

Demanda e oferta no Serviço de Informação ao Cidadão do Poder Executivo Federal: o caso do Ministério da Fazenda

Luciana Bomfim Terra¹,
Fernanda Maria Melo Alves ²,
José Antonio Moreiro González³

1 <https://orcid.org/0000-0002-5535-2551>, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Estado da Bahia, Brasil, lucianaterra0404@hotmail.com.

2 <https://orcid.org/0000-0002-8396-4053>, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Estado da Bahia, Brasil, fmelo2@hootmail.com.

3 <https://orcid.org/0000-0002-8827-158>, Universidad Carlos III de Madrid, Getafe, Madrid, España. jamore@bib.uc3m.

Tipo de trabalho: COMUNICAÇÃO

Palavras-chave: Acesso à informação; Informação governamental; Serviço de Informação ao Cidadão. Participação social.

Em 18 de novembro de 2011, o Brasil sancionou a Lei de Acesso à Informação (LAI), que garante o acesso irrestrito aos documentos e informações produzidas ou custodiadas pelo Estado, excetuando aquelas de caráter pessoal ou protegidas por sigilo. Essa legislação regulamenta os procedimentos de transparência ativa, que estabelece a publicação de dados abertos e de transparência passiva, que efetiva a disponibilização de informações solicitadas pela sociedade, nos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC). No presente trabalho, analisou-se apenas a segunda modalidade.

Os quatro primeiros incisos do 3º artigo da LAI estimulam a cultura de transparência e uso da tecnologia para facilitar o acesso à informação. Enquanto o quinto inciso prevê a participação ativa do cidadão como meta de controle social. Para verificar a aplicação desta quinta finalidade, a investigação transcorreu no fluxo de informações custodiadas pelo Ministério da Fazenda (MF), responsável pela formulação e execução da política econômica, fiscal e tributário nacional (Brasil, 2018), através dos pedidos de informação submetidos ao e-SIC.

O estudo de caso buscou compreender a transição da cultura de sigilo para a política do acesso à informação governamental, ocorrida no e-SIC do MF, órgão mais demandado, a fim de se obter um conhecimento mais aprofundado da realidade específica (Yin, 2003). Adotou-se a pesquisa documental para compreender o contexto social (Cellard, 2008), através dos relatórios e planilhas da Controladoria-Geral da União, relativos ao ano de 2017, publicados em 2018, onde constam os pedidos de informação do cidadão brasileiro. A análise de conteúdo (Bardin, 2010), serviu para descrever os dados obtidos na amostra de 378 solicitações de acesso.

Os resultados mostram que a oferta de informações ocorreu com o acesso integralmente concedido (43,88%), demonstrando uma prática positiva do MF. Entretanto, os pedidos que não se enquadraram na lei (30,52%) representaram uma demanda não atendida. A participação do cidadão brasileiro foi motivada por interesse particular (61,4%), para resolver problemas de imposto de renda, cadastro de pessoa física (CPF) e cadastro de pessoa jurídica (CNPJ). Essa prática é importante para garantir a prestação dos serviços públicos, alimentando o propósito da eficiência e da transparência, visto que o acesso é o elemento central para fomentar *accountability* (Piotrowski e Van Ryzin, 2007).

A participação popular, ainda que seja por assuntos pessoais, está vinculada aos procedimentos e conteúdos governamentais, portanto é uma ação imperativa da sociedade, porém bem distante do controle social, que prevê um papel atuante na fiscalização e no monitoramento da informação coletiva. O Brasil ratifica o cenário de baixos escores no funcionamento do Governo, participação e cultura política (Economist Intelligence Unit, 2018).

O controle social pressupõe a inclusão da sociedade no processo de definição, implementação e avaliação das atividades públicas (Evangelista, 2010). Individualmente, a ação do cidadão "singular" (Bobbio, 2002) torna-se uma tarefa improvável, mas, através do conhecimento e da consciência política do coletivo organizado, seria possível alcançar o exercício pleno da cidadania, para garantir *accountability* e fortalecer a democracia, (Levitsky e Ziblatt, 2018).