

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES**

GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA

**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO ENQUANTO PRÁTICAS DE GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

JOÃO PESSOA

2023

GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA

**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO ENQUANTO PRÁTICAS DE GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional
em Gestão de Organizações Aprendentes, nível de mestrado do
Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba.

Área de Concentração: Gestão e Aprendizagens
Linha de Pesquisa: Inovação em gestão organizacional

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Claudialyne da Silva Araújo

Coorientador: Prof. Dr. Edcleyton Bruno Fernandes da Silva

JOÃO PESSOA

2023

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S5861 Silva, Gabriella Gouveia da.

Lei de Acesso à Informação enquanto práticas de
gestão da informação na Universidade Federal da Paraíba
/ Gabriella Gouveia da Silva. - João Pessoa, 2023.
123 f. : il.

Orientação: Claudialyne da Silva Araújo.

Coorientação: Edcleyton Bruno Fernandes da Silva.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CE.

1. Acesso à informação. 2. Lei de Acesso à
Informação. 3. Gestão da informação. 4. Transparência
pública. I. Araújo, Claudialyne da Silva. II. Silva,
Edcleyton Bruno Fernandes da. III. Título.

UFPB/BC

CDU 007(043)

GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO ENQUANTO PRÁTICAS DE GESTÃO DA
INFORMAÇÃO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional
em Gestão de Organizações Aprendentes, nível de mestrado do
Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba.

Aprovada em: 16/06/2023.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 CLAUDIALYNE DA SILVA ARAUJO
Data: 21/06/2023 21:03:44-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Claudialyne da Silva Araújo
Orientadora – PPGOA/UFPB

Documento assinado digitalmente
 EDCLEYTON BRUNO FERNANDES DA SILVA
Data: 23/06/2023 15:46:58-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Edcleyton Bruno Fernandes da Silva
Coorientador – IFAL

Documento assinado digitalmente
 LUCILENE KLENIA RODRIGUES BANDEIRA
Data: 26/06/2023 16:41:30-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira
Examinador Interno – PPGOA/UFPB

Documento assinado digitalmente
 JOANA COELI RIBEIRO GARCIA
Data: 27/06/2023 10:13:59-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia
Examinador Externo – PPGCI/UFPB

Aos meus pais, por toda dedicação e incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida, por me instruir a todo o momento, fortalecer e munir do conhecimento necessário para cumprir essa jornada.

À minha mãe, Josélia Gouveia, por todo o amor, abdicação, e por sempre me motivar a permanecer estudando e evoluindo.

Ao meu pai, Antônio Gabriel, pelo apoio, dedicação e suporte durante todo esse processo.

Ao meu irmão, Thiago Gouveia, que desde o primeiro dia me encorajou e auxiliou nessa caminhada.

À minha orientadora, professora Dr^a. Claudialyne da Silva Araújo, pelos ensinamentos, incentivo e confiança desde o início do programa.

Ao meu coorientador, professor Dr. Edcleyton Bruno Fernandes da Silva, sempre disposto a ajudar com suas importantes contribuições.

A todos os professores do MPGOA, que colaboraram para a expansão dos meus conhecimentos e construção desse diagnóstico.

Aos colegas da turma 12 do programa, pelo convívio e pela troca de conhecimentos dentro e fora do ambiente universitário.

A Isabelle, por toda paciência e apoio moral, sempre disposta a ajudar em momentos desanimadores.

A comunidade acadêmica do DEF, pela imensa generosidade em colaborar para realização deste estudo.

Por fim, agradeço a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para esta pesquisa.

“A informação sintoniza o mundo.”

(BARRETO, 1994, p.3)

RESUMO

O acesso à informação pública é um direito previsto pela Constituição Federal de 1988 fortalecido com a promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) 12.527/2011. Esse direito é um dos recursos para o controle social das atividades decorrentes da função administrativa dos órgãos públicos, possibilitando ao cidadão receber as informações oriundas da administração pública por meio da transparência ativa, como também, requerê-las através da transparência passiva. A Gestão da Informação (GI) atua como ferramenta importante para atender a essas demandas, facilitando a busca e o acesso mediante o tratamento que oferece a informação, prospectando e projetando respostas rápidas e adequadas à sociedade. Passa a ser também um requisito indispensável nas estruturas e elementos estratégicos das organizações, sobretudo, na Gestão Pública, que precisa estar qualificada para disponibilizá-las aos usuários. Sob essa conjuntura, esta pesquisa objetiva analisar o processo da Gestão da Informação nas práticas de transparência, acesso e uso da informação no Departamento de Educação Física da Universidade Federal da Paraíba, com vistas à aplicação da LAI em práticas gerenciais na atualidade. Este estudo tem uma abordagem qualitativa e quantitativa de caráter descritivo, e foi desenvolvido a partir de uma pesquisa documental e de campo, com aplicação de questionário, além do método da triangulação. Na análise dos dados adquiridos com as respostas ao questionário, faz uso da estatística descritiva, com os dados organizados em tabelas, gráficos e figuras na explanação, para melhor compreensão. Como resultado, foi verificado que a UFPB procura assegurar o acesso à informação e a transparência na instituição, além de cumprir total ou parcialmente as determinações da LAI e do Guia de Transparência Ativa, mas o processo da GI não está sendo eficaz, pois esse cumprimento não contempla todas as esferas da instituição. Ainda há muito desconhecimento por parte da comunidade acadêmica estudada, marcado pela cultura organizacional enraizada, a respeito do direito e dos mecanismos de acesso às informações disponíveis. Os resultados obtidos serviram como base para a proposição da implantação do *chatbot* LAIs, que possibilitará melhorias no tocante às práticas de GI, no acesso e alcance das informações de interesse público na UFPB, a iniciar pelo seu Departamento de Educação Física.

Palavras-chave: acesso à informação; Lei de Acesso à Informação; gestão da informação; transparência pública.

ABSTRACT

Access to public information is a right granted by the Brazilian Federal Constitution of 1988, reinforced by the promulgation of the Law of Access Information (LAI) 12.527/2011. This right is one of the resources for society to control activities resulting from the administrative function of public agencies, allowing citizens to receive information from public administration through active transparency and requesting it through passive transparency. Information Management (IM) plays a crucial role in fulfilling these requirements by facilitating search and access to information through its treatment and prospecting and designing timely and appropriate responses for society. It becomes an indispensable requirement in organizations' strategic structures and elements, especially in Public Management, which must be qualified to make information available to users. Under this context, this work aims to analyze the process of Information Management in transparency, access, and use of information practices in the Physical Education Department of the Federal University of Paraíba, aiming to apply the LAP in current management practices. This study has descriptive qualitative and quantitative approaches. It was developed based on documentary and field research, applying a questionnaire in addition to the triangulation method. In the data analysis of the questionnaire responses, descriptive statistics are used on the data. The results are presented in tables, graphs, and figures for a better understanding. As a result, it was found that UFPB seeks to ensure access to information and transparency in the institution and fully or partially comply with the determinations of the LAI and the Active Transparency Guide. However, the role of IM is not effective, as this conformity does not reach all spheres of the institution. There is still much unfamiliarity by the studied academic community. It is pronounced by entrenched organizational culture regarding its rights and mechanisms to access available information. The results served as a basis for proposing the implementation of the chatbot LAIs, which would enable improvements in IM practices, access, and reach of public interest information at UFPB, starting with its Physical Education Department.

Keywords: access to information; Law of Access Information; information management; public transparency.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Impactos do desconhecimento da LAI no DEF/UFPB	19
Figura 2 - Percurso do acesso à informação pública no Brasil.....	28
Figura 3 – Etapas da pesquisa	43
Figura 4 - Ferramenta para envio dos questionários	47
Figura 5 - <i>Links</i> de Acesso à Informação	50
Figura 6 - <i>Menu</i> de Acesso à Informação na página principal do site institucional da UFPB .	51
Figura 7 - Organograma da UFPB	53
Figura 8 - Página da Ouvidoria Geral da UFPB	56
Figura 9 - <i>Banner</i> do e-SIC	58
Figura 10 - Relatório de atividades do SIC da UFPB	59
Figura 11 - Nuvem de palavras.....	75
Figura 12 - Triangulação dos resultados obtidos.....	78
Figura 13 – Funcionamento básico de um <i>chatbot</i> baseado em intenção	84
Figura 14 – Avatar da LAIs.....	85
Figura 15 – Exemplo de utilização da LAIs com apresentação do <i>menu</i> inicial.....	87
Figura 16 – Arquivo NLU	91
Figura 17 – Arquivo de domínio	92
Figura 18 – Arquivo de histórias	92
Figura 19 – Apresentação do <i>menu</i> e escolha da opção de informação sobre a LAI	93
Figura 20 – Escolha da opção 5 e solicitação sobre contatos.....	94
Figura 21 – Saudação e informação sobre extensão	95
Figura 22 – Diferenciação entre os cursos do DEF	96
Figura 23 – Informações sobre turmas, diploma e orientação de contato.....	97
Figura 24 – Questionamento da natureza humana do <i>bot</i>	98

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Tipo de vínculo com o DEF/UFPB.....	61
Gráfico 2 - Importância do acesso à informação pública.....	62
Gráfico 3 - Conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação	63
Gráfico 4 - Conhecimento sobre transparência pública	63
Gráfico 5 - Conhecimento sobre as transparências ativa e passiva	64
Gráfico 6 - Conhecimento sobre os canais de informação da UFPB.....	65
Gráfico 7 - Acesso ao portal da transparência da UFPB.....	65
Gráfico 8 - Conhecimento sobre como realizar um pedido de informação pública na UFPB .	66
Gráfico 9 - Realização de pedido de informação pública na UFPB através do e-SIC	67
Gráfico 10 - Divulgação de informações de interesse público na UFPB.....	68
Gráfico 11 - O desconhecimento a respeito do acesso à informação é prejudicial ao DEF/UFPB?.....	69
Gráfico 12 - Importância da atuação da comunidade acadêmica para melhoria de investimentos no DEF/UFPB	70
Gráfico 13 - Canais de informação mais utilizados para solicitações no DEF/UFPB.....	71
Gráfico 14 - Conhecimento sobre os canais de informação <i>online</i> do DEF/UFPB.....	72
Gráfico 15 - Disponibilidade de informações online no DEF/UFPB	73
Gráfico 16 - Facilidade para encontrar informações online no DEF/UFPB	74
Gráfico 17 - Divulgação dos editais de programas estudantis pelo DEF/UFPB	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Guia de observação	52
Quadro 2 - Guia de observação II.....	54
Quadro 3 - Guia de observação III – SIC/UFPB	57
Quadro 5 - Lista de intenções	88
Quadro 6 - Exemplo de frases de treinamento	89
Quadro 7 – Lista de respostas.....	90
Quadro 8 - Exemplos de histórias.....	90

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AO	Aprendizagem Organizacional
CGU	Controladoria Geral da União
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DEF	Departamento de Educação Física
DOU	Diário Oficial da União
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão
GI	Gestão da Informação
GTA	Guia de Transparência Ativa
IES	Instituição de Ensino Superior
LAI	Lei de Acesso à Informação
LPA	Lei do Processo Administrativo
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
ONU	Organização das Nações Unidas
PDI	Projeto Político Pedagógico
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação e Ciência

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1	APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS CONCEITUAIS	22
2.1.1	Cultura organizacional nas instituições públicas federais	24
2.2	ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL	26
2.3	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO 12.527/2011	30
2.4	GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS: ELEMENTOS TEÓRICOS E PRÁTICOS	35
2.5	CHATBOT COMO APOIO À GESTÃO DA INFORMAÇÃO	39
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	43
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	49
4.1	LEVANTAMENTO SOBRE AS PRÁTICAS DE TRANSPARÊNCIA NA UFP	49
4.2	VERIFICAÇÃO DOS CANAIS ELETRÔNICOS ATUAIS DE INFORMAÇÃO DA UFPB	50
4.2.1	Item: Institucional	52
4.2.2	Item: Participação Social	55
4.2.3	Item: Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)	57
4.2.4	Item: Perguntas frequentes	60
4.3	ANÁLISE DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO	60
4.3.1	Conhecimento sobre a Lei de Acesso à informação	61
4.3.2	Acesso e uso da informação no DEF/UFPB	69
4.4	TRIANGULAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS	78
5	PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS NO TOCANTE ÀS PRÁTICAS DE GI ..	81
5.1	BENEFÍCIOS DA UTILIZAÇÃO DO CHATBOT	81
5.2	CHATBOTS BASEADOS EM INTENÇÕES	83
5.3	ESCOLHA DA FERRAMENTA PARA CONSTRUÇÃO DO PROTÓTIPO DO CHATBOT LAIS	84
5.4	CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DA LAIS	86
5.4.1	Configuração do Rasa	91
5.4.2	Execução do protótipo do chatbot LAIs	92
5.4.3	Discussão	98
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
	REFERÊNCIAS	104
	APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados	112

APÊNDICE B – TCLE.....	116
APÊNDICE C – Solicitação de informações para implantação do <i>chatbot</i> LAIs	118
ANEXO A – Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/CCS/UFPB) aprovando a pesquisa.....	119
ANEXO B – Carta de anuência institucional do Departamento de Educação Física da UFPB	121

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios, a informação tem papel fundamental na vida das pessoas. À vista disso, Araújo (2014) traz que, seja qual for a tentativa de se fazer uma busca a respeito do seu estudo, é preciso voltar no tempo até a ação do homem de produzir registros materiais de seus conhecimentos, e essa ação encontra-se na origem da cultura humana.

Segundo Silva (2018) as pinturas e gravuras rupestres feitas pela população da pré-história sobre paredes, tetos, e outras superfícies de cavernas e abrigos rochosos, por si só, podem ser consideradas informação, tendo em vista a possibilidade de apresentarem traços de uma civilização, remetendo a informações relevantes do cotidiano de uma sociedade. Referiam-se basicamente à rotina dos primeiros grupos humanos, com imagens retratando cenas do dia a dia, como registros da caça de animais, das danças e dos seus rituais religiosos.

Na visão de Barreto (1994, p. 3), “a informação sintoniza o mundo. Como onda ou partícula, participa na evolução e da revolução do homem em direção à sua história”. Percebe-se, então, que, com a globalização, a circulação e o acesso à informação estão em constante desenvolvimento. Por conseguinte, sabe-se que esse acesso facilita as melhorias em uma organização social, e que a informação produz conhecimento e traz benefícios ao desenvolvimento do indivíduo e da sociedade na qual ele está inserido quando assimilada adequadamente (BARRETO, 1994).

A responsável pelos fluxos dessa informação e de fenômenos associados, que viabilizam a atividade humana em diferentes contextos, de acordo com Costa, Leite e Tavares (2018), é a comunicação da informação, a qual envolve questões relacionadas com produção, compartilhamento e uso da informação nas sociedades. Os autores afirmam que a Gestão da Informação (GI) é incumbida pela sistematização dessa informação, ou seja, os fenômenos de coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.

Nesse contexto, a Gestão Pública, como uma das esferas voltadas para o setor público e para o tratamento de questões de interesse coletivo, produz informação de valor dos mais diversos tipos. Essa produção acontece por meio de processos, relatórios e dados, e a sua gestão é fundamental para estabelecer os vínculos de legitimidade da ação do Estado na sociedade, dada a sua relevância para a transparência pública.

Madrigal (2015) ressalta a pertinência da participação popular e da supervisão social por meio dos instrumentos institucionais como mecanismo de contribuição para uma Gestão Pública transparente e atenta aos interesses coletivos. Portanto, é fundamental a viabilização do acesso à informação na gestão, uma vez que vai facilitar essa participação da sociedade, possibilitando oportunidades de defesa dos direitos e de luta pelo desenvolvimento de políticas públicas em áreas prioritárias.

Neste cenário, a Constituição Federal do Brasil de 1988, em seu artigo 37º, traz a Publicidade como um de seus princípios expressos, ressaltando a divulgação oficial dos atos administrativos como necessidade de transparência das práticas de gestão pública.

Além disso, o seu artigo 5º, inciso XXXIII, o qual trata dos direitos e garantias fundamentais, ressalta que todos têm o direito a receber informações dos órgãos públicos, em prazo legal, sob pena de responsabilidade, com ressalvas das de sigilo imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, [2020]). Ratificam-se, assim, a incumbência da disponibilização de informações pelos órgãos públicos brasileiros e a importância da transparência pública e do acesso a essas informações.

Diante desse contexto, ao longo da história a transparência vem ganhando força no país, observando-se um esforço com promulgações normativas. Um marco significativo para a transparência na Gestão Pública foi a publicação da Lei Federal de Acesso à Informação 12.527/2011 (LAI), que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelos órgãos da Administração Pública com a finalidade de garantir o acesso às informações. O seu artigo 5º expressa: “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2011).

Com o advento da LAI, a tendência foi minimizar a distância que havia entre o administrado e o administrador. A transparência nos órgãos públicos passou a ser mais cobrada e foi possível interpretar dois tipos a partir de observações feitas a essa lei: a transparência ativa e a transparência passiva.

A transparência ativa, segundo Cunha Filho e Xavier (2014), disponibiliza as informações aos cidadãos de forma espontânea e proativa, ou seja, elas já são fornecidas sem a necessidade de solicitações. Já a transparência passiva, envolve a situação em que a administração é demandada por um pedido específico, passando a estar no polo passivo, devendo este pedido ser respondido pela mesma.

Percebe-se, ainda, que para uma adequada transparência necessita-se tão somente da publicidade de informações, mas a compreensibilidade dos dados pelo usuário é uma condição indispensável para que se concretize a transparência pública (PLATT NETO; CRUZ; VIEIRA, 2006). Segundo Choo (2003), a preocupação não deve ser apenas com o significado da informação, é preciso observar da mesma maneira as condições, padrões e regras de uso, que fazem a informação ter significado para os indivíduos em determinadas situações. Trata-se do papel da Gestão da Informação com a finalidade de assegurar maior qualidade à sua utilização.

A informação, de modo a gerar novos conhecimentos, permite à organização desenvolver capacidades de melhorar os processos organizacionais (CHOO, 2003). Dessa forma, torna-se mais fácil a garantia do direito da participação popular na gestão pública, o que gera grandes oportunidades de discutir e opinar sobre quais são as necessidades mais urgentes, permitindo-se agir junto com os gestores na elaboração e alcance das políticas públicas (MADRIGAL, 2015).

A evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e do acesso à Internet tem contribuído nesse processo. O uso das TICs revolucionou as relações em sociedade, e essa relação com o governo diz respeito à modernização dos serviços e da gestão pública. Segundo Carvalho (2022), ferramentas que amparem este processo devem estar disponíveis, e acompanhar o avanço da tecnologia. A Internet e os meios de comunicação da informação possibilitaram o acompanhamento mais de perto do cidadão, quanto à fiscalização e controle na gestão pública, viabilizando a concretização dos seus direitos fundamentais.

Uma tecnologia emergente que tem sido cada vez mais utilizada na modernização dos serviços de gestão é a dos *chatbots*. De acordo com Rossato (2020), ao longo dos últimos anos, os *chatbots* se tornaram ferramentas sofisticadas, capazes de realizar conversas naturais e interagir com os cidadãos de maneira semelhante a um atendimento humano, além de otimizar tempo pelo suporte rápido oferecido. É possível a utilização dos *chatbots* em diferentes áreas da gestão pública, e o seu uso no suporte à Gestão da Informação pode ser uma estratégia inteligente para automatizar processos e melhorar a experiência do usuário.

Como exemplo de instrumento tecnológico, amparado pela LAI, “o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) é um espaço virtual que abrange especificamente a transparência passiva na gestão pública” (MORAIS; PAIVA, 2021, p. 3). Esse canal de comunicação tem como objetivo facilitar o acesso à informação permitindo que

qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Considerando a publicação das informações em *sites* oficiais sem a necessidade de solicitações, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal também contam com o Guia de Transparência Ativa (GTA). Ele foi elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), órgão do Governo Federal responsável por realizar atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão. O GTA ajuda na adequação desta publicação proativa à Lei de Acesso à Informação.

A transparência pública auxilia o controle social, que consiste em um direito público subjetivo de fiscalização da população sobre as atividades decorrentes da função administrativa do Estado. A grande questão é acerca da eficácia e efetividade desse controle, posto que, “[...] embora haja vários instrumentos para promovê-lo, ainda existe uma resistência por parte do Poder Público e dos cidadãos quanto à participação popular nas decisões estatais” (RIBAS, 2015, p. 127).

Entende-se que a Gestão da Informação é de extrema importância para a Gestão Pública por possibilitar o uso da informação de forma eficiente. Segundo Choo (2003, p. 27), “[...] a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz”. Ela é considerada elemento básico do desenvolvimento de uma sociedade, isso porque vem se tornar preponderante no que se refere à tomada de decisão em qualquer ocasião em que o seu uso seja necessário (PIRES; MATOS, 2014).

Diante disso, Dantas e Rego (2021) ressaltam que, pela perspectiva da Administração Pública, a boa gestão é indispensável para a eficácia do direito ao acesso à informação garantido pela LAI, assim como promove a participação popular. Dessa forma, a transparência de dados e atos públicos e a gestão dessas informações consistem em recursos indissolúveis para o aperfeiçoamento das instituições públicas.

Por outro lado, é importante ressaltar que não existe uma cultura de participação ativa da sociedade brasileira na seara administrativa, sendo necessária uma ampliação de interface entre os gestores e o cidadão, o que demanda um processo de conscientização (RIBAS, 2015). “É imprescindível uma cultura organizacional receptiva ao produto informacional e ao aprendizado contínuo” (CAMBOIM; PAIVA; TARGINO, 2016, p. 235). Todavia, além da cultura organizacional marcada pelo sigilo presente no serviço público brasileiro, de acordo com Souza (2009), as universidades públicas no país, instituições mantidas pelo governo e sujeitas às suas regulamentações, são amplamente conhecidas como organizações

conservadoras, conforme argumentado por Souza (2009). Possuem uma cultura organizacional forte, com procedimentos difíceis de serem mudados e têm resistido a examinar com mais profundidade a aplicação de novos modelos de gestão.

Isso implica que, a preocupação não pode ser apenas com a existência da transparência na gestão pública, é preciso o desenvolvimento e manutenção de uma cultura organizacional forte, contudo lapidada de forma positiva, na intenção de promover a aprendizagem organizacional por meio do incentivo contínuo à colaboração, ao compartilhamento informações e conhecimento, e à inovação. Além disso, aumentar a área de interação entre administrador e administrado, a fim de evidenciar a necessidade de participação popular, o que acarretará uma atuação conjunta e, conseqüentemente, mais eficaz.

Desse modo, justifica-se a ideia de análise a respeito do processo de GI na transparência ativa e passiva da UFPB, órgão público que presta um serviço educacional de grande valia para o desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais democrática e ativa, logo, deve ter uma gestão transparente e responsável.

A instituição apresenta como objetivo da política de transparência em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) vigente, principal instrumento de planejamento estratégico das instituições de ensino superior (IES), que indica o horizonte político acadêmico da UFPB para o período 2019-2023:

Orientar a comunidade acadêmica quanto aos princípios e diretrizes a serem observados na realização das atividades quanto à prática da transparência, estabelecendo com o cidadão um relacionamento aberto, confiável e seguro no acesso às informações de âmbito institucional, em conformidade às legislações aplicáveis (PLANO... [2019], p.111).

Apesar disso, a proposta desta pesquisa foi gerada das reflexões decorrentes do exercício profissional, e o interesse pelo tema está voltado para uma realidade do cotidiano e ao compromisso da pesquisadora como funcionária do Departamento de Educação Física da Universidade Federal da Paraíba (DEF/UFPB).

Após a imersão na temática durante a jornada na especialização em Gestão Pública concluída em 2021, percebeu-se a necessidade de pesquisar o assunto, tendo em vista as situações vivenciadas no local de trabalho, a fim de analisar a perspectiva da comunidade acadêmica do departamento em questão a respeito do acesso à informação e das condutas de transparência praticadas pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

O ponto que motivou a escolha da temática foi a observação de um aparente desconhecimento da comunidade universitária do DEF/UFPB (docentes, discentes e

servidores técnico-administrativos), marcado pela cultura organizacional forte e enraizada, relacionado ao direito de acesso à informação amparado pela legislação. A Figura 1 mostra os impactos negativos desse desconhecimento que refletem diretamente no funcionamento do setor.

Figura 1 - Impactos do desconhecimento da LAI no DEF/UFPB



Fonte: Elaboração própria (2023)

As consequências são evidenciadas pela falta de divulgação dos programas estudantis no departamento, refletindo no baixo aproveitamento dos benefícios para os discentes do curso, pela indisponibilidade de informações *online* e informações desatualizadas nos canais, que prejudicam a transparência e a comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, pela comunidade acadêmica não atuante, o que atrapalha o direcionamento dos investimentos prioritários no setor, e pela baixa publicidade dos canais de informação, causando o retrabalho e sobrecarga de demandas para os servidores. Assim, percebe-se a necessidade de melhorias na gestão da informação para auxiliar a sanar as problemáticas vivenciadas no setor.

Diante do exposto, do ponto de vista organizacional, acredita-se que a pesquisa contribua para que o órgão de ensino superior estudado atenda, de modo geral, à legislação de acesso à informação. Ressalta-se que esse acesso é direito expressamente previsto na Constituição Federal de 1988, e como consequência deve alcançar todas as esferas da

instituição, por se tratar de um órgão público. Ademais, serão observadas, em especial, as regulamentações da LAI, a qual tem como objetivo garantir a gestão transparente da informação, e tem possibilitado melhorias no acesso à informação pública desde a sua promulgação.

A relevância desta pesquisa reside na possibilidade de auxiliar na compreensão do tema, bem como de contribuir para ampliar a divulgação e o alcance das práticas de transparência e acesso à informação pública na UFPB. Este trabalho também é importante, pois tem o potencial de colaborar na expansão do campo de pesquisa em Gestão da Informação para outros setores da instituição estudada, com o intuito de investigar o direito de acesso previsto pela legislação e garantir sua disponibilidade para toda a comunidade acadêmica. Desse modo, a pesquisa irá contribuir para efetivar a participação e o controle social no órgão, levando em consideração a falta de conhecimento que impede a população de ter acesso aos mecanismos de participação na gestão pública.

Ribas (2015, p. 132) afirma que “o controle social tem como intuito permitir que a sociedade tenha legitimidade para atuar na defesa do patrimônio público e dos direitos fundamentais idealizados pela Constituição Federal”. No setor público, a transparência e o acesso às informações são necessidades fundamentais na garantia da prestação de serviços responsáveis. Uma cultura organizacional que favoreça a gestão adequada da informação é essencial para permitir o acesso de forma rápida e eficaz.

Nesse sentido, surge o questionamento: como ocorre o processo da Gestão da Informação no Departamento de Educação Física da UFPB em atendimento às necessidades de transparência e acesso à informação, considerando as disposições da LAI? A hipótese levantada por esta pesquisa é que possíveis problemas de acesso à informação no DEF/UFPB estejam relacionados às práticas de Gestão da Informação e ao desconhecimento do direito de acesso previsto pela LAI por parte da sua comunidade acadêmica.

Considerando esses aspectos, esta pesquisa teve por objetivo geral analisar o processo da Gestão da Informação nas práticas de transparência, acesso e uso da informação no Departamento de Educação Física da Universidade Federal da Paraíba, com vistas à aplicação da LAI. Para alcançá-lo, foram elencados os seguintes objetivos específicos: verificar se as informações contidas nos canais de informação *online* da UFPB atendem às determinações da LAI, levando em consideração o GTA; mapear como se dá o acesso e uso da informação pelos usuários do DEF/UFPB; propor melhorias nas práticas de transparência da UFPB a serem observadas na gestão e no acesso à informação.

Em conformidade com o identificado, sugere-se a implantação do *chatbot* LAIs. Essa proposição se refere ao desenvolvimento de um protótipo de assistente virtual que possibilitará melhorias para as lacunas na GI referentes à transparência, ao acesso, e ao alcance das informações de direito público na UFPB, especificamente no Departamento de Educação Física. Tal fato será de grande significância para construção de uma cultura organizacional que possibilite mais atuação da sua comunidade acadêmica, a partir do fortalecimento da supervisão social por meio dos instrumentos institucionais, dispondo do senso de responsabilização e cobrança perante o Poder Público.

O desenvolvimento deste trabalho está estruturado em seis seções. A primeira seção trouxe uma contextualização geral dos temas abordados no decorrer do estudo, bem como o problema da pesquisa, a hipótese levantada, sua justificativa e os objetivos propostos. Em sequência, a segunda seção apresenta o referencial teórico disposto para fundamentar aspectos importantes ao entendimento da temática abordada.

Na seção três são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados no decorrer deste trabalho, divididos em seis etapas para alcançar os objetivos propostos. A seção quatro traz a análise e discussão dos dados coletados e está dividida em quatro tópicos: levantamento sobre as práticas de transparência na UFPB; verificação dos canais eletrônicos atuais de informação da UFPB; Análise das respostas ao questionário; e a triangulação dos resultados obtidos.

A seção cinco, por sua vez, apresenta a proposição de melhorias no tocante às práticas de GI na UFPB, com base no que foi coletado e apresentado ao longo do trabalho. Por fim, na sexta seção, são exibidas as considerações finais, os *highlights* e a proposta de trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com o objetivo de analisar o acesso à informação e as práticas de transparência na UFPB sob a perspectiva da comunidade universitária do seu Departamento de Educação Física, faz-se necessária a compreensão teórica sobre as categorias a seguir.

2.1 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS CONCEITUAIS

A Aprendizagem Organizacional (AO) refere-se ao caminho pelo qual uma organização adquire, compartilha e utiliza o conhecimento para melhorar a sua atuação e adaptar-se ao ambiente em constante mudança. Segundo Moscardini e Klein (2015) é o processo de manter ou aprimorar seu desempenho a partir da experiência dos seus colaboradores, que ocorre ao mesmo tempo individual e coletivamente e está atrelada à cultura da organização, podendo ser considerado um dos principais fatores para a competitividade e sobrevivência.

Trata-se de um fluxo contínuo de aquisição de conhecimento e habilidades, que envolve toda a instituição. “As teorias comportamentais a respeito da AO focam os antecedentes e as mudanças que ocorrem nas suas rotinas e sistema internos, quando elas respondem às próprias experiências e àquelas de outras organizações” (ANTONELLO; GODOY, 2010, p. 313). Essa aprendizagem é fundamental na adaptação às mudanças e enfrentamento dos desafios de um ambiente em constante evolução, o que exige uma cultura de experiência e inovação.

Segundo Crossan, Lane, White (1999, tradução nossa), a adaptação ocorre em nível individual, grupal e organizacional. No nível individual, estão os processos de intuição e de interpretação, abrangendo competência, capacidade e motivação dos colaboradores para desempenhar tarefas. Em nível grupal, a aprendizagem ocorre por meio da integração em uma ação coletiva, no momento de compartilhamento em que as pessoas debatem, explicam uma determinada operação e dialogam expondo seu entendimento com colegas em diferentes perspectivas.

Já o nível organizacional acontece com a institucionalização, quando o conhecimento aprendido e propagado é incorporado à organização. Esse momento envolve *feedbacks* e está relacionado com registros em sistemas, procedimentos, estratégias e cultura, que possibilita

outros indivíduos acessarem as mesmas informações. (CROSSAN; LANE; WHITE, 1999, tradução nossa).

De acordo com Antonello e Godoy (2010) existem várias abordagens que tratam da AO. Os pesquisadores que adotam a perspectiva cognitiva do conhecimento tendem a pensar que a Aprendizagem Organizacional tem uma base cognitiva na qual o conhecimento é acumulado de modo consciente. Na perspectiva histórica a Aprendizagem Organizacional é pensada como um meio de reimaginar a história, que pode revelar alternativas do passado ou do presente não consideradas, e a natureza da imagem da organização. Já na perspectiva da teoria de sistemas, a AO é concebida como um incremento derivado da aprendizagem institucional na solução de problemas potenciais de sistemas sociais.

Nesse sentido, as próprias autoras afirmam que nenhum dos grupos ou perspectivas identificados na literatura contempla de forma satisfatória todas as condições. Acredita-se, então, que a abordagem multidisciplinar é a mais apropriada para o campo de conhecimento da Aprendizagem Organizacional, onde o objetivo é desenvolver uma cultura de aprimoramento constante, havendo incentivo na busca de novos conhecimentos a serem aplicados para obter melhores resultados.

Nas organizações a aprendizagem apresenta-se de maneira formal e informal. Segundo Seben e Larentis (2016), a aprendizagem formal acontece por intermédio das atividades de aprendizagem intencionalmente construídas e é normalmente estruturada e promovida institucionalmente, geralmente oferecida por meio de programas, cursos e *workshops*. Por sua vez, a aprendizagem informal recorre às oportunidades que estão integradas nas rotinas e práticas de trabalho cotidianas, ou seja, vai além dos currículos de cursos e de programas educacionais, e ocorre como parte do trabalho diário.

Ainda segundo os autores, é possível que a aprendizagem informal seja um produto de experiências formais, através de atividades específicas para este fim, que podem também motivar e inspirar esse aprendizado (SEBEN; LARENTIS, 2016). Desse modo, as aprendizagens formal e informal conseguem agir em conjunto nas organizações e, muitas vezes, complementam-se proporcionando uma experiência de aprendizado mais completa.

Bemfica e Borges (1999) trazem que a AO está vinculada ao conceito de inovação. Trata-se de um processo dinâmico e constante que envolve a criação de um ambiente propício ao desenvolvimento, com estímulo ao compartilhamento de conhecimento e a utilização da tecnologia para apoiar a aprendizagem e a colaboração. As autoras complementam:

Na mesma velocidade das transformações atribuídas às inovações na tecnologia de informação e comunicação, operou-se o deslocamento da questão da informação para a questão do conhecimento organizacional em que aquela passou a ser considerada – a partir de premissas que não a problematizaram – como matéria-prima e suporte para a dinâmica da aprendizagem organizacional. (BEMFICA; BORGES, 1999, p. 239).

É sabido que uma organização que valoriza a aprendizagem é capaz de se adaptar mais rapidamente às mudanças do ambiente e melhorar continuamente seu desempenho, sendo viável envolver o uso de tecnologias para facilitar o acesso e a distribuição de informações entre os seus diferentes membros. Trata-se de um processo de comunicação visto por Zavareze (2008), como a transmissão e circulação da informação dentro da organização, que influencia e fortalece sua cultura organizacional.

Vale ressaltar, que a AO também depende dessa capacidade de compartilhar as informações relevantes com as pessoas certas no momento certo, ou seja, a informação é um dos principais insumos para a aprendizagem organizacional, como afirma Antonello e Godoy (2010, p. 320): “durante o processo de AO a informação tem papel essencial”.

A valorização da aprendizagem nas organizações tem relação direta com a cultura organizacional, pois para promovê-la é importante haver uma cultura de incentivo a busca de novos conhecimentos e a experimentação.

2.1.1 Cultura organizacional nas instituições públicas federais

A cultura organizacional é o conjunto de valores, crenças, normas e comportamentos que moldam a forma como uma organização opera. De acordo com Zavareze (2008), ela pode ser entendida como um modelo de pressupostos, criados ou desenvolvidos no processo de aprendizagem para lidar com problemas de adaptação, considerados a ponto de serem repassados como a maneira certa de se agir em determinadas situações. Abrange as condutas que influenciam suas decisões e desempenho.

Santos e Ordones (2014) trazem, que toda organização tem suas normas e regras estabelecidas por essa cultura, as quais definem como deve ser o relacionamento e o comportamento de seus funcionários no ambiente organizacional. Uma cultura que valoriza a aprendizagem os encoraja a compartilhar conhecimentos e ideias, explorar novas abordagens e aprender com os erros. Essa cultura positiva também pode estimular a experimentação e a

inovação, permitindo que a organização adapte-se rapidamente às mudanças que acontecem cada vez mais rapidamente com a globalização e o avanço da tecnologia.

Por outro lado, de acordo com Galvão (2015), a cultura pode não ser apenas um instrumento favorável, que contribui para o desempenho e desenvolvimento, ao contrário, tem a capacidade de atuar como fonte de inércia, rigidez, e impedimentos. Além disso, a cultura pode ser considerada forte ou fraca de acordo com o grau de anuência dos membros da organização. Uma cultura forte é aquela na qual os valores essenciais são acatados e compartilhados de maneira ampla e intensa. Quanto mais pessoas aceitarem esses valores com comprometimento, maior sua influência sobre os membros da organização (MOTTA, 2014).

Já uma cultura organizacional fraca não possui valores e crenças bem definidos, ou que são pouco disseminados e praticados pelos membros da organização. Em culturas fracas o desconhecimento dos objetivos corporativos pode levar à dispersão e atividades divergentes, falta de engajamento dos colaboradores e dificuldades na tomada de decisões, além de atrapalhar a construção de um clima organizacional positivo. Uma cultura fraca ordinariamente é mais flexível em relação à gestão de mudança, mas o desempenho é impulsionado de forma melhor na cultura forte, por esta criar um alto nível de motivação devido ao intenso compartilhamento de valores (GALVÃO, 2015).

Em contrapartida, uma cultura forte pode levar a ênfase excessiva na conformidade e na manutenção de situações, capaz de inibir a experimentação e a inovação. Sabe-se que ainda hoje essa é uma condição corriqueira vivenciada por muitos órgãos públicos. Da Matta (2011) ressalta que há entre os servidores públicos do poder executivo brasileiro a presença de uma cultura organizacional marcada pelo sigilo, o que faz transparecer que as informações públicas são protegidas e resguardadas de um eventual mau uso, que pode ocorrer se forem amplamente divulgadas. Assim, a informação passa a ser protegida como se fosse uma propriedade do Estado, não da sociedade.

Nesse contexto, segundo Souza (2009), a universidade é considerada uma organização conservadora por excelência, possui procedimentos organizacionais difíceis de serem mudados e tem resistido a examinar com mais profundidade a aplicação de novos modelos de gestão. Para Gama, Mattos e Aguiar (2015), é por meio da cultura que são difundidos o histórico e a forma de atuação da organização, contudo é necessário que esses órgãos aprimorem a capacidade de se antecipar às necessidades do ambiente e, do mesmo modo, precisam ter habilidade para conduzir situações em contextos de relativa

instabilidade, para que a mudança tenha sucesso e seja incorporada a sua cultura organizacional.

Nessa perspectiva, as instituições públicas federais podem enfrentar desafios na criação de uma cultura organizacional forte e positiva. Algumas das razões para isso incluem a burocracia excessiva, a rigidez das regras e regulamentações e a falta de flexibilidade na adoção de novos hábitos. Souza (2009) ressalta, ainda, que as universidades estão inseridas em um ambiente turbulento, portanto precisam conceber e implantar estratégias que assegurem uma prestação eficiente de serviços, livres das rotinas e da inércia, de modo a atender aos interesses da sociedade.

Culturas fortes e de respeito aos princípios da organização desde sua criação ainda são a chave de estratégias para processos de comunicação bem concebidos e sobrevivência frente ao ambiente competitivo, mas precisam de uma injeção de modernidade (ZAVARESE, 2008). Nesse caso, o ideal é a manutenção de uma cultura forte, contudo lapidada de forma positiva, na intenção de promover a aprendizagem organizacional por meio do incentivo contínuo à colaboração, ao compartilhamento e busca de conhecimento e à inovação.

“Mudanças no sistema de gestão da cultura vêm sendo implantadas a fim de atender melhor às transformações organizacionais que estão se sucedendo no mundo contemporâneo.” (ZAVARESE, 2008, p.6). Desse modo, é importante que as instituições públicas federais, especialmente as universidades, desenvolvam e mantenham esse tipo de cultura, abandonando aquela do sigilo historicamente enraizada.

Assim, compreendendo a importância da cultura organizacional para suas atividades, o desenvolvimento de uma cultura forte e positiva irá favorecer significativamente o acesso e compartilhamento da informação na organização. Tal atitude contribui com a criação de um ambiente de transparência e confiança mútua, capaz de motivar os colaboradores a alcançar os objetivos e metas institucionais estabelecidos, além de atuar na excelência da prestação de serviços à sociedade.

2.2 ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL

Segundo Araújo, Pinho e Córdula (2015), desde o início dos tempos, a informação, ou a desinformação influenciam as grandes áreas do conhecimento. Sendo assim, quanto ao acesso à informação, a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) já assegurava, em seu artigo 19º, que todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir,

sem consideração de fronteiras, informações e ideias, por qualquer meio de expressão. Essa declaração é um marco na história dos direitos como um ideal comum a ser alcançado.

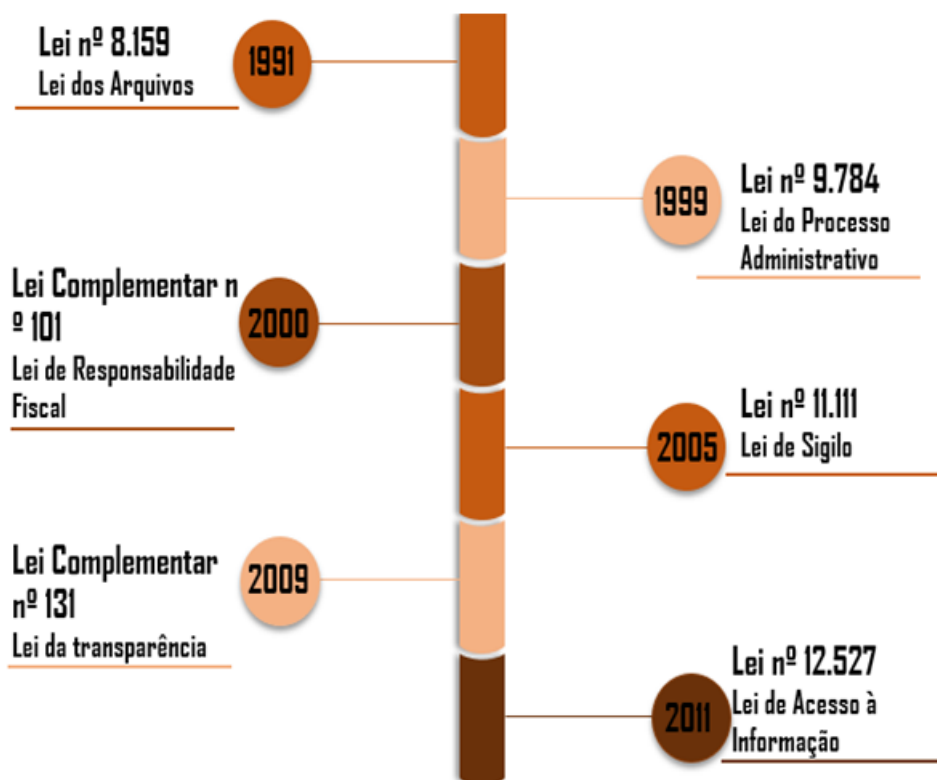
No Brasil, em pleno regime militar, é apontada, no parágrafo 8º do artigo 150 da Constituição de 1967, uma definição que ressalta a perspectiva do acesso à informação, onde se afirma: “É livre a manifestação de pensamento, de convicção política ou filosófica e a prestação de informação sem sujeição à censura [...]” (BRASIL, [1967]). Ainda que no período da ditadura a censura tenha sido vastamente praticada, essa prestação de informação já surge, mesmo que de forma não intencional e em sentido estrito, como um componente da ordem constitucional brasileira no que se refere à liberdade de informação (SARLET; MORINARO, 2014).

Anos depois, com o advento da Constituição Federal de 1988, fruto da redemocratização do Brasil, receber informações dos órgãos públicos, especificamente, passou a estar previsto expressamente como um direito fundamental, e a transparência e a publicidade se tornaram princípios legalmente protegidos.

Em seu artigo 5º, inciso XIV, enuncia-se a liberdade de informação, assegurando a todos o acesso às informações públicas, resguardado o sigilo da fonte quando necessário ao exercício profissional (SARLET; MORINARO, 2014). Todavia, observa-se que o regulamento sobre o acesso a essas informações esteve disperso em vários ordenamentos jurídicos ao longo dos anos, os quais tratavam do assunto de forma parcial ou indiretamente e apresentavam lacunas que podiam gerar dúvidas interpretações.

Desse modo, as principais disposições sobre o direito ao acesso só foram finalmente unidas com a Lei de Acesso à Informação (LAI) 12.527, publicada em 18 de novembro de 2011. Ademais, houve uma série de circunstâncias construtivas no país para se chegar à LAI, tratadas a seguir, o que caracterizou o fenômeno da evolução da participação social, do acesso à informação e da transparência no Brasil, contribuindo para o amadurecimento e fortificação da democracia. A Figura 2 ilustra o percurso de leis que tratam do acesso à informação pública no Brasil.

Figura 2 - Percurso do acesso à informação pública no Brasil



Fonte: Elaboração própria (2022)

Nesse percurso, em 1991, a Lei Federal 8.159, conhecida como Lei dos Arquivos, estabeleceu as diretrizes da política nacional de arquivos públicos e privados. Segundo Paes (2011), embora a norma devesse se ocupar em fornecer detalhes sobre a estrutura e organização interna das informações governamentais, fossem elas públicas ou sigilosas, apenas delegava essa função a normativos inferiores.

A Lei dos Arquivos assegurou a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, apesar disso, o regulamento não tratou da maneira como seria esse acesso, nem instituiu prazos para que as informações fossem providenciadas, quando requeridas.

Em 1999 foi promulgada a Lei Federal do Processo Administrativo (LPA) 9.784/99, a qual regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

O processo administrativo consiste em atividades da Administração Pública que têm como objetivo alcançar fins específicos previstos em lei. Segundo o parágrafo único do seu artigo 2º, neles serão observados, entre outros: “Os critérios de divulgação oficial dos atos

administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição” (BRASIL, 1999).

Nesse sentido, antes dessa lei específica, o poder do Estado poderia ser arbitrário, e cada órgão público teria a liberdade de agir da forma mais conveniente com relação aos seus processos administrativos. Com esse regulamento, passou a haver um limite de atuação dos agentes públicos, estabelecendo os direitos e os deveres dos interessados dentro do processo, prazos para prática dos atos e outros aspectos jurídicos relacionados a um processo administrativo.

No ano de 2000 a exigência de transparência recebeu um reforço no âmbito estatal brasileiro, com a publicação da Lei Federal Complementar nº 101, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). Sua abrangência é significativa por englobar todos os entes da Federação (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) e os três níveis de poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário).

A transparência é tratada na LRF como um princípio de gestão, que tem por finalidade, entre outros aspectos, franquear ao público o acesso a informações relativas às atividades financeiras do Estado e deflagrar, de forma clara e previamente estabelecida, os procedimentos necessários à divulgação dessas informações (PLATT NETO; CRUZ; VIEIRA, 2006). Tendo o equilíbrio fiscal como seu principal objetivo, a Lei de Responsabilidade Fiscal impõe restrições para o crescimento das despesas e a fixação de limite dos gastos, para alcançá-lo.

Seguindo a ordem cronológica, em 2005 entrou em vigor a Lei Federal nº 11.111/2005, revogada em 2011 pela LAI. Conhecida como Lei de Sigilo, tratava do acesso aos documentos públicos de interesse particular ou de interesse coletivo ou geral e previa a proteção de documentos oficiais, privando uma parte das informações do Estado.

Assim, segundo Paes (2011), até 2011 não havia lei específica que tratasse da qualidade, quantidade, organização e conteúdo das informações, tampouco da sua disponibilização à sociedade, visto que a Lei 11.111 de 2005 tratava apenas do sigilo.

Além disso, ainda segundo a autora, a falta de regulamentação da parte do dispositivo constitucional referente ao acesso e do detalhamento da parte referente ao sigilo, tratado pela referida lei, pode ter frustrado algumas expectativas geradas com a promulgação da Constituição de 1988 e suas garantias.

É importante ressaltar, ainda, que a Lei Federal Complementar 131/2009, conhecida como Lei da Transparência, veio acrescentar dispositivos à Lei de Responsabilidade Fiscal Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000.

Tais dispositivos estabelecem normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL, 2009). Apesar dessas modificações na LRF, ainda não se observa, com isso, a preocupação em determinar a qualidade ou a forma como esses dados são publicados (PAES, 2011). Ou seja, mais uma lacuna encontrada no percurso informacional do país.

Desse modo, percebe-se que “a falta de previsão, em lei específica, de dispositivos que garantissem a qualidade e o conteúdo da informação ou a sua organização acabava por fragilizar o direito de acesso” (PAES, 2011, p. 411). Foi em 2011, com a promulgação da Lei Federal de Acesso à Informação 12.527/2011, que o cidadão, desde então, pôde ter o direito de acesso às informações públicas atendido.

Com o advento da LAI, o Brasil adotou as diretrizes quanto à proteção do direito de acesso, às garantias procedimentais, ao dever de publicar, às exceções, aos recursos, às sanções e proteções, e às medidas de promoção (ARAÚJO, 2015). Assim, foram viabilizadas condições para a implantação de uma política capaz de garantir esse direito, juntamente com os processos de Gestão da Informação, de forma eficaz, para as demandas da sociedade.

2.3 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO 12.527/2011

Em 18 de novembro de 2011, foi promulgada a Lei nº 12.527, Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta procedimentos para o acesso às informações produzidas por órgãos e entidades públicas, com o fim de garantir o direito previsto na Constituição Federal de 88. Com ela o cidadão comum passou a ter instrumentos que permitem uma participação mais efetiva nos rumos da coisa pública.

Nesse sentido, Oliveira e Raminelli (2014) pontuam que o direito à informação ganhou importância dentro da sociedade informacional, sendo que, no Brasil, embora presente expressamente na Constituição Federal de 88, foi apenas em 2011, depois da promulgação da LAI, que esse direito foi garantido por lei, com o objetivo de aumentar a transparência dos atos da Administração Pública.

Desse modo, Martins (2011, p.1) afirma que podemos entender o acesso à informação pública, em sentido amplo, como: “[...] o direito que tem toda pessoa de receber informações em poder do Estado sobre qualquer assunto. O conceito é parte essencial das diretrizes de um governo aberto, que propõem processos e procedimentos governamentais mais transparentes”. Esse direito do cidadão e esse dever do governo fazem parte das condutas de transparência governamental, que expressam a obrigação das entidades públicas de prestarem contas à população.

O caminho para a transparência governamental é uma tendência ampliada diante do conceito de governo eletrônico, que, além de modernizar os serviços prestados, proporciona maior interação e democratização nas relações entre o cidadão e o Governo. Nesse viés, é possível interpretar dois tipos de transparência a partir de observações feitas à LAI: a ativa e a passiva. A transparência ativa consiste na divulgação de informações por iniciativa do próprio órgão público, sem precisar de solicitação por parte do administrado.

Diferente da transparência passiva, em que o cidadão precisa requerer as informações à Administração Pública, a qual tem o dever de disponibilizá-las, como explica Martins (2011, p. 2):

O direito de acesso à informação impõe duas obrigações sobre os governos. Primeiro, existe a obrigação de publicar e disseminar informações essenciais sobre o que os diferentes órgãos públicos estão fazendo. Segundo, os governos têm a obrigação de receber do público pedidos de informação e respondê-los, disponibilizando os dados solicitados e permitindo que o público tenha acesso aos documentos originais indicados ou receba cópias dos mesmos.

Observa-se, também, que a LAI representa um grande avanço para a consolidação da democracia do Brasil, segundo Araújo (2015), tendo em vista que ela tornou possível uma participação popular maior no controle social das ações governamentais, consequentemente, gerando um efeito positivo, por possibilitar ao cidadão informações sobre o direcionamento dos recursos públicos.

Isso porque, a partir dela, a tendência é de se substituir a cultura do sigilo pela de conscientizar a população de que todo cidadão pode solicitar informações acerca dos atos públicos, inclusive, dos recursos e investimentos, e que é dever do Estado fornecê-las, por meio das transparências ativa e passiva. Atrelado a isso, a Gestão da Informação atua fazendo com que a informação chegue de forma adequada e compreensível para atender eficazmente às demandas da sociedade, garantindo maior qualidade à sua utilização (ARAÚJO, 2013).

Percebe-se, então, que o acesso do cidadão às informações públicas permite que ocorram melhorias na gestão pública. Nesse contexto, a LAI tem como uma de suas premissas

fomentar a transparência, procurando desenvolver uma cultura de diálogo entre a sociedade e os órgãos públicos para um maior controle social, como observamos em suas diretrizes constantes no artigo 3º:

Art. 3º. Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.
(BRASIL, 2011, p.1).

Em seu inciso III, a LAI incentiva o uso das TICs como forma de prover maneiras de garantir que o conteúdo de interesse público seja amplamente difundido entre os cidadãos. Essa funcionalidade permite que se mantenham sólidos os princípios de democracia e transparência dos Estados Democráticos de Direito, por intermédio do livre acesso às informações.

A ampliação do acesso à informação contribui para fortalecer o controle social e a Administração Pública precisa fazer uso dessas prerrogativas (OLIVEIRA; RAMINELLI, 2014). Com relação a isso, no relatório Renovando a Visão das Sociedades do Conhecimento para a paz e o Desenvolvimento Sustentável¹, de Mansell e Tremblay (2015, p. 31), também se afirma que “nas sociedades do conhecimento, o exercício da democracia está mudando e sendo desafiado pelas maneiras que aplicações digitais favorecem a transparência política e novas formas de ação participativa”.

Por outro lado, mesmo que, nessa era da informação e dados abertos, a transparência governamental esteja se tornando cada vez mais viável, ainda há desafios. Um deles é promover a Liberdade de Informação (LDI), que é definida como o direito a acessar informação mantida por órgãos públicos (MANSELL; TREMBLAY, 2015). Ainda segundo os autores, mesmo em casos nos quais existem leis, há questões adicionais relacionadas à

¹ Este relatório foi preparado, baseado em múltiplos estudos de caso, para o Primeiro Encontro de Revisão CMSI (Cúpula Mundial da Sociedade da Informação) Rumo às Sociedades do Conhecimento para a Paz e o Desenvolvimento Sustentável da UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), que aconteceu em Paris, de 25 a 27 de fevereiro de 2013.

forma como as tecnologias digitais são implementadas com a intenção de melhorar interações abertas entre cidadãos e autoridades do governo.

Levando em consideração a LAI e a transparência ativa, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal contam com as orientações do Guia de Transparência Ativa (GTA) elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), que reúne uma série de obrigações previstas pela referida lei e auxilia no cumprimento das suas disposições. O GTA foi atualizado em 2019 e encontra-se em sua 6ª edição. Ele propõe uma padronização dos *sites* oficiais, na intenção de facilitar a aquisição das informações desejadas pelo cidadão.

O GTA estabelece que os *sites* institucionais devam conter em sua página principal o *menu* específico de Acesso à Informação, que será composto por doze indicadores: institucional, ações e programas, participação social, auditorias, convênios e transferências, receitas e despesas, licitações e contratos, servidores, informações classificadas, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), perguntas frequentes e dados abertos. Cada indicador precisa ser aberto em página própria, conforme consta no Guia de Transparência Ativa (GUIA..., 2019, p. 6), “[...] ainda que não haja conteúdo a ser divulgado. Nesse caso, deve-se criar o item e nele informar, de maneira explícita, que não há, até o momento, conteúdo a ser publicado”.

Além disso, o GTA indica que a divulgação proativa das informações é vantajosa, pois, quanto mais ativa for a transparência, a tendência é diminuir a quantidade de solicitações sobre o assunto através da transparência passiva. Isso minimiza os trabalhos e os custos da gestão dos requerimentos de acesso (GUIA..., 2019).

O trabalho de Oliveira (2021) traz um diagnóstico por meio da investigação do cumprimento da LAI quanto à transparência ativa no sítio eletrônico do Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN), com o levantamento de elementos essenciais à transparência ativa descritos na LAI e no GTA. Como resultado foi constatado que existem áreas deficitárias classificadas com nível de transparência insuficiente, e as lacunas observadas dizem respeito, principalmente as falhas na atualização, integridade e autenticidade dos dados. Segundo a autora, tal fato pode comprometer sensivelmente o exercício do controle social na instituição.

Com relação à transparência passiva, a CGU desenvolveu o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), que trabalha juntamente com o SIC físico para atender à disposição da LAI, como uma opção de solicitação por meio da Internet. Atualmente o e-SIC está integrado ao Fala.BR, plataforma que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica,

solicitar acesso às informações dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, e que integrou os serviços de ouvidoria e acesso à informação em um mesmo *site* governamental (MANUAL..., c2020). A CGU também desenvolveu o Painel Lei de Acesso à Informação, uma ferramenta usada para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI por esses órgãos e entidades.

A pertinência da participação popular e da supervisão social por meio dos instrumentos institucionais como mecanismo de contribuição para uma Gestão Pública transparente e atenta aos interesses coletivos é ressaltada por Madrigal (2015). Assim, a viabilização do acesso à informação na gestão é fundamental, tendo em vista que vai facilitar essa participação da sociedade, possibilitando oportunidades de defesa dos direitos amparados pela legislação.

Nessa perspectiva, a UFPB, uma instituição autárquica de regime especial de ensino, pesquisa e extensão, vinculada ao Ministério da Educação, que tem relevante papel no desenvolvimento da formação social crítica da sociedade, como instituição pública tem o dever de seguir os princípios básicos da administração pública e as leis que a regem. Por conseguinte, a UFPB se subordina ao regime da LAI, em conformidade com o inciso II do parágrafo único do seu artigo primeiro, subordinando-se ao regime desta lei: “as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios” (BRASIL, 2011, p. 1).

Diante disso, a UFPB possui um Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), principal instrumento de planejamento estratégico das Instituições de Ensino Superior (IES), que indica o horizonte político acadêmico da UFPB para o período 2019-2023. Este instrumento afirma, em sua apresentação, que “A UFPB que queremos alcançar nos próximos anos deve ter o compromisso e uma relação mais próxima com a sociedade que a financia. Para isso, é fundamental garantir o acesso à informação e a transparência na gestão”. (PLANO..., [2019], p. 1).

Ademais, o PDI-UFPB 2019-2023 aborda a transparência explicitamente em seus valores, planejamento estratégico, com níveis de transparência a serem atingidos anualmente, com alinhamento entre a política de transparência e as práticas a serem observadas no tocante ao acesso à informação, para melhor servir a sociedade. Observa-se, com isso, que a IES detém conhecimento a respeito da adequação às determinações da LAI, a qual expressa, em seu artigo 5º (BRASIL, 2011, p. 1), que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à

informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”.

Para o propósito do presente estudo, torna-se relevante se ater tanto à disponibilidade da informação de forma ativa e passiva da instituição e a perspectiva do departamento a ser estudado, quanto aos procedimentos da Gestão da Informação que permitem auxiliar nessas práticas.

Desse modo, a GI continua sendo um ponto crítico por conta das mudanças na forma de armazenamento, gestão, tecnologia e disponibilização das informações. Assim, deve valer a sua importância para o cumprimento dos preceitos estabelecidos pela LAI, pois ela possibilita diagnosticar as reais demandas de informações e projetar respostas adequadas ao cidadão.

2.4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS UNIVERSIDADES FEDERAIS: ELEMENTOS TEÓRICOS E PRÁTICOS

A informação tem papel fundamental na sociedade e é relevante o seu uso eficiente nas organizações. “A importância que a informação assumiu na atualidade pós-industrial realoca para o pensamento questões sobre a sua natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao indivíduo e no seu relacionamento no mundo em que vive” (BARRETO, 1994, p. 3).

Devido à sua crescente relevância para as organizações contemporâneas, cada vez mais, a informação e também o conhecimento têm merecido mais atenção de gestores, profissionais e pesquisadores (BARBOSA, 2008). Essa constatação levou alguns países a elaborarem diretrizes para minimizar os impactos que as informações trariam para a sociedade, considerando-se a necessidade do desenvolvimento de estudos acerca do fenômeno informacional (ARAÚJO, 2013).

Nesse sentido, nos ambientes organizacionais é necessário o desenvolvimento de uma Gestão da Informação (GI), para que as organizações atendam às suas demandas por intermédio dos fluxos informacionais estabelecidos pela instituição. De acordo com Araújo (2013, p. 28), a GI “caracteriza-se como um processo capaz de organizar e disseminar a informação de forma planejada e estratégica com a finalidade de geri-la, a fim de atender aos interesses tanto da administração maior, como de seus diferentes públicos”. Dessa forma, a GI age como uma ferramenta para dar suporte às das atividades que envolvem uma organização.

Apesar de divergências a respeito da sua criação, a Gestão da Informação teve seu período de fortalecimento na segunda metade do século XX (LIMA, 2015). Barbosa (2008) parte da compreensão de que a moderna Gestão da Informação nasceu a partir dos trabalhos de Paul Otlet, com destaque para o período pós-lançamento do livro *Traité de documentation*, publicado em 1934. Porém, foi na década de 80 que a GI iniciou uma trajetória crescente na vida das organizações, valorizando o seu trabalho e situando-se no patamar dos demais trabalhos e processos, passando a ser considerada uma atividade essencial (ARAÚJO, 2013).

Segundo Braga (2000, p.3), “a quantidade de informação e os dados de onde ela provém são, para a organização, um importante recurso que necessita e merece ser gerido. E este constitui o objetivo da Gestão da Informação”. Neste contexto, Lima (2015) traz que o objetivo da GI, sempre que preciso com ajuda da tecnologia da informação e comunicação, consiste em proporcionar uma gestão eficaz dos recursos de informação de interesse da organização, tanto aqueles gerados internamente como os produzidos externamente.

Braga (2000) ainda ressalta que a gestão da informação tem como objetivo dar apoio à política global da instituição, quando torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem. Ainda segundo o autor, além de apoiar os gestores na tomada de decisões, a GI torna mais eficaz o conhecimento do meio envolvido e ajuda a formar uma imagem da organização, através da implantação de uma estratégia de comunicação interna e externa.

Sob essa conjuntura, pode-se observar que os benefícios da Gestão da Informação são diversos, segundo Araújo (2013), ela proporciona maior facilidade no processo de busca e recuperação da informação, fazendo-a chegar às pessoas certas no momento e nos formatos mais apropriados, assegurando maior qualidade à sua utilização. Além disso, a autora completa, a GI é capaz de viabilizar o uso da informação dentro da sua maior eficiência e eficácia, proporcionando o aproveitamento de todo o seu potencial.

Ademais, o campo de estudos de usuários da informação passou a ser utilizado para se obter mais conhecimento sobre as fontes, os serviços e os sistemas de informação (ARAÚJO, 2008). Desse modo, “o conhecimento do usuário é importante por este ser o responsável pela existência do serviço e, conseqüentemente, por avaliá-lo” (DIAS; PIRES, 2004, p. 9). Desse modo, o estudo dos usuários da informação auxilia como uma ferramenta de gestão que objetiva identificar as necessidades informacionais.

De acordo com Araújo (2016), tais estudos constituem-se em uma temática de pesquisa de larga tradição, por considerar dois marcos: um nos anos 1930, nos Estados

Unidos, que remonta aos estudos de usuários em bibliotecas; e outro na década de 40, aos estudos de uso da informação por pesquisadores no contexto da comunicação científica, na Inglaterra, nos Estados Unidos, na União Soviética e depois nos demais países.

Os estudos de usuários acabaram por fortalecer uma tradição de pesquisas nos anos seguintes a estes dois marcos fundadores, sobretudo, definida pela ideia de uma aplicação “útil”, entendendo-se essa utilidade como uma produtividade de um conhecimento não somente sobre a realidade, mas um conhecimento que seja essencialmente válido para avaliar produtos ou otimizar processos (ARAÚJO, 2008).

Pontuando a respeito da relevância de se entender mais sobre o uso e os usuários da informação, Dias e Pires (2004) trazem que o seu estudo procura apresentar as diversas formas de atividades de um serviço de informação e de grupos de pesquisa, como suporte às decisões administrativas para firmar princípios gerais de funcionamento da organização e do uso desses serviços. As autoras completam:

Conhecer as necessidades informacionais da comunidade a ser atendida constitui o ponto de partida do planejamento de um serviço de informação e uma preocupação constante no decorrer das prestações dos serviços. Deve-se ter em mente que acessibilidade e facilidade são fatores determinantes no uso de serviços de informação e dos canais de informação, pois, via de regra, utiliza-se a informação da zona de conforto. (DIAS; PIRES, 2004, p. 6).

Vale salientar que, mesmo depois da LAI, com a obrigação da disponibilidade da informação pública, por meio da transparência ativa, e a possibilidade de as informações serem solicitadas aos órgãos públicos pelo cidadão a qualquer momento, viabilizada pela transparência passiva, o usuário pode não compreender os aspectos da organização da informação disponível.

Além disso, Ribas (2015) ressalta que na sociedade brasileira ainda não existe uma cultura de participação ativa da população na área administrativa. Desse modo, é necessário que haja uma ampliação da interface entre os gestores e o cidadão, a fim de evidenciar a necessidade dessa participação popular, o que acarretará uma atuação conjunta e, consequentemente, mais eficaz.

No tocante às universidades públicas, sabe-se que a gestão da informação é um ponto fundamental para o seu funcionamento adequado e responsável. Com o aumento do número de estudantes, professores, pesquisadores e projetos, é cada vez mais importante garantir o acesso rápido e fácil às informações de interesse público, tendo em vista as exigências do Governo relativas à excelência e produtividade no ensino superior (SOUZA, 2009).

Nas IES, há muita informação que precisa ser gerenciada de forma organizada para assegurar a qualidade da pesquisa, do ensino e da extensão. Segundo Camboim, Paiva, Targino (2016), quantidade nem sempre é sinônimo de qualidade, ou seja, não existe garantia de que o crescimento das instituições em termos quantitativos esteja acompanhado do incremento na qualidade das atividades oferecidas, por isso se faz necessário a adoção de práticas de gestão que auxiliem nessa melhoria.

Nessa perspectiva, a Gestão da Informação nas universidades federais é essencial para que as informações importantes sejam coletadas, armazenadas, compartilhadas e utilizadas de maneira eficaz. De acordo com Souza (2009), as instituições públicas de ensino superior devem conceber e implantar estratégias na prestação de serviços de qualidade de modo a atender aos anseios da sociedade e contribuir com a sua interação.

O trabalho de Barros (2017) procurou verificar de que forma a transparência passiva pode potencializar a participação social possibilitando que se tenha uma universidade mais democrática. Foi investigado se as práticas de transparência da Universidade Federal da Paraíba estavam adequadas às determinações da Lei de Acesso à Informação e atendiam as demandas dos usuários. Os resultados mostraram que esse público ainda não utiliza todos os recursos disponíveis da transparência institucional e que os canais da UFPB precisam ser melhorados na intenção de possibilitar melhor comunicabilidade e democratização do acesso à informação.

O desenvolvimento de políticas claras de gerenciamento de dados pode ajudar a garantir que as informações sejam fornecidas de forma consistente e de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis. Isso inclui a utilização das ferramentas e sistemas informacionais, pois a tecnologia desempenha um papel importante na GI. Desse modo, o investimento em tecnologias atualizadas atua como suporte às melhorias na Gestão da Informação em universidades públicas.

A implantação de ações ou de modelos de GI nessas unidades de ensino contribui para contínua atualização e inovação dos cursos com a adoção de práticas informacionais que possibilitem a comunicação e o compartilhamento de informações com os atores sociais, visando à incorporação de novas demandas no processo de formação. Para tanto, é imprescindível uma cultura organizacional receptiva ao produto informacional e ao aprendizado contínuo. (CAMBOIM; PAIVA; TARGINO, 2016, p. 235).

É notória a importância da Gestão da Informação, bem como o estudo dos usuários e do uso dessa informação nos órgãos públicos e em específico nas universidades federais. Assim, é preciso que na instituição haja uma GI eficiente que possa atender a possíveis

demandas, facilitando a busca e o acesso por meio do tratamento que a gestão dá para a informação e projetando respostas mais rápidas e adequadas à sociedade. Para isso, a tecnologia tem papel fundamental nesse processo e vem sendo uma grande aliada no auxílio à gestão nas organizações.

2.5 CHATBOT COMO APOIO À GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Com o avanço da tecnologia e a popularização dos robôs virtuais, muitas empresas começaram a utilizá-los no suporte ao cliente. Segundo Carvalho (2022, p. 9),

“[...] com a disseminação do uso da Internet e o aumento da quantidade de informação disponível para utilização pelos mais diversos tipos de pessoas, ferramentas que amparem este processo devem estar disponíveis e acompanhar o avanço da tecnologia.”

Desse modo, o *chatbot* pode ser uma opção para auxiliar no que diz respeito à gestão da informação de maneira eficiente e ágil.

O termo *chatbot* deriva da junção de duas palavras abreviadas da língua inglesa: *chatter* (tagarelar) e *robot* (robô). Também conhecido como assistente virtual, robô de conversação ou simplesmente *bot*, é uma ferramenta tecnológica projetada para simular uma conversa humana através de mensagens de texto ou de voz. “Por meio da construção de perguntas e respostas, ele funciona como um mediador/interface na comunicação de um sistema computacional com os seus usuários na busca de sanar as necessidades de informações destes” (CARVALHO, 2022, p. 55).

Os conceitos e tecnologias que formam a base de assistentes virtuais não são tão recentes. “O primeiro *chatbot* conhecido pela história foi criado em 1966 por Joseph Weizenbaum e recebeu o nome de Eliza” (NUNES, 2018, p. 51). Eliza foi um dos programas pioneiros na utilização da técnica de processamento de linguagem natural para simular uma conversa entre pessoas. Esse processamento busca ajudar computadores a entender, interpretar e manipular a linguagem humana. A ferramenta foi projetada para imitar a fala de um terapeuta, usando perguntas abertas para estimular o paciente a falar sobre seus problemas.

Existe uma variedade de *chatbots*, cada um com suas próprias características e finalidades. Ghidini e Mattos (2018) os dividem em dois tipos: o baseado em regras e o baseado em inteligência artificial. Segundo os autores, o modelo baseado em regras é considerado mais simples, sendo programado para responder a comandos e perguntas

específicas com base em um conjunto de regras pré-definidas, limitado em sua capacidade de compreender a linguagem natural. Pode não ser capaz de responder a perguntas ou comandos que não estejam dentro de seu conjunto de regras.

Já os *chatbots* baseados em inteligência artificial podem utilizar diversos métodos, algoritmos, técnicas e interações que tornam o *software* “inteligente”, além de ser possível integrar esses sistemas com o próprio atendimento humano (ROSSATO, 2020). Esses tipos usam técnicas de aprendizado de máquina para entender a linguagem natural e fornecer respostas mais precisas e personalizadas. Eles também podem aprender com interações anteriores e melhorar com o tempo.

Luo *et al.* (2020, tradução nossa), apontam uma arquitetura muito utilizada atualmente, a de *chatbots* baseados em intenções. Segundo os autores, esse modelo adota o uso de técnicas de inteligência artificial para identificar o objetivo da consulta feita pelo usuário. “Todas as intenções podem ser classificadas como desejos do usuário, ou seja, é quando ele expressa a sua vontade por meio de um termo que representa o tipo de documento ou informação que ele deseja” (CARVALHO, 2022, p. 133).

“Ao longo dos últimos anos, os *chatbots* se tornaram ferramentas sofisticadas, capazes de realizar conversas naturais e otimizar tempo pelo suporte rápido que podem oferecer” (ROSSATO, 2020, p. 48). Eles são amplamente utilizados nas mais variadas áreas, como atendimento ao cliente, comércio eletrônico, serviços bancários, educação, saúde, entre outros, e podem ser integrados a diferentes plataformas, como sites, aplicativos móveis e assistentes de voz, para ajudar os usuários a obter informações ou realizar tarefas. Muitas empresas privadas fazem uso dessa tecnologia e algumas são nacionalmente conhecidas, como é o caso das assistentes virtuais de lojas varejistas famosas no Brasil.

A utilização de *chatbots* no serviço público também oferece possibilidades de melhoria no atendimento e na interação com o cidadão. Segundo Dias (2019), a grande demanda de serviços de informação e as limitações da Administração Pública ensejam novas soluções para melhor atender ao público. Nesse contexto, a utilização de *chatbots* pode facilitar o acesso à informação por parte dos usuários e ainda auxiliar na sua divulgação.

Empresas e instituições acadêmicas têm adotado amplamente esses recursos técnicos, seja para entretenimento ou para automatizar alguns serviços e tarefas (LIRA *et al.*, 2021, tradução nossa). Por outro lado, sabe-se que as organizações públicas não se adequam às ferramentas tecnológicas no mesmo ritmo das organizações privadas. Tal fato é constatado nos dados da pesquisa Panorama Mobilettime, realizada com 93 empresas que usam a

ferramenta de *chatbot*, configurando o Mapa do Ecossistema de Bots 2022. Apenas 3% dos *chatbots* desenvolvidos no ano de 2022 foram para o governo (PAIVA, 2022).

Um exemplo de órgão público que utiliza desta tecnologia no país é o Tribunal Superior Eleitoral (TSE). De olho nas novas gerações e nas facilidades trazidas pelas inovações tecnológicas, o TSE lançou seu *chatbot*, e um dos objetivos dessa inovação foi oferecer informações sobre serviços da justiça eleitoral.

A criação do assistente virtual do TSE faz parte da parceria do *WhatsApp* com o Tribunal, estabelecida de forma inédita em 2020 e renovada para 2022. A ferramenta foi desenvolvida gratuitamente pela empresa Infobip, um dos principais provedores de serviços para negócios no aplicativo. O *bot* é resultado de um acordo de cooperação entre o órgão e a plataforma para reforçar o combate à desinformação durante o período eleitoral. (TSE, 2022, p. 1).

Os assistentes virtuais de conversação podem ser grandes aliados para resolução das dificuldades encontradas no que tange o acesso à informação, diminuindo o período médio de resposta e o esforço humano ao automatizar os processos (ARAGÃO, 2020). De acordo com uma pesquisa realizada pela *Cedro Technologies* no Brasil, foi constatado que: 90% de processos corriqueiros podem ser resolvidos por *chatbot*; 74% dos clientes e usuários conseguem resolver dúvidas em até 2 minutos; além de 87% classificarem a experiência de uso como “boa” e “ótima” (INFOMONEY, 2018).

Segundo Ghidini e Mattos (2018), outra grande vantagem é a diminuição de índices de retrabalho nas repartições, já que o robô virtual de conversação possui um acervo de respostas. À medida que for necessário, a ferramenta pode continuar sendo alimentada, fazendo com que as perguntas recorrentes que demandam tempo do funcionário sejam evitadas, otimizando trabalho e recursos.

Atualmente, diversas plataformas possibilitam a criação de um *chatbot* para as mais diferentes necessidades dos usuários. O contexto da aplicação é que vai definir quais tecnologias são mais adequadas para construí-lo (LIRA *et al.*, 2021, tradução nossa). O estudo de Carvalho (2022) cita várias ferramentas que já são consideradas populares nesse universo, entre elas estão: Botpress, Dialogflow, Microsoft Bot Framework, Rasa e Wit.ai.

A pesquisa de Feitosa (2021) comparou dez plataformas para construção de um *chatbot* para automação do atendimento aos usuários em Instituições Federais de Ensino Superior. Ao final o *software* escolhido foi o da NEORON que atendeu satisfatoriamente e de forma superior às demais plataformas, os requisitos para construção do Cecílio, nome dado ao assistente virtual de conversação. A ferramenta possuía licença gratuita na época, ponto crucial na escolha.

O trabalho de Lira *et al.* (2021) analisou ferramentas candidatas para o desenvolvimento de *chatbots* educacionais por meio de uma pesquisa comparativa utilizando a metodologia *Benchmark*. O *benchmark* considerou um universo de 43 plataformas, ao final, a ferramenta Rasa foi a que obteve maior pontuação, por se adequar às características desejadas, uma delas foi a de buscar soluções que viabilizassem o menor custo e o maior benefício.

Recentemente, de acordo com Mendes (2023), com o objetivo de criar uma inovação organizacional que agilizasse a busca de informações no site da Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf), foi desenvolvido um *chatbot* batizado de “Robô Chico” em homenagem ao Rio São Francisco que passa pela região. Ele já está em uso e responde a dúvidas frequentes de discentes, servidores e da comunidade externa, relacionadas à instituição.

O produto é resultado da dissertação de mestrado de um servidor no Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação da universidade. Dessa forma, a Univasf é uma das primeiras universidades públicas, e talvez a única, do Nordeste a ter esse tipo de interação com os internautas, pontuando a preocupação da instituição em estar melhorando seus serviços para atender a sociedade na busca de informações (MENDES, 2023).

Percebe-se, que a aplicação de novas interfaces, como *chatbots*, permite ao usuário acessar informações na Web até por meio de aplicativos de mensagens que já conhece. O uso de assistentes virtuais na gestão da informação pode ser uma estratégia inteligente para automatizar processos e melhorar a experiência de quem utiliza. Com a capacidade de fornecer respostas precisas e relevantes em tempo real, os *chatbots* podem ajudar a aumentar a eficiência das equipes de suporte e reduzir o tempo de espera. Além disso, assistentes virtuais podem ser personalizados de acordo com necessidades específicas, o que permite uma gestão de informação mais eficaz.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de realizar o projeto conforme sua justificativa e atingir os seus objetivos, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento organizacional sobre a temática, e, dado que o ambiente profissional atual da pesquisadora viabilizou o acesso ao departamento em questão, possibilitando condições exequíveis para sua aplicabilidade, o capítulo apresenta a metodologia empregada neste estudo. De acordo com Marconi e Lakatos (2021), pesquisar significa encontrar respostas para as questões indicadas, por meio de procedimentos científicos.

Desse modo, para Gil (2022), o projeto é o documento que explica as ações que serão desenvolvidas ao longo do processo, e para sua elaboração é necessário um planejamento, concebido como a primeira fase da pesquisa. Ainda segundo o autor, a pesquisa exige que as ações desenvolvidas sejam efetivamente planejadas, conforme toda atividade racional e sistemática. Assim, propôs-se que o estudo fosse realizado em seis etapas, conforme apresenta a Figura 3, e é detalhado em sequência.

Figura 3 – Etapas da pesquisa



Fonte: Elaboração própria (2023)

- I. Levantamento sobre as práticas de transparência na UFPB;
- II. Verificação dos canais eletrônicos atuais de informação da UFPB de acordo com as determinações da LAI e do GTA;
- III. Aplicação de questionário à comunidade acadêmica do DEF/UFPB;
- IV. Análise estatística dos dados adquiridos com o questionário;
- V. Triangulação dos resultados obtidos;

VI. Proposição de medidas para melhoria das práticas de transparência da UFPB no tocante ao acesso e alcance das informações, executáveis pelo DEF.

Uma fase fundamental para determinar o direcionamento do trabalho é a da escolha da metodologia utilizada, haja vista que “a pesquisa é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos e técnicas de investigação científica” (GIL, 2022, p. 17).

O modelo desta pesquisa é observacional e transversal, no que diz respeito aos objetivos, classifica-se como descritiva, considerando que, de acordo com Wazlawick (2021), a pesquisa descritiva é caracterizada pelo levantamento de dados e pela aplicação de técnicas específicas como os questionários, e ela trata de descrever os fatos como eles são ou categorizá-los para sua melhor compreensão. Para Prodanov e Freitas (2013), nas pesquisas descritivas os fenômenos não são manipulados pelo pesquisador, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem interferência.

Vale ressaltar que a escolha da metodologia fornece caminhos ao pesquisador e, nesse sentido, Marconi e Lakatos (2021) trazem que o emprego de métodos científicos caracteriza uma atividade de pesquisa que se realiza para investigação de problemas teóricos ou práticos. A prática pode ser realizada sob diversas perspectivas epistemológicas e de abordagens, como as da pesquisa quantitativa e da pesquisa qualitativa. Ainda para os autores, estas são duas formas de fazer pesquisa que não se excluem, pois são complementares. Assim, neste estudo foram adotadas as duas abordagens.

A análise qualitativa, de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 70), “[...] tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo”.

A pesquisa aconteceu na UFPB, analisada quanto ao processo da Gestão da Informação Pública, com vistas à aplicação da LAI. Para Minayo (2009, p. 62), o campo de estudo na pesquisa qualitativa é entendido “[...] como o recorte espacial que diz respeito à abrangência, em termos empíricos, do recorte teórico correspondente ao objeto da investigação”.

Neste estudo, o principal critério para a escolha da instituição foi por se tratar do atual ambiente de trabalho da pesquisadora e da sua proximidade com a temática investigada, por estar inserida no universo da pesquisa como servidora do Departamento de Educação Física. Consequentemente, isso facilitou a coleta dos dados. Vale ressaltar, ainda, o compromisso assumido com a isonomia tanto na coleta dos dados quanto na sua análise.

Na fase qualitativa, no que se refere aos procedimentos técnicos, foi realizada uma pesquisa documental, a qual “[...] busca encontrar informações e padrões em documentos ainda não tratados sistematicamente” (WAZLAWICK, 2021, p. 19), analisando criticamente documentos referentes ao tema. Em um primeiro momento, fez-se um levantamento identificando elementos que apontam como se apresentam as atuais práticas de transparência nos sítios eletrônicos da UFPB. A pesquisa foi realizada no endereço eletrônico oficial da instituição (<https://www.ufpb.br>) e nas páginas direcionadas a partir dele.

Em um segundo momento, após o levantamento feito, foi realizada a técnica da observação sistemática, em que, segundo Gil (2022, p. 125), “ao se decidir pela adoção dessa modalidade, o pesquisador sabe quais aspectos da comunidade, da organização ou do grupo são significativos para alcançar os objetivos pretendidos”.

Observou-se a disponibilidade de informações levantadas, avaliando se atendia às determinações da Lei de Acesso à Informação, tendo também como referência o Guia de Transparência Ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal elaborado pela CGU. Foram analisados, também, os relatórios da UFPB dos últimos 5 anos de atividades do SIC gerados pelo Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União (CGU) (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>).

Já a fase quantitativa é caracterizada “pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas [...]” (RICHARDSON, 2010, p. 70).

Na etapa III foi construído um questionário para realização do mapeamento a respeito do acesso e uso da informação pelos usuários do DEF/UFPB, utilizando-se o Formulário Google. A população da pesquisa, que compreende a comunidade acadêmica do Departamento de Educação Física da UFPB, abrange os cursos de Licenciatura e Bacharelado e envolve 738 indivíduos. O setor foi escolhido valendo-se da proximidade pela atuação atual da pesquisadora como servidora do departamento em questão.

A amostra selecionada para a pesquisa é caracterizada como não probabilística por conveniência. O questionário foi enviado à referida comunidade acadêmica e consideraram-se as primeiras 103 respostas recebidas (14% do total). “Em muitas situações, a amostra por conveniência é uma condição para a realização da pesquisa, especialmente em instituições educacionais” (MATTAR; RAMOS, 2021, p. 95).

Foram classificados como elegíveis para participação na pesquisa (critérios de inclusão), os servidores técnico-administrativos, os docentes e os discentes com vínculo ativo

com o Departamento de Educação Física da UFPB. Foram excluídos (critérios de exclusão) os docentes com vínculo temporário e os discentes com vínculo inativo, pois esses públicos, apesar de também fazerem parte do DEF/UFPB, não têm uma longa permanência na instituição, ou não vivenciam plenamente a sua cultura organizacional e influência atual.

Vale ressaltar, que em todas as etapas da pesquisa foram obedecidos os Critérios da ética em pesquisa com seres humanos, conforme Resolução Nº. 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que disciplina as pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil. A coleta de dados com aplicação do questionário foi iniciada após sua aprovação colegiada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba - CEP/CCS/UFPB.

É responsabilidade do CEP a avaliação e o acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos, com o intuito de salvaguardar a dignidade, os direitos, a segurança e o bem-estar dos participantes do estudo.

A participação nesta pesquisa foi condicionada a aceitação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o qual explicava a garantia de confidencialidade dos participantes. Foram removidas quaisquer informações que possibilitasse sua identificação, e ocultadas suas identidades.

A etapa visou ao levantamento de informações acerca da perspectiva e do uso do direito de acesso à informação da comunidade acadêmica do DEF/UFPB. Richardson (2010) define o questionário como um instrumento de coleta de dados que possibilita a observação de características de um indivíduo ou grupo, cumprindo a função de descrevê-las e de medir determinadas variáveis desejadas.

O instrumento foi enviado via Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas da UFPB (Sigaa), uma plataforma *online* adotada pela instituição para a realização das suas atividades rotineiras, que possui uma funcionalidade para envio de mensagens aos participantes do curso.

Eles recebem a notificação por *e-mail*, conforme ilustrado na Figura 3. Essa etapa teve a finalidade de coletar dados relacionados a temática da comunidade acadêmica do DEF/UFPB, corroborando com Cervo, Bervian e Silva (2007), que afirmam que “o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja”.

Figura 4 - Ferramenta para envio dos questionários

UFPB

SIGAA
Portal Coordenação
Graduação

Olá, GABRIELA GOUVEIA DA SILVA
EDUCAÇÃO FÍSICA - CCS
Semestre atual: 2022.1

Portal Coordenação Graduação

Enviar Mensagem aos Participantes do Curso

i Caro Orientador,
Esta operação tem o intuito de facilitar a comunicação junto ao Participantes do Curso (Discentes e Docentes).
Através desta página você poderá enviar uma mensagem para todos os Discentes e/ou Docentes do Curso. Os usuários notificados receberão uma mensagem na Caixa Postal do SIGAA e outra mensagem via Email.

DADOS DA MENSAGEM

Informe quem será notificado: TODOS ?

-- SELECIONE --
TODOS
DISCENTES
DOCENTES

CONTEÚDO DA MENSAGEM

Fonte: Sigaa (2022)²

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), esta pesquisa pode ser caracterizada como uma pesquisa de campo, que “consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los”.

Desse modo, na etapa IV fez-se a análise dos dados adquiridos com as respostas ao questionário, por meio da estatística descritiva. Conforme Becker (2015), a estatística descritiva envolve um conjunto de métodos e técnicas utilizáveis para avaliar as características de uma série de dados de forma a auxiliar a descrição do fenômeno observado.

Nesta pesquisa, os dados foram organizados em figuras, gráficos e tabelas, permitindo utilizá-los para explanação dos resultados. Valendo-se de que o formulário Google tem a funcionalidade de exportar as respostas para uma planilha Excel, bem como a de gerar gráficos, para melhor compreensão e realização das análises.

Na etapa V, empregou-se o método da triangulação dos dados obtidos. Segundo Flick (2009, p. 361) “a triangulação é utilizada para designar a combinação de diversos métodos, grupos de estudo, ambientes locais e temporais e perspectivas teóricas distintas para tratar de um fenômeno”.

² Sigaa. Disponível em: <https://sigaa.ufpb.br/sigaa//graduacao/coordenacao.jsf>. Acesso em: 26 set. 2022.

Ainda segundo o autor, o método pode ser compreendido a partir da combinação de perspectivas que sejam apropriadas para levar em conta o máximo possível de aspectos distintos de um mesmo problema. Ademais, conforme afirmam Tuzzo e Braga (2016), estudos com triangulação que combinam pesquisas qualitativas e quantitativas são frequentemente encontrados na pesquisa científica.

A triangulação é feita a partir de três vértices de investigação que devem ser trabalhados de forma isolada, para poderem se integrar ao todo (TUZZO; BRAGA, 2016). Neste estudo, realizou-se a triangulação sob três perspectivas, que representam cada vértice do triângulo: a primeira foi a pesquisa documental das práticas atuais de transparência ativa e passiva na UFPB, a segunda foi a observação sistemática dessas práticas a partir das determinações da LAI com base nas orientações da CGU, e a terceira foi a análise sobre perspectiva da comunidade acadêmica do DEF/UFPB com relação ao direito de acesso à informação, o seu uso e o alcance dessas informações, coletada por meio do questionário aplicado.

A escolha pelo método justifica-se, pois “[...] uma pesquisa firmada na triangulação prevê os diversos ângulos de análise, as diversas necessidades de recortes e ângulos para que a visão não seja limitada e o resultado não seja restrito a uma perspectiva” (TUZZO; BRAGA, 2016, p. 141).

A análise permitiu identificar a importância da Gestão da Informação para as práticas de transparência da instituição e verificar o atendimento aos requisitos apontados pela LAI, além de averiguar a perspectiva do direito de acesso à informação no DEF/UFPB. Nesse sentido, os resultados obtidos serviram como base para a proposição da utilização do *chatbot* LAIs, uma assistente virtual que possibilitará melhorias no tocante às práticas de GI, no acesso e alcance das informações de interesse público na UFPB, a iniciar pelo Departamento de Educação Física, etapa VI.

Nesta etapa, também foi construído um protótipo para representar a atuação da LAIs, e por meio da ferramenta Rasa o *chatbot* foi programado. Na intenção de oferecer uma área de interação amigável, a ferramenta *rasa-webchat* possibilitou a construção da interface de conversação, a qual permite um fluxo de diálogo ágil, pode ser disponibilizada em uma página Web e acessada pelo cidadão através do celular, computador ou outro aparelho eletrônico. Além disso, com o intuito de ajudar a aumentar a empatia com o usuário, foi desenvolvido um avatar, por meio do programa *Leonardo.Ai*, para representar LAIs, que será apresentado na próxima seção.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

4.1 LEVANTAMENTO SOBRE AS PRÁTICAS DE TRANSPARÊNCIA NA UFPB

Uma das diretrizes previstas no artigo 3º da Lei de Acesso à Informação estabelece a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação para divulgação de informações do interesse público (BRASIL, 2011). Desse modo, no tocante a pesquisa documental para o levantamento sobre as práticas de transparência na UFPB, foi considerado o portal eletrônico oficial da instituição. Pôde-se observar que em sua página principal encontra-se um *menu* de acesso à informação com vários itens de interesse público, que abrangem tanto a transparência ativa quanto a transparência passiva.

O tópico principal de acesso à informação direciona para uma página que apresenta três *links* bem ilustrados, como mostra a Figura 4. O primeiro leva ao endereço do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), o que representa a presença da transparência passiva, local onde o cidadão pode fazer pedidos de acesso à informação ao órgão, além de acompanhar o prazo e receber respostas das solicitações feitas.

O segundo redireciona o usuário ao portal da transparência, uma ferramenta do Governo Federal que permite o acompanhamento de informações de interesse público. Para isso, as publicações são feitas espontaneamente pelos órgãos do Poder Executivo, sem a necessidade de solicitação do cidadão, o que caracteriza a transparência ativa. Pesquisando-se pela instituição desejada no campo de busca do *site*, é possível encontrar informações a respeito de receitas, despesas, servidores, entre outras.

O terceiro link é o de acesso à informação, este leva ao site do Governo Federal que traz tópicos sobre a LAI, caminho para solicitações, recursos, serviços de busca de pedidos e respostas, e outros tópicos relacionados à informação pública.

Figura 5 - Links de Acesso à Informação



Fonte: Página de Acesso à Informação da UFPB³ (2023)

A UFPB estabelece como um dos objetivos em seu PDI vigente, ter um relacionamento aberto e confiável com o cidadão, consoante às legislações, no acesso às informações da instituição (PLANO... [2019]). Percebe-se, nesta etapa, que há uma preocupação em garantir o acesso à informação e a transparência no âmbito institucional para melhor servir a sociedade.

Dando continuidade, para aprofundar a análise, na próxima seção serão apresentados os resultados da observação sistemática dos canais atuais de Transparência e acesso à informação da UFPB de acordo com as determinações da LAI. Para isso, foram considerados o portal oficial eletrônico da UFPB, as orientações gerais de divulgação do Guia de Transparência Ativa (GTA) e o Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU.

4.2 VERIFICAÇÃO DOS CANAIS ELETRÔNICOS ATUAIS DE INFORMAÇÃO DA UFPB

Inicialmente, foi avaliado o primeiro requisito proposto pelo GTA, que é o de divulgação específica do *menu* denominado “Acesso à Informação” no *site* institucional do órgão, com um rol de 12 itens obrigatórios abertos em páginas próprias (GUIA..., 2019). Notou-se, observando o endereço eletrônico oficial da instituição, que o requisito é cumprido,

³ Disponível em: <https://www.ufpb.br/acessoainformacao>. Acesso em: 06 mar. 2023.

inclusive o padrão estabelecido dos itens, indicado para facilitar a localização da informação pelo cidadão, conforme ilustrado na Figura 5.

Além disso, percebeu-se que a página também apresenta outros itens, inseridos após os obrigatórios como orientado pelo guia, com assuntos que ou são muito demandados pela sociedade, ou são considerados de interesse público. Um deles é “Sobre a Lei de Acesso à Informação”, que leva a uma página com informações sobre a LAI, outras leis, guias e orientações. Publicação importante por se tratar de um meio de divulgação no site oficial da instituição, acessível à comunidade em geral.

Figura 6 - Menu de Acesso à Informação na página principal do site institucional da UFPB



Fonte: Página oficial da Universidade Federal da Paraíba⁴ (2023)

Após levantamento no *site* institucional da UFPB, elaborou-se um guia de observação, considerando as diretrizes dispostas pelo GTA, para nos conduzir no processo de coleta e análise de dados, conforme exposto no Quadro 1. Segundo Marconi e Lakatos (2021, p. 98) “realiza-se a observação sistemática em condições controladas, para responder a propósitos

⁴ UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Página oficial. João Pessoa, 2023. Disponível em: <https://www.ufpb.br/>. Acesso em 14 fev. 2023.

preestabelecidos.” Ainda segundo os autores, os quadros podem ser utilizados como instrumento nessa técnica.

Nesta fase foram observados quatro itens, escolhidos entre os doze obrigatórios pela relação com os objetivos e as etapas desta pesquisa, divididos em indicadores que trazem os pontos analisados.

Quadro 1 - Guia de observação

Item	Indicadores	Ponto observado
Institucional	Estrutura organizacional	Organograma compreendendo todas as unidades do órgão ou entidade, ao menos até o 4º nível hierárquico.
	Telefones, endereços e e-mails dos ocupantes dos principais cargos	Informações relativas a todas as unidades do órgão ou entidade, ao menos até o 5º nível hierárquico.
	Horário de atendimento	Horário de funcionamento e atendimento ao público do órgão ou entidade e suas respectivas unidades.
Participação Social	Ouvidoria	Informações sobre os canais mantidos pela Ouvidoria do órgão ou entidade.
	Audiências e consultas públicas	Informações das audiências ou consultas públicas previstas e realizadas.
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Informações publicadas sobre os SICs	Informações sobre o(s) Serviço(s) de Informação ao Cidadão (SICs), de que trata o artigo 9º da Lei de Acesso à Informação.
	Formulário de solicitação de informação	Modelo de formulário de solicitação de informação para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC.
	<i>Banner</i> para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	Presença do <i>banner</i> para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) do Poder Executivo Federal.
Perguntas frequentes	Estrutura e atualização	Apresentação, de forma estruturada e atualizada, das dúvidas mais frequentes dos cidadãos.

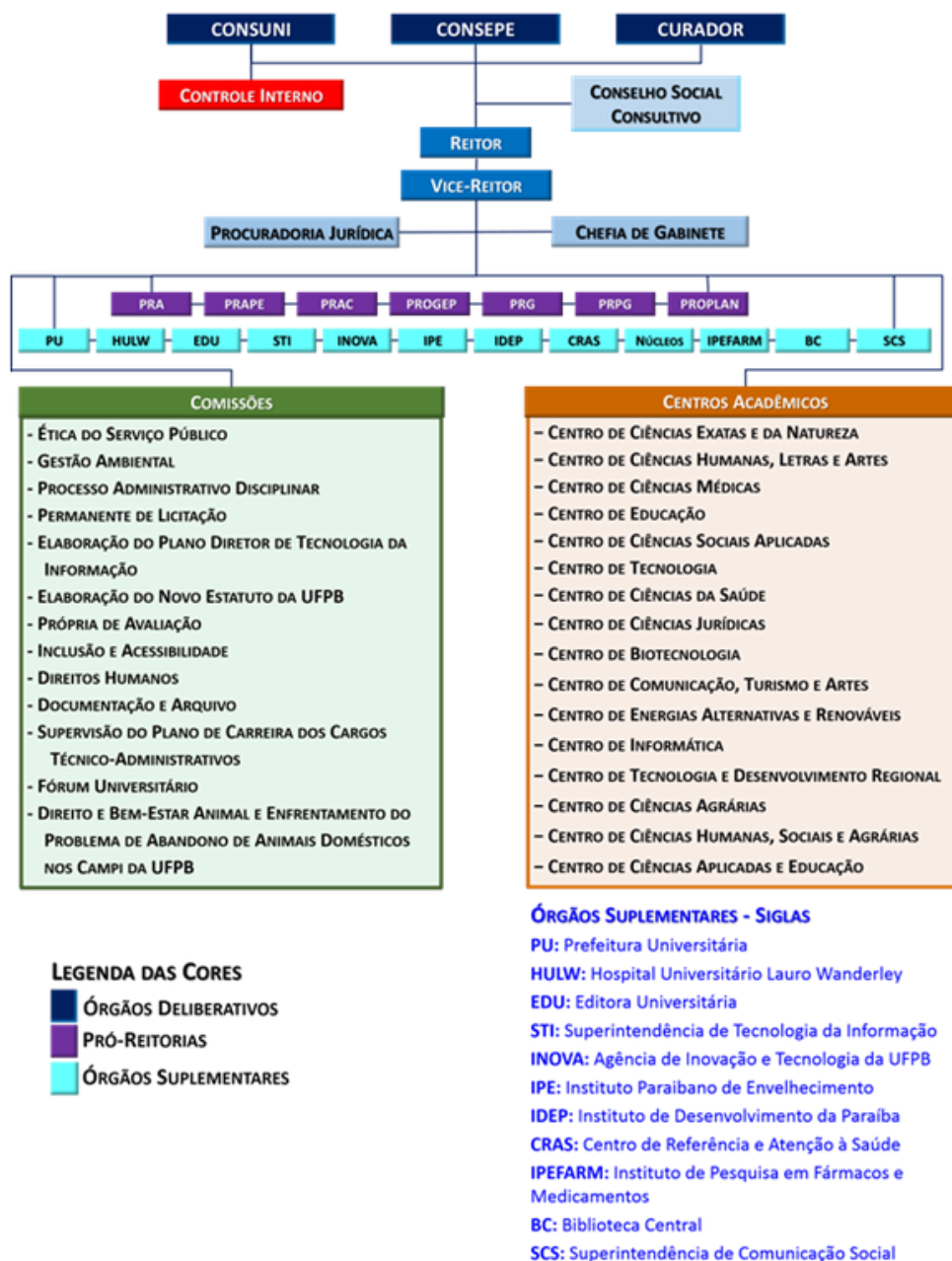
Fonte: Elaboração própria com base no Guia... (2019)

4.2.1 Item: Institucional

O primeiro item observado foi o “institucional”, dividido em três indicadores. Conforme observado, a UFPB apresentou os três em sua página oficial, a qual também segue a sugestão do texto de introdução feita pelo GTA. O indicador **estrutura organizacional**,

pede a publicação do organograma do órgão, que deve conter todas as unidades, ao menos até o seu quarto nível hierárquico. Organograma é uma representação visual que exhibe a estrutura hierárquica de uma organização. A UFPB apresenta a sua estrutura organizacional, trazendo os órgãos deliberativos, as pró-reitorias, os órgãos suplementares, as comissões e os centros acadêmicos, conforme aparece na Figura 6, atendendo assim a essa determinação do guia.

Figura 7 - Organograma da UFPB



Fonte: Página oficial da Universidade Federal da Paraíba⁵ (2023)

⁵ Disponível em: <https://www.ufpb.br/acessoainformacao/contents/imagens/organograma-completo.png/view>. Acesso em 06 mar. 2023.

Observando o segundo indicador, **telefones, endereços e e-mails dos ocupantes dos principais cargos na instituição**, de acordo com o guia, as informações devem ser relativas a todas as unidades do órgão, ao menos até o seu 5º nível hierárquico (coordenações-gerais ou equivalentes). Foi considerado nesta pesquisa, de acordo com o que apresenta o organograma da UFPB, que o cargo de reitor é o principal da instituição e o quinto nível abrange o cargo de diretor de centro acadêmico. O Quadro II mostra o guia desta análise.

Quadro 2 - Guia de observação II

Cargo	Telefone	Endereço	E-mail
Reitor	✓	✓	✓
Vice-reitor	✓	✓	✓
Pró-reitor	✓	✓	✓
Superintendente	✓	✓	✗
Diretor de centro	✓	✓	✗

Fonte: Elaboração própria (2023)

Os contatos dos ocupantes dos cargos de reitor e vice-reitor estão explícitos na página da reitoria da instituição. Os dos pró-reitores, apesar de se apresentarem de formas diferentes em cada página, também são facilmente identificados. Em relação aos contatos dos superintendentes, a página que detém a lista de dirigentes, leva ao currículo *Lattes* da maioria. Em alguns currículos consta o e-mail institucional do dirigente, mas em outros consta apenas o nome e o telefone institucional do setor.

Já sobre os contatos dos diretores de centro, observou-se que parte significativa das páginas apresenta o tópico “direção” ou “diretoria”, mas apenas em algumas é possível identificar o e-mail e o telefone institucional do diretor. Entrando na página que contém a lista de dirigentes, também se consegue acessar o *Lattes* de cada um, mas nem todos informam o e-mail institucional, dificultando o contato direto com os diretores de centro da UFPB.

Percebeu-se, com a observação deste indicador, que existe uma preocupação com o cumprimento dessa proposição feita pelo GTA, porém, quanto mais distante dos principais níveis hierárquicos da instituição menos se atinge esse cumprimento. De acordo com Mansell e Tremblay (2015), nessa era da informação e dados abertos, embora a transparência governamental esteja se tornando cada vez mais viável, ainda há desafios. Nesse caso, o impedimento de comunicação direta com os gestores dificulta a política transparente de informações públicas. Tal fato gera a reflexão de que a gestão da informação para atingir as práticas de transparência não abrange todos os setores da UFPB.

O terceiro indicador observado foi o de **horário de atendimento**. O GTA estabelece que deva constar no item institucional o horário de funcionamento e atendimento ao público do órgão, e suas respectivas unidades. A página da UFPB apresenta o horário geral de atendimento dos seus quatro *campi* e das coordenações de cursos e setores de aulas, além de um *link* que indica os horários de atendimentos específicos nas unidades. Ao acessar esse *link*, percebe-se que pequena parcela dos setores divulga o horário de atendimento em seus sítios eletrônicos.

Pegamos como exemplo a página do Centro de Ciências da Saúde – CCS. Além de não conter o horário de atendimento, o *site* de um dos seus departamentos chamou ainda mais atenção, por abranger a população da próxima etapa desta pesquisa. Observou-se que o endereço institucional do Departamento de Educação Física, um dos canais de informação do setor, teve sua última atualização no ano de 2019. Além disso, grande parte das informações disponíveis não pode ser acessada, pois redireciona o usuário para páginas inexistentes.

Tal fato corrobora com a reflexão do indicador anterior. De um modo geral a UFPB cumpre com as obrigações estabelecidas pelo Guia de Transparência Ativa, previstas pela LAI, mas esse cumprimento não tem alcançado todas as esferas da instituição. Isso nos faz pensar que essa lacuna dificulta o acesso à informação pública, prejudicando a participação e o controle social na UFPB, tendo em vista o que afirma Ribas (2015) quando traz que esse controle visa possibilitar a autoridade da sociedade de proteger o patrimônio público e os seus direitos essenciais estabelecidos na Constituição Federal.

4.2.2 Item: Participação Social

O segundo item observado foi justamente o de “Participação Social”, dividido em dois indicadores: **Ouvidoria e Audiências** e **Consultas Públicas**. Esse espaço foi criado com a intenção de divulgar informações referentes a formas de incentivo à participação popular nas ações dos órgãos públicos. Segundo Madrigal (2015) essa participação gera grandes oportunidades de opinar sobre quais são as necessidades mais urgentes, contribuindo para uma Gestão Pública transparente e atenta aos interesses coletivos. A participação social ativa aumenta a área de interação entre administrador e administrado, abrindo espaço para discussões, além da prestação de contas sobre ações de interesse público.

O Guia de Transparência Ativa (GUIA..., 2019) orienta que no indicador **Ouvidoria** precisam constar informações sobre os canais mantidos pela Ouvidoria do órgão para a

apresentação de denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios referentes a seus serviços e agentes. Na página da UFPB, ao clicar no indicador, o usuário é direcionado para o sítio eletrônico da Ouvidoria Geral, que apresenta os tópicos indicados pelo guia bem organizados e sinalizados, além de uma cartilha que orienta como cadastrar uma manifestação, conforme apresenta a Figura 7. Cada tópico leva para a página do Fala.BR, plataforma desenvolvida pela CGU, que permite tanto cadastrar quanto consultar as manifestações.

Figura 8 - Página da Ouvidoria Geral da UFPB



Fonte: Página da Ouvidoria Geral da Universidade Federal da Paraíba⁶ (2023)

Quanto ao indicador **Audiência e Consultas Públicas**, o GTA traz que se devem ser divulgadas as audiências ou consultas públicas previstas e realizadas, incluindo aviso publicado no Diário Oficial da União (DOU), data, local, horário, documentos em discussão, programação, bem como o objetivo, pauta e forma de cadastramento e participação, além da lista de participantes e principais resultados e desdobramentos das já realizadas. Com relação

⁶ Ouvidoria da Universidade Federal da Paraíba. Disponível em: <https://www.ufpb.br/ouvidoria>. Acesso em 05 mar. 2023.

a esse indicador, no *site* institucional contém apenas um subtópico de uma audiência pública sobre política de segurança institucional, realizada no ano de 2020. O tópico principal do indicador direciona para outra página que lista as principais unidades da instituição e não apresentam acesso para nenhum dos pontos recomendados.

Conforme observado, o primeiro indicador do item “Participação Social” apresenta satisfatoriamente as recomendações do guia, mas o segundo não cumpre totalmente. Desse modo, o item atende às recomendações do GTA de forma parcial. Isso reflete de maneira negativa, visto que é por meio da participação social que há interação entre o cidadão e o órgão público, incentivando a participação e o controle na instituição.

4.2.3 Item: Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)

Na análise do terceiro item foram observadas as informações sobre os “Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)” da UFPB, meio pelo qual o indivíduo pode requerer formalmente qualquer informação de interesse público. Essa solicitação caracteriza a transparência passiva, pois a administração é demandada por um pedido específico, e deve atendê-lo dentro de prazos determinados pela Lei de Acesso à Informação.

O primeiro indicador analisado trata da recomendação do GTA a respeito da **publicação de informações sobre os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)** que constam no artigo 9º da LAI. O Quadro 3 apresenta o guia com os tópicos desta análise.

Quadro 3 - Guia de observação III – SIC/UFPB

Tópicos sobre o SIC	Informação publicada
Localização	✓
Horário de funcionamento	✓
Nome dos servidores responsáveis pelo SIC	✓
Telefone e e-mail específico para orientação e esclarecimento de dúvidas	✓
Autoridade de monitoramento da LAI	✓

Fonte: Elaborado pela autora com base no Guia... (2019)

Conforme observado, todas as informações requisitadas estão presentes no *site* de forma clara e organizada. Além dos tópicos sobre o SIC, sistema de atendimento presencial da UFPB, encontram-se na mesma página as informações pertinentes ao Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), meio pelo qual, de acordo com Moraes e Paiva (2021), o solicitante pode fazer pedidos de informação pública de forma eletrônica através da

plataforma Fala.BR., um espaço que abrange especificamente a transparência passiva na gestão pública. Encontra-se, também, um manual que orienta o manuseio do sistema, no que se refere a esses pedidos eletrônicos de acesso à informação.

A recomendação do GTA para o segundo indicador observado deste item é que o órgão deve disponibilizar, para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico (papel) junto ao SIC, o **modelo de formulário de solicitação de informação**. A UFPB apresenta um *link* com o nome “formulários” que redireciona o usuário para outra página com arquivos para pedidos, recursos, reclamação e pedido de desclassificação ou reavaliação e recurso. Os documentos estão disponíveis em formato DOC (Microsoft Word) e em formato aberto ODT (OpenDocument.org) e podem ser baixados ao clicar na extensão desejada.

Adicionalmente, o guia salienta que devem ser disponibilizadas eventuais informações sobre os procedimentos a serem adotados nesses casos de pedidos de modo físico. Quanto a isso, também estão disponíveis *links* com as orientações sobre como publicar os formulários disponibilizados.

A observação do terceiro indicador é a presença do **banner para o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)** do Poder Executivo Federal na página da UFPB. Conforme orientação, o *banner* aparece no final do sítio eletrônico da instituição, e se apresenta como mostra a imagem da Figura 8, e leva o usuário para a plataforma do Fala.BR, que se uniu ao e-SIC permitindo aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local.

Figura 9 - Banner do e-SIC



Fonte: Página do Acesso à informação da Universidade Federal da Paraíba⁷ (2023)

Após análise dos três indicadores deste item, notou-se que a UFPB atende integralmente às obrigações do GTA. Além dos itens obrigatórios, o guia orienta que também podem ser divulgados os relatórios estatísticos de atendimento à Lei de Acesso à Informação.

⁷ Página do SIC da UFPB. Disponível em: <https://www.ufpb.br/acessoainformacao/contents/menu/acesso-a-informacao/sic>. Acesso em 05 mar. 2023.

Por força do artigo 30, inciso III, da LAI, a CGU publica relatórios dos pedidos, recursos e perfil de solicitantes no site do e-SIC.

A UFPB disponibiliza em sua página um tópico chamado “relatórios” que redireciona o usuário para o Fala.BR. Lá encontra-se o Painel da Lei de Acesso à Informação, uma ferramenta que apresenta um panorama da implementação da norma do Poder Executivo Federal. Há publicações sobre número de pedidos e recursos no tocante a informações do interesse público, perfil do solicitante, cumprimento de prazos, entre outras.

A ferramenta tem atualização diária e permite pesquisar e examinar indicadores de forma fácil e interativa. Com isso é possível analisar as estatísticas de transparência passiva do órgão público desejado. Desse modo, foi analisado o relatório da UFPB de atividades do SIC, filtrando um período de 5 anos, gerado pelo Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU, como mostra a Figura 9.

Figura 10 - Relatório de atividades do SIC da UFPB



Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU⁸ (2023)

Observou-se, que a UFPB recebeu, nesse espaço de tempo, 1905 solicitações, o que deixou a instituição na posição 58 do *ranking* total de órgãos avaliados em quantidade de solicitações, o que retrata um número considerável de solicitações via transparência passiva. Desses pedidos, 99,32% foram respondidos, 0,63% ainda estão em tramitação, pois não foram respondidos, mas estão dentro do prazo legal, e 0,05% dos pedidos ainda não foram respondidos e encontram-se com o prazo de resposta expirado. Tais dados apontam uma instituição empenhada em responder as solicitações da sociedade.

⁸ Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em 06 mar. 2023.

Ademais, foi observado o tempo médio de respostas dadas às solicitações feitas à instituição. Segundo informação do painel da CGU, a UFPB levou em média 15,55 dias para responder aos pedidos de acesso à informação pública nesse período, o que está dentro do prazo estipulado pela LAI, que é de 20 dias prorrogáveis por mais 10 (BRASIL, 2011). Apesar disso, o dado apresentado leva o órgão para a posição 207 de 302 instituições no *ranking* do tempo médio de respostas dadas às solicitações, ficando atrás de muitos órgãos públicos nesse quesito.

4.2.4 Item: Perguntas frequentes

O quarto e último item observado foi o de “Perguntas Frequentes”. Esse tópico tem o objetivo de apresentar aos usuários as informações de maior interesse da sociedade, ou seja, as que foram solicitadas com maior frequência. Uma vantagem da manutenção desse item atualizado é a possibilidade de diminuição na demanda de pedidos de transparência passiva nos SICs da instituição.

O Guia de Transparência Ativa da CGU (GUIA..., 2019) orienta que todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal devem apresentar, de forma estruturada, as dúvidas mais frequentes dos cidadãos, bem como garantir que as mesmas estejam atualizadas. Observou-se que a UFPB apresenta o *link* de perguntas frequentes, atendendo a recomendação do guia. Esse *link* leva para uma página que contém quinze perguntas organizadas e separadas por tópicos temáticos relacionados aos 12 itens obrigatórios orientados para divulgação no portal oficial eletrônico da UFPB.

Apesar disso, a última atualização da página foi feita em janeiro de 2021. Acredita-se que a instituição não possui uma periodicidade de atualização das perguntas mais realizadas via SIC de modo a retratar fielmente a realidade institucional. Desse modo, com relação às orientações do GTA quanto ao último item observado, a UFPB atende parcialmente.

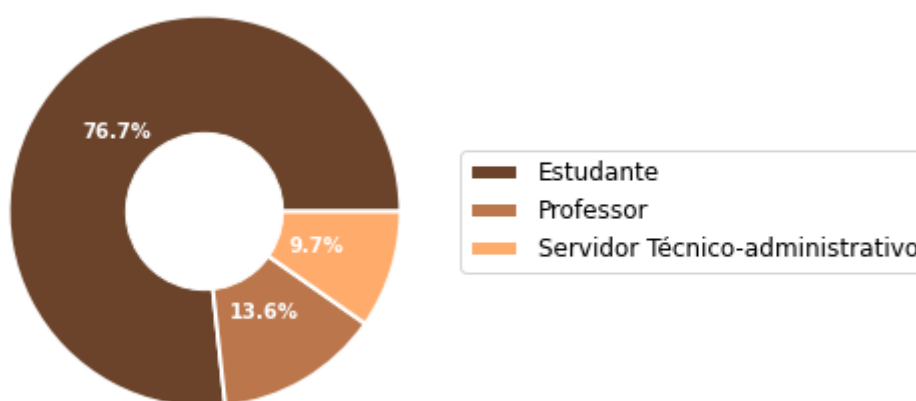
De acordo com os itens observados, a instituição cumpre total ou parcialmente as determinações da LAI, levando em consideração o GTA. Na próxima seção será apresentado o mapeamento feito a partir dos dados adquiridos com a aplicação do questionário à comunidade acadêmica do DEF/UFPB.

4.3 ANÁLISE DAS RESPOSTAS AO QUESTIONÁRIO

Nesta etapa, foi construído um questionário para realização do levantamento de informações acerca da perspectiva dos usuários do DEF/UFPB com relação ao direito de acesso à informação. O instrumento foi aplicado à comunidade acadêmica ativa no período letivo 2022.2 do Departamento de Educação Física da UFPB, que compreendeu 738 indivíduos. Destes, 687 foi o quantitativo de estudantes, 32 o de professores e 19 o de servidores técnico-administrativos. Foram recebidas 103 respostas, das quais 79 foram de discentes, 14 de docentes e 10 de servidores técnico-administrativos, conforme percentuais apresentados pelo Gráfico 1.

A partir delas fez-se a estatística descritiva dos dados obtidos, apresentada nas próximas seções, que foram divididas em duas etapas de acordo com a separação das partes do questionário aplicado: conhecimento da comunidade acadêmica estudada sobre a LAI, e acesso e uso da informação no DEF/UFPB.

Gráfico 1 - Tipo de vínculo com o DEF/UFPB



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

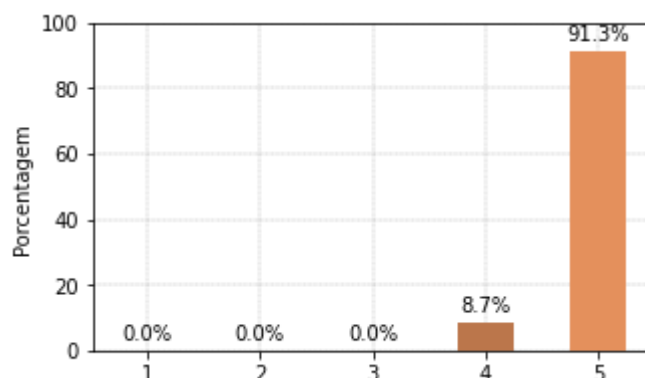
4.3.1 Conhecimento sobre a Lei de Acesso à informação

Primeiramente buscou-se verificar a opinião da comunidade acadêmica estudada sobre a importância do acesso à informação pública, um direito fundamental dos cidadãos garantido pela Constituição Federal de 88, que deve ser protegido e promovido pelos órgãos públicos. Foi utilizada a escala Likert de 1 a 5, considerando 1 como nada importante e 5 como muito importante.

Como podemos observar no Gráfico 2, apenas 9 pessoas (8,7%) responderam que consideram a informação pública importante e as outras 94 (91,3%) que a consideram muito importante, totalizando as 103 respostas. Ainda em observância ao Gráfico 2, é interessante notar que não houve escolhas das alternativas que indicassem uma visão diferente sobre o assunto, isto é, não se registrou resposta considerando importância mediana, pouca importância ou nenhuma importância no que tange à informação pública.

Martins (2011, p. 1) afirma que podemos entender o acesso à informação pública, em sentido amplo, como: “[...] o direito que tem toda pessoa de receber informações em poder do Estado sobre qualquer assunto. O conceito é parte essencial das diretrizes de um governo aberto, que propõem processos e procedimentos governamentais mais transparentes”. Percebe-se com isso, que existe uma consciência por parte da comunidade acadêmica do DEF/UFPB com relação à temática.

Gráfico 2 - Importância do acesso à informação pública



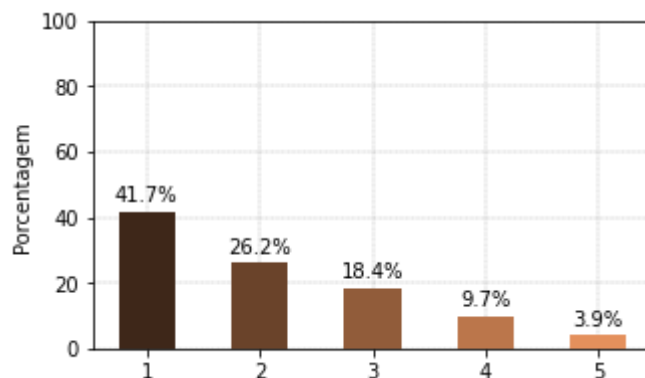
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A segunda pergunta desta parte foi a respeito do entendimento sobre a Lei de Acesso à Informação 12.527/2011 propriamente dita, considerando a mesma escala de 1 a 5, onde 1 representou nenhum conhecimento e 5, pleno conhecimento. O Gráfico 3 mostra que mesmo sabendo da importância do acesso à informação pública, 41,7% dos respondentes declararam não ter conhecimento a respeito da LAI.

Este é um número preocupante, valendo-se que foi a promulgação desta lei que tornou possível uma participação popular maior no controle social das ações governamentais, possibilitando ao cidadão informações sobre o direcionamento dos recursos públicos (ARAÚJO, 2015). Prosseguindo com a observação ao Gráfico 3, nota-se que 26,2% alegaram ter pouco conhecimento, 18,4% conhecimento mediano, 9,7% bom conhecimento e apenas

3,9% consideraram ter pleno conhecimento da lei que regulamenta o acesso à informação pública no Brasil.

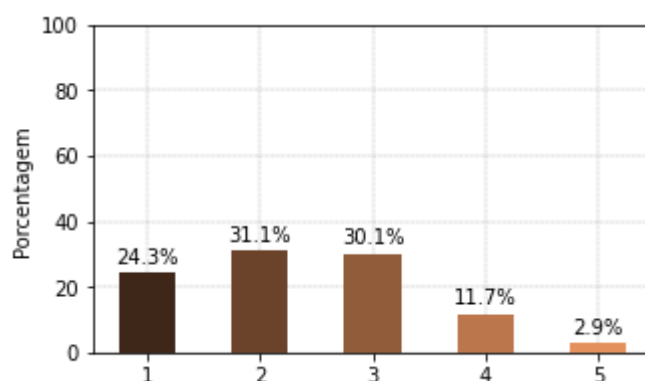
Gráfico 3 - Conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Com o advento da LAI, o direito do cidadão e o dever do governo passaram a fazer parte das condutas de transparência governamental, que expressam a obrigação das entidades públicas de prestarem contas à população. No que tange o conhecimento sobre a transparência pública, considerando também a escala Likert de 1 a 5 da pergunta anterior, as respostas à terceira questão desta seção mostraram que a predominância de conhecimento mediano, pouco conhecimento e nenhum conhecimento se repete, como se pode observar no Gráfico 4. Nesse caso, apenas 11,7% declararam ter bom conhecimento e 2,9% pleno conhecimento sobre transparência pública.

Gráfico 4 - Conhecimento sobre transparência pública



Fonte: dados da pesquisa (2023)

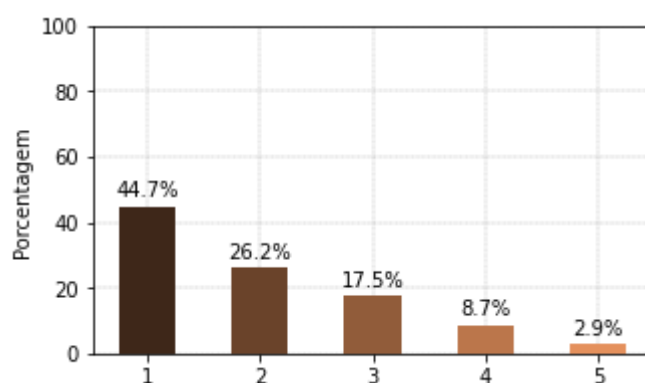
De acordo com Cunha Filho e Xavier (2014), a transparência ativa ocorre no ato de disponibilizar as informações aos cidadãos de forma espontânea e proativa, ou seja, elas já são

fornecidas sem a necessidade de solicitações. Já a transparência passiva, envolve a situação em que a administração é demandada por um pedido específico, passando a estar no polo passivo, devendo este pedido ser respondido pela mesma.

A pergunta quatro procurou investigar a noção a respeito desses dois tipos de transparência interpretados a partir de observações feitas à Lei de Acesso à Informação. Também foi utilizada a escala de 1 a 5 das perguntas anteriores, e o Gráfico 5 mostra o predomínio do baixo entendimento da comunidade acadêmica do DEF/UEPB sobre o assunto.

A transparência pública auxilia o controle social, que consiste em um direito público subjetivo de fiscalização da população sobre as atividades decorrentes da função administrativa do Estado. Desse modo, o desconhecimento observado nesta análise pode trazer consequências negativas para o setor, visto que o controle social ajuda a combater irregularidades na repartição.

Gráfico 5 - Conhecimento sobre as transparências ativa e passiva



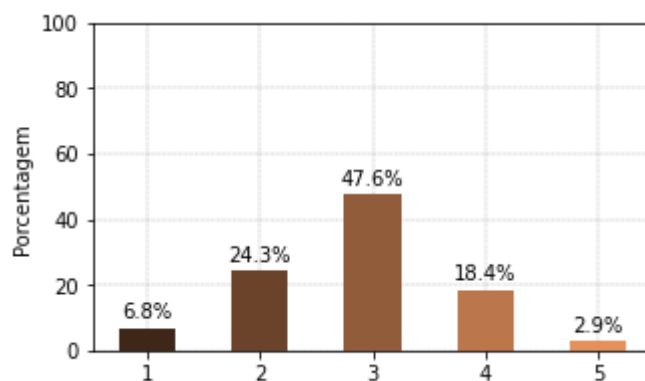
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Já o Gráfico 6 trata do conhecimento sobre os canais de informação da UEPB. Tendo como referência, a mesma escala Likert de 1 a 5, considerando 1 como nenhum conhecimento e 5 como pelo conhecimento. Nesse caso, tem-se 2,7 como a média de opinião da comunidade acadêmica do DEF/UEPB relacionada à questão, ou seja, a maioria das respostas manteve-se entre ter conhecimento mediano e pouco conhecimento sobre o assunto, mesmo com a disponibilidade dos canais da instituição estando de acordo com as determinações do GTA, como visto na seção anterior.

Cabe refletir que a informação se perde no meio do caminho e a sua gestão não está cumprindo seu papel na instituição. De acordo com Araújo (2013, p. 28), a GI “caracteriza-se como um processo capaz de organizar e disseminar a informação de forma planejada e

estratégica com a finalidade de geri-la, a fim de atender aos interesses tanto da administração maior, como de seus diferentes públicos”. Assim, estratégias são necessárias para melhoria desse alcance na UFPB.

Gráfico 6 - Conhecimento sobre os canais de informação da UFPB

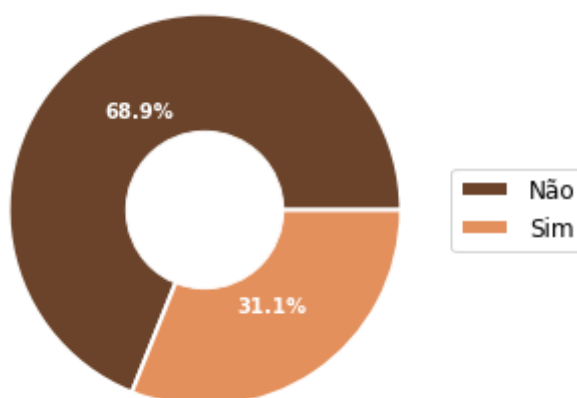


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A internet e os meios de comunicação da informação possibilitam o acompanhamento mais de perto do cidadão, quanto à fiscalização e controle na gestão pública. Dessa forma, com as próximas quatro perguntas, pretendeu-se investigar o conhecimento e o uso de instrumentos tecnológicos que a LAI resguarda, pela comunidade do DEF na UFPB.

A sétima questão desta parte investigou a respeito do quantitativo de indivíduos que já acessou o Portal da Transparência da instituição. Diante das respostas, verificou-se que dos 103 respondentes, 68,9% nunca acessaram, enquanto 31,1% já fizeram acesso ao Portal, conforme o Gráfico 7.

Gráfico 7 - Acesso ao portal da transparência da UFPB

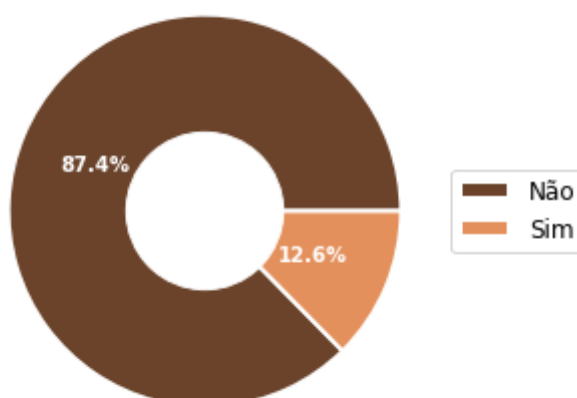


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Já o Gráfico 8 mostra a porcentagem do quantitativo de respostas sobre o conhecimento de como realizar um pedido de informação pública na UFPB. Respondendo afirmativamente apenas 12,6%, ou seja, 87,4% da comunidade acadêmica estudada não sabe como realizar esse tipo de pedido na instituição.

Cabe frisar que a UFPB dispõe tanto do SIC, sistema de atendimento presencial da UFPB, quanto do e-SIC, Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, e as informações pertinentes ao seu funcionamento estão divulgadas de acordo com as determinações da CGU, conforme observado na seção anterior. Tal fato nos remete a pensar que essas informações precisam ser mais bem divulgadas no âmbito institucional, visto que, de acordo com Mansell e Tremblay (2015), mesmo em casos nos quais existem leis, há questões adicionais relacionadas à forma como as tecnologias digitais são implementadas com a intenção de melhorar as interações abertas.

Gráfico 8 - Conhecimento sobre como realizar um pedido de informação pública na UFPB



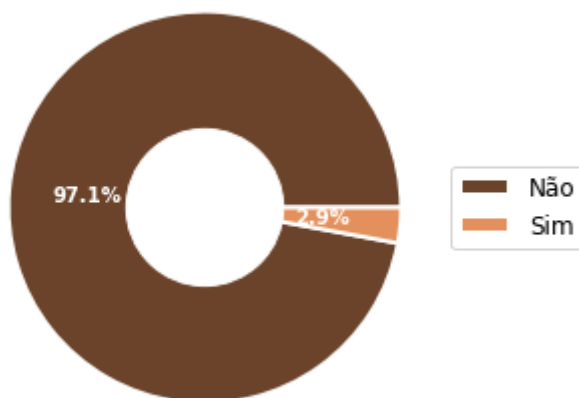
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O expressivo percentual de 87,4% também aparece nas respostas da questão nove, no tocante ao conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC). Somente 12,6% conhecem essa ferramenta, que tem como objetivo facilitar o acesso à informação pública, permitindo que qualquer pessoa encaminhe pedidos para órgãos do Poder Executivo Federal.

O questionamento seguinte, décima pergunta desta parte, procurou verificar quantos participantes já haviam realizado algum pedido de informação pública na UFPB através do e-SIC. Diante das respostas, no Gráfico 9 é retratado que 97,1% dos respondentes nunca

formalizaram um pedido de acesso pelo e-SIC, enquanto apenas 2,9% responderam que sim, apontando, assim, o baixo uso da ferramenta pelos usuários do DEF/UFPB. A baixa utilização de ferramentas de acesso à informação pode desencadear um retrocesso na transparência pública e na participação dos cidadãos nos processos governamentais.

Gráfico 9 - Realização de pedido de informação pública na UFPB através do e-SIC



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Após descrever os resultados obtidos nas questões 7, 8, 9 e 10, para melhor entendimento do perfil dos usuários do DEF/UFPB, foi feita uma análise separando os vínculos com o departamento em questão, das pessoas que responderam ao questionário: discente, docente e servidor técnico-administrativo. A Tabela 1 traz o quantitativo de respostas de cada uma das categorias, além do quantitativo total.

Tabela 1 – Quantitativo de respostas com separação de vínculo com o DEF

Vínculo com o DEF/UFPB	Já acessou o Portal da Transparência da UFPB?	Sabe fazer pedido de informação pública na UFPB?	Conhece o e-SIC?	Já realizou pedido de informação pública na UFPB através do e-SIC?
Discente	Sim: 24 (30%) Não: 55 (70%)	Sim 6 (8%) Não 73 (92%)	Sim 7 (9%) Não 72 (91%)	Sim 2 (3%) Não 77 (97%)
Docente	Sim 6 (43%) Não 8 (57%)	Sim 4 (29%) Não 10 (71%)	Sim 5 (36%) Não 9 (74%)	Sim 1 (7%) Não 13 (93%)
Servidor	Sim 2 (20%) Não 8 (80%)	Sim 3 (30%) Não 7 (70%)	Sim 1 (10%) Não 9 (90%)	Sim 0 (0%) Não 10 (100%)
Total	Sim 32 (31,1%) Não 71 (68,9%)	Sim 13 (12,6%) Não 90 (87,4%)	Sim 13 (12,6%) Não 90 (87,4%)	Sim 3 (2,9%) Não 100 (97,1%)

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

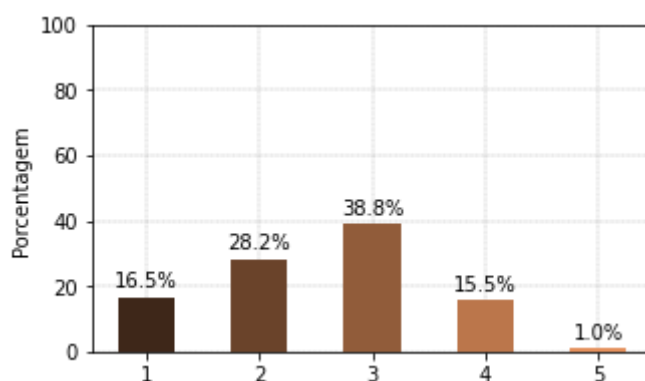
Ao observar os valores da linha referente ao total na Tabela 1, é retratado que a grande maioria respondeu negativamente sobre o conhecimento e o uso dos instrumentos tecnológicos amparados pela LAI. Separando-se os três vínculos com o DEF/UFPB, buscou-se verificar se essa característica se repetia, ou se dependendo da vinculação, ela se manifestaria de forma distinta.

Observando os dados apresentados, nota-se que o mesmo traço foi predominante independente do vínculo com o departamento estudado. A maioria dos professores, estudantes e servidores técnico-administrativos apontaram respostas negativas ao conhecimento e uso das ferramentas de transparência e acesso à informação na UFPB.

Dando continuidade à análise dos dados obtidos com o instrumento aplicado, a última pergunta desta parte do questionário procurou investigar se, na opinião da comunidade acadêmica do DEF/UFPB, a UFPB divulga suficientemente de forma adequada as informações de interesse público. Foi utilizada uma escala de 1 a 5, considerando 1 insuficiente e 5 suficiente. Tal questionamento partiu do pressuposto pelo artigo 5º da LAI: “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2011).

A média de respostas obtida nesta questão foi de 2,6, ou seja, a maioria dos usuários do DEF/UFPB considera de pouco a medianamente suficiente essa divulgação, como observado no Gráfico 10. Isso reflete a insatisfação desses usuários quanto à forma que a informação é divulgada na instituição.

Gráfico 10 - Divulgação de informações de interesse público na UFPB



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

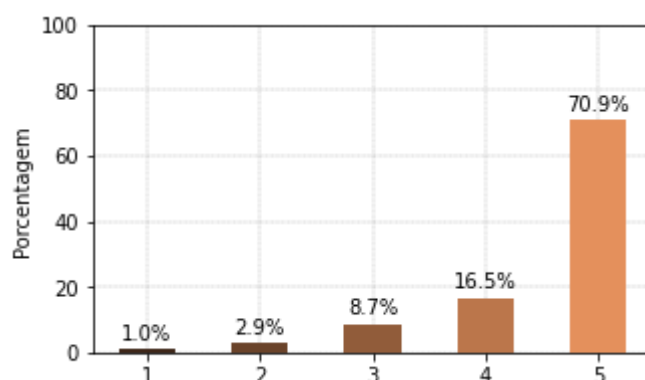
4.3.2 Acesso e uso da informação no DEF/UFPB

O acesso à informação e a transparência são direitos do cidadão previstos por normativas no Brasil, assim, precisam alcançar todas as esferas dos órgãos públicos para garantir a eficiência da gestão pública. Dessa forma, nesta parte do questionário, buscou-se investigar o conhecimento e uso desse direito pela comunidade acadêmica no Departamento de Educação Física da UFPB.

Primeiramente foi questionado se, no entendimento dessa comunidade, o desconhecimento a respeito do acesso à informação é prejudicial ao DEF/UFPB, utilizando-se a escala Likert de 1 a 5, considerando 1 como nada prejudicial e 5 como muito prejudicial. Conforme apresenta o Gráfico 11, observa-se que 70,9% acredita ser algo muito prejudicial. Somado aos 16,5% que acredita ser prejudicial, chega-se ao significativo percentual de 87,4%. Dos outros 12,6%, apenas 1% acredita ser nada prejudicial, 2,9% pouco prejudicial e 8,7% acredita que esse desconhecimento prejudica o setor de forma mediana.

O desconhecimento sobre o direito de acesso a informações públicas pode impedir que a população exerça seus direitos democráticos de fiscalização e participação nas decisões institucionais. Assim, nota-se que os participantes da pesquisa têm consciência a respeito da importância desse conhecimento para o departamento em questão.

Gráfico 11 - O desconhecimento a respeito do acesso à informação é prejudicial ao DEF/UFPB?



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

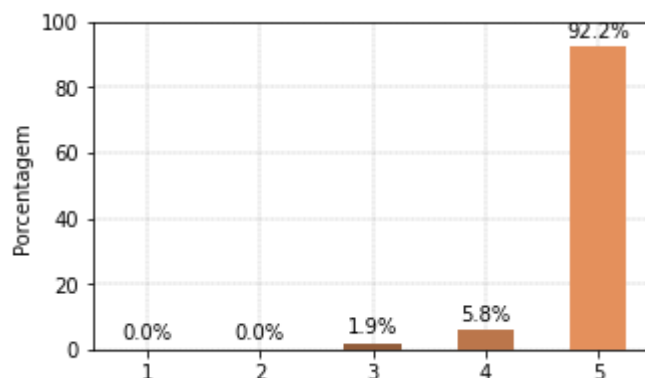
Sabe-se que uma comunidade acadêmica atuante é essencial para melhorar os investimentos no setor universitário. Professores, estudantes e servidores técnico-administrativos podem agir em conjunto para identificar as necessidades e propor soluções eficientes que melhorem a qualidade do ensino e da pesquisa. Essