsável por formular, coordenar e executar a Política Espacial Brasileira. Desde a sua criação, em fevereiro de 1994, a Agência trabalha para empreender os esforços do governo brasileiro na promoção da autonomia do setor espacial.

Fonte: dados.gov.br, 2023.

Figura 14 - Painel Monitoramento de Dados Abertos



Fonte: CGU, 2023.

## 2.6. Democratização do acesso à informação e suas limitações

Tive a oportunidade de realizar uma entrevista com Cibelle Brasil, diretora da Diretoria de Articulação, Supervisão e Monitoramento de Acesso à Informação, que está há 15 anos na CGU. Essa entrevista foi extremamente valiosa para o progresso do trabalho, pois funcionou praticamente como uma aula sobre a LAI e seus impactos na democracia.

Durante a entrevista, Cibelle foi incrivelmente prestativa e dedicada, não medindo esforços para fornecer respostas completas, exemplos concretos e informações que pudessem enriquecer ao máximo a minha pesquisa. Sua expertise e conhecimento aprofundado sobre o assunto foram evidentes, e a disposição em compartilhar seu conhecimento foi fundamental para o avanço do estudo.

A entrevistada abordou diversos aspectos relevantes da LAI, desde sua implementação até seu papel na promoção da transparência e fortalecimento da democracia. Ela elucidou os principais desafios enfrentados na aplicação da lei, como a garantia de acesso à informação para todos os cidadãos, inclusive os que não possuem acesso à tecnologia. Além disso, ela compartilhou exemplos concretos de como a LAI tem sido utilizada como ferramenta de participação e controle social, destacando seu impacto positivo na tomada de decisões governamentais.

Durante a entrevista, ela destacou a importância da Lei de Acesso à Informação na democracia, especialmente em um país como o Brasil, que passou por um período ditatorial.

Ela afirmou que a LAI é um instrumento fundamental para o controle social e para o exercício democrático, permitindo que os cidadãos tenham acesso às informações públicas. Segundo a entrevistada, um dos maiores benefícios da LAI para a sociedade em geral é a concretização do direito de acesso às informações sobre as políticas públicas, que por sua vez abre portas para o acesso a outros direitos.

No que diz respeito ao acesso à informação por parte de pessoas que não possuem acesso aos meios digitais, a entrevistada explicou que a própria lei já prevê que todos os órgãos são obrigados a criar e disponibilizar canais físicos para acesso à informação. Isso significa que os órgãos devem acatar os pedidos de informação por qualquer meio, como carta, ligação ou atendimento presencial, e registrar esses pedidos no sistema no mesmo dia. Em relação às pessoas com deficiência visual, a entrevistada informou que os sistemas Fala.BR e e-SIC já utilizam os padrões de acessibilidade do governo digital.

Ela também mencionou que a Controladoria-Geral da União possui planos de levar informações a outros grupos da sociedade que não utilizam meios digitais por meio de projetos de capacitação, como o projeto em parceria com o Ministério da Justiça, que visa capacitar lideranças femininas para disseminar conhecimento sobre os direitos dentro de suas comunidades, bem como disseminar conhecimento sobre as formas de acessar a LAI.

Durante a entrevista, ela destacou a necessidade de recursos financeiros para promover a divulgação da LAI fora dos meios digitais, como por meio de campanhas na televisão e em mídias de massa. Ela ressaltou que essa divulgação em massa requer um orçamento adequado.

Além disso, a gestora mencionou a necessidade de recursos tecnológicos e uma estrutura adequada para ampliar a capacidade de oferecer soluções tecnológicas aos órgãos responsáveis pela execução da LAI. Essa estrutura tecnológica permitiria aumentar a capacidade de monitoramento e garantir um funcionamento eficiente dos sistemas. Foi enfatizado que o reforço de capital humano é essencial para monitorar a Lei de Acesso à Informação de forma universal em todo o Brasil e para capacitar os gestores responsáveis. Ela destacou a importância de recursos disponibilizados pelo governo não apenas para a CGU, mas também para os órgãos executores da LAI, para que tenham infraestrutura adequada para executar a lei, bem como gestores capacitados.

Ao abordar exemplos relevantes da sociedade civil na utilização da LAI, Cibelle mencionou casos impactantes. Em um exemplo, uma estudante de jornalismo consultou a LAI e descobriu que recursos destinados a bolsas de estudos para pesquisa estavam sendo desviados para pessoas da sua comunidade que não estavam envolvidas em atividades de

pesquisa, como salões de beleza e taxistas. Essa estudante trouxe essa informação à tona por conhecer a realidade da comunidade e a repassou aos canais de notícia, revelando o desvio de recursos. Em outro caso, um jornalista utilizou a LAI para investigar a falta de transporte aéreo para o transporte de órgãos destinados a transplantes. Ao cruzar dados disponibilizados pela LAI sobre voos, pedidos de transplantes e disponibilidade de aviões, o jornalista evidenciou falhas na política de transplantes no Brasil, resultando em mudanças que tornaram obrigatória a disponibilidade contínua de um avião da FAB exclusivamente para esse fim.

A entrevistada também mencionou os desafios e limitações da LAI, destacando a importância de recursos financeiros especialmente para maximizar as equipes, investir em infraestrutura e fortalecer a equipe de tecnologia da informação. Isso permitiria levar o módulo LAI do Fala.BR para mais municípios sem comprometer o desempenho. Além disso, enfatizou a necessidade de reforço de equipe para capacitar pessoas e expandir o monitoramento da LAI nas esferas estaduais e municipais.

Além do mais, foi ressaltado que um desafio comum a todo o Poder Executivo Federal é a gestão da informação, incluindo a gestão adequada dos dados pelos órgãos executores da LAI desde o momento em que esses dados chegam no órgão. Isso envolve a capacitação dos gestores para preparar as informações com antecedência, em vez de preparar as informações apenas quando as demandas do cidadão surgem. Essa abordagem, conhecida como transparência por desenho (*transparency by design*), inclui a proteção de dados sensíveis e a tarjação de documentos que contenham informações sensíveis. Com isso, foi mencionado o desafio de conciliar a LAI com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), ressaltando a importância de ferramentas tecnológicas que facilitem a tarjação de dados sensíveis e o compartilhamento seguro de informações.

Questionada sobre a necessidade de revisão da LAI, a gestora entrevistada mencionou a falta de uma estrutura organizacional que possibilite o monitoramento da LAI de forma integrada em estados e municípios, além da necessidade de uma estrutura que apoie os órgãos no cumprimento da lei. Ela mencionou a importância de organizações da sociedade civil, como a Artigo 19, Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo (ABRAJI) e Open Knowledge, que também podem ser consideradas instrumentos da LAI por acompanharem e contribuírem no processo de monitoramento.

Além disso, a entrevistada ressaltou que a implementação da LAI por si só não influencia diretamente o engajamento dos cidadãos, mas enfatizou que o acesso à informação é fundamental para o engajamento, pois dá propriedade de fala aos cidadãos. Ela destacou

que o engajamento social vai além da LAI, envolvendo também os instrumentos de Governo Aberto, que pressupõem a participação da sociedade na administração pública.

Por fim, Cibelle mencionou que os planos de ação para o Governo Aberto têm efeitos no processo de democratização da sociedade brasileira, pois permitem a construção conjunta de políticas a partir das demandas sociais. Ela enfatizou que a transparência é um pilar do Governo Aberto, instrumentalizada pela LAI, e ressaltou a importância da conscientização das pessoas para o engajamento e a participação ativa na vida democrática do país.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Um dos principais benefícios da LAI é a concretização do direito de acesso às informações sobre políticas públicas, o que, por sua vez, abre portas para o acesso a outros direitos fundamentais. A partir da segunda entrevista e da análise das inovações democráticas digitais, a ampliação da capacidade tecnológica e o reforço de capital humano se mostraram necessários para o pleno funcionamento da LAI. É essencial que o Poder Executivo disponha para a CGU e os órgãos executores recursos tecnológicos e infraestrutura adequada para oferecer soluções tecnológicas. Isso contribuiria para atualização do Mapa Brasil Transparente, por exemplo, e até para uma melhoria na análise dessa inovação, atingindo o monitoramento da LAI em estados e municípios de forma integrada.

No que diz respeito ao acesso à informação e à clareza das informações disponibilizadas, constatou-se que todas as inovações analisadas apresentaram páginas ou manuais dedicados a explicar um resumo dos dados disponíveis. Essa abordagem é fundamental para que os cidadãos possam compreender quais informações estão disponíveis.

Porém, outro ponto relevante diz respeito à qualidade dos dados apresentados nos painéis. Verificou-se que o Painel de Dados Abertos e o Painel Resolveu? ainda utilizam linguagem complexa e são disponibilizados de maneira técnica, o que pode dificultar a compreensão por parte dos usuários, sendo necessário melhorar a usabilidade dos painéis.

No que se refere à disponibilidade dos dados em meios não digitais, foi constatado que a LAI já prevê o atendimento de solicitações e o fornecimento dos dados por meios não digitais. Nesse sentido, é fundamental que os órgãos responsáveis pela divulgação das informações estejam preparados para atender às solicitações por meio de canais não digitais, garantindo o acesso inclusivo às informações públicas.

Quanto aos formatos dos dados, verificou-se que todas as inovações analisadas fornecem os dados em formatos acessíveis, como CSV ou XML. Esse aspecto é positivo, uma vez que permite aos cidadãos uso dos dados públicos.

Por fim, constatou-se que todas as inovações foram divulgadas nas redes sociais e em sites específicos, e que as políticas de privacidade são transparentes, especialmente nos sites da LAI. Essa transparência é fundamental para promover a confiança dos cidadãos e a responsabilização dos órgãos públicos na divulgação adequada e regular dos dados.

Os exemplos citados durante a entrevista evidenciaram o impacto positivo da LAI na sociedade. Casos como o desvio de recursos destinados a bolsas de estudos e a falta de transporte para transplante de órgãos foram revelados através do acesso à informação. Essas situações levaram a mudanças significativas nas políticas públicas, demonstrando como a LAI pode contribuir para a melhoria da governança e a responsabilização dos órgãos públicos.

Apesar dos avanços, a LAI ainda enfrenta desafios e limitações. É fundamental aprimorar a gestão da informação nos órgãos executores da LAI, garantindo o tratamento adequado dos dados desde o momento em que chegam aos órgãos, em conformidade com a transparência por desenho. É necessário conciliar a LAI com a Lei Geral de Proteção de Dados, implementando ferramentas tecnológicas que facilitem a proteção de dados sensíveis.

Além disso, a conscientização das pessoas sobre seus direitos e a importância da participação ativa são fundamentais para o fortalecimento da democracia no Brasil. A CGU possui um papel central na melhoria e aprimoramento dos mecanismos de acesso à informação, na ampliação do alcance da LAI a diversos segmentos da sociedade e na promoção da transparência e do engajamento cidadão. O constante aperfeiçoamento desses instrumentos é essencial para fortalecer a democracia brasileira e garantir que o acesso à informação seja um direito efetivo e inclusivo para todos os cidadãos.

Diante dos achados desta pesquisa, são sugeridas algumas intervenções factíveis na próxima seção, para a Controladoria-Geral da União (CGU) aprimorar suas inovações democráticas digitais como mecanismos de transparência e democratização.

### **3.1 Propostas de Intervenção**

#### **1. Fortalecimento das ações de divulgação da LAI:**

Uma das propostas levantadas é o investimento em campanhas de divulgação da LAI mais abrangentes, utilizando diferentes meios de comunicação, como a televisão, para alcançar um público mais amplo. No entanto, compreende-se que a CGU pode enfrentar

desafios financeiros para implementar tais ações. Uma abordagem viável seria a busca de parcerias e apoio financeiro do governo federal. A CGU pode apresentar um plano detalhado sobre a importância e os benefícios de investir em campanhas de divulgação mais abrangentes, destacando como isso promoveria o exercício democrático.

Outra alternativa é explorar parcerias com órgãos e entidades da sociedade civil que compartilham os mesmos objetivos de transparência e acesso à informação. Essas parcerias podem ajudar a ampliar o alcance das campanhas de divulgação, compartilhando recursos e expertise.

A utilização de propagandas mais acessíveis financeiramente também é viável. Em vez de focar exclusivamente em mídias tradicionais, como a televisão, a CGU pode explorar o potencial de propagandas em meios físicos.

## 2. Aumento de recursos financeiros disponibilizados pelo governo não apenas para a CGU, mas também para os órgãos executores da LAI:

A CGU deve elaborar um plano abrangente e detalhado que justifique a necessidade de recursos financeiros para eficiência da LAI. Esse plano deve apresentar os objetivos, metas, atividades e orçamento estimado para fortalecer a infraestrutura e capacitar os órgãos executores da lei.

Ademais, é possível buscar parcerias com outros órgãos governamentais, como o Ministério da Economia, que possuem influência na alocação de recursos. Ao unir forças com outros órgãos interessados na promoção da transparência e no cumprimento da LAI, a CGU pode aumentar sua capacidade de reivindicar recursos junto ao governo.

## 3. Atualização do Mapa Brasil Transparente:

É necessário estabelecer um plano de ação para atualização do Mapa Brasil Transparente, garantindo que as informações nele disponibilizadas sejam mantidas atualizadas. Uma abordagem viável seria a realocação de recursos e o estabelecimento de prioridades dentro da CGU, direcionando esforços para a atualização do mapa.

Nesse sentido, a CGU pode revisar a alocação de recursos humanos e redistribuir as atividades de forma a garantir que haja uma equipe responsável pela atualização contínua do Mapa Brasil Transparente. Uma outra opção é buscar parcerias com outras instituições, como universidades, organizações da sociedade civil ou empresas especializadas em dados e tecnologia. Essas parcerias podem contribuir com conhecimentos técnicos, expertise e recursos humanos adicionais para a atualização do mapa.

4. Implementar o monitoramento integrado da LAI de forma mais abrangente e eficiente em todo Brasil:

Considerando o empecilho de pouca disponibilidade de recurso humano para tal ação, uma sugestão seria a colaboração com outros órgãos e entidades. A CGU pode estabelecer parcerias com Controladorias Estaduais e Municipais, Ministério Público, organizações da sociedade civil e instituições acadêmicas. Essa colaboração permite a troca de informações, conhecimentos e recursos, ampliando o alcance do monitoramento da LAI de forma mais eficiente e sem sobrecarregar apenas a CGU.

Ademais, a CGU deve estimular ainda mais o engajamento e a participação ativa da sociedade no monitoramento da LAI, para que a própria sociedade realize cada vez mais ações de monitoramento.

5. Engajar a sociedade em atividades de monitoramento da LAI:

Uma opção para a sugestão é a divulgação de casos de sucesso. A CGU promoveria e destacaria casos de sucesso envolvendo a utilização da LAI pela sociedade civil, como descobertas de irregularidades, denúncias de corrupção ou contribuições significativas para o aprimoramento da transparência e do acesso à informação.

No evento de 11 anos de vigência da LAI a CGU disponibilizou um espaço digital para que cidadãos pudessem compartilhar experiências com a LAI, esses casos poderiam ser extraídos dessa forma.

6. Implementar ações para promover a conscientização e capacitação dos gestores dos órgãos executores sobre a gestão da informação:

A CGU deve fornecer orientações e diretrizes específicas para os órgãos executores da LAI sobre como implementar a transparência por desenho. Isso inclui a capacitação dos gestores para preparar as informações com antecedência, a tarjação de dados sensíveis e o tratamento adequado dos documentos desde o momento em que chegam aos órgãos.

A CGU deve investir prioritariamente no desenvolvimento e na implementação de ferramentas tecnológicas que realizam tarjação automática de dados sensíveis, a exemplo da Petrobras que já utiliza uma ferramenta para isso e deu exemplo no dia do evento de 11 anos de vigência da LAI.



Além disso, a CGU pode promover a capacitação dos servidores públicos responsáveis pela gestão da informação e pelo tratamento de dados, fornecendo treinamentos sobre as principais diretrizes e requisitos da LGPD

7. Acompanhar de perto e monitorar mais afundo os pedidos de acesso à informação em meios não digitais:

Uma ação possível seria implementar sistemas de registro e acompanhamento exclusivo, utilizando sistemas de registro e acompanhamento exclusivos de pedidos de acesso à informação presencial, que permitam o controle e monitoramento centralizado de todas as solicitações recebidas. Esses sistemas devem ser atualizados regularmente e fornecer informações atualizadas sobre o status de cada pedido, incluindo prazos, encaminhamentos e respostas.

Mais uma ação importante seria realização de auditorias e inspeções regulares nos órgãos responsáveis pela execução da LAI, verificando se os procedimentos e prazos estão sendo seguidos corretamente, se há registros adequados dos pedidos e se as respostas estão sendo fornecidas de forma completa e tempestiva.

Adicionalmente, ações corretivas e disciplinares são necessárias quando forem identificadas irregularidades ou descumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos. Isso pode incluir a aplicação de sanções administrativas, orientações técnicas, capacitação adicional para os órgãos ou outras medidas adequadas para corrigir falhas e promover a conformidade com a LAI.

8. Garantir que as melhorias na Lei de Acesso à Informação (LAI) sejam debatidas no 6º Plano de Ação Nacional para Governo Aberto:

A CGU pode promover um diálogo aberto e transparente com organizações da sociedade civil, órgãos governamentais e outras partes interessadas para impulsionar a inclusão de melhorias na LAI no novo Plano de Ação, além de propor oficialmente a inclusão de melhorias na LAI no 6º Plano de Ação do Brasil na Parceria para Governo Aberto.

9. Melhoria da usabilidade dos painéis:

A CGU pode investir na inclusão de um guia passo a passo de utilização, bem como ícones explicativos que podem facilitar a navegação e o entendimento dos dados apresentados no Painel de Dados Abertos e o Painel Resolveu?, utilizando como exemplo o Painel LAI, que possui esses recursos. Além disso, melhoria tecnológica na usabilidade de

navegação nos painéis é necessária, visto que muitas vezes há dificuldade no acesso por problemas no carregamento das páginas e também por estarem fora do ar.

#### 10. Criação do aplicativo "fala.br":

O aplicativo englobaria recursos para utilizar a Lei de Acesso à Informação (LAI) por meio de smartphones. Esse aplicativo poderia desempenhar um papel crucial ao atingir diversos públicos de maneira descomplicada. Ao oferecer uma plataforma intuitiva acessível por dispositivos móveis, ele poderia capacitar os cidadãos a se envolverem de forma eficaz com a LAI e a acessarem informações governamentais com mais comodidade.

### REFERÊNCIAS

ALMADA, Maria Paula et al. **Democracia digital no Brasil: obrigação legal, pressão política e viabilidade tecnológica**. MATRIZES, v. 13, n. 3, p. 161-181, 2019.

BRASIL. 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. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011a. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 15 maio 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Acesso à informação e Ouvidoria em uma única plataforma**. Disponível em: <https://landpage.cgu.gov.br/redirectfalabr/index.html>. Acesso em: 27 jun. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Fala.BR Download de Dados LAI: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/DownloadDados/DownloadDadosLai.aspx>. Acesso em: 4 jul. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.** Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>. Acesso em: 23 jun. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Mapa Brasil Transparente.** Disponível em: <https://mbt.cgu.gov.br/publico/home>. Acesso em: 1 maio 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Painel Lei de Acesso à Informação.** Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 27 jun. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Painel Monitoramento de Dados Abertos.** Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>. Acesso em: 27 mar. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Painel Resolveu?.** Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Acesso em: 27 jun. 2023.

FREITAS, Christiana Soares; SAMPAIO, Rafael Cardoso; AVELINO, Daniel Pitangueira de. **Proposta de análise tecnopolítica das inovações democráticas** (Publicação Preliminar). 2022.

GOMES, Wilson; AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira; ALMADA, Maria Paula. **Novos desafios para a ideia de transparência pública.** In: E-Compós. 2018.

GOV.BR. **Acesso à Informação.** Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br>. Acesso em: 3 jul. 2023.

GOV.BR. **Acesso à Informação: LAI para Cidadãos.** Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos>. Acesso em: 19 jun. 2023.

GOV.BR. **Dados Abertos.** Disponível em: <https://dados.gov.br/home>. Acesso em: 19 jun. 2023.

GOV.BR. **Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR: Guia tem por objetivo orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal sobre os procedimentos para atender pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação - LAI.** 17 de maio de 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/guia-de-procedimentos-para-atendimento-a-lei-de-acesso-a-informacao-e-utilizacao-do-e-sic>. Acesso em: 4 jul. 2023.

GOV.BR. **LAI para Cidadãos: Tudo o que você precisa saber para utilizar a Lei de Acesso à Informação está aqui! Cada seção traz informações relevantes para apoiá-lo a entender a LAI e como você pode utilizá-la a seu favor e para a melhoria das políticas públicas do nosso país.** Disponível em: <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/assuntos>. Acesso em: 4 jul. 2023.

GOV.BR. **Programa LAI para Todos.** Disponível em: <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/programa-lai-para-todos>. Acesso em: 3 jul. 2023.

Lascoumes, P., & Le Galés, P. (2012). **A Ação Pública abordada pelos seus Instrumentos.** Revista Pós Ci. Soc., 9(18).

PERRUCCI, MARCELO LEVY. **A LAI É PARA TODOS?.**

POGREBINSCHI, Thamy; ROSS, Melisa. **El abordaje metodológico del Proyecto LATINNO para la investigación sobre innovaciones democráticas.** GIGAPP Estudios Working Papers, v. 6, n. 129, p. 323-336, 2019.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL SUBCHEFIA PARA ASSUNTOS JURÍDICOS. **Decreto nº 7724, de 18 de novembro de 2011.** 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.

SAMPAIO, Rafael Cardoso et al. **Democracia digital no Brasil: mapeamento e análises de artigos publicados em periódicos entre 1999-2018.** 2021.

SMITH, G. **Democratic innovations: designing institutions for citizen participation.** Cambridge: Cambridge University Press, 2009.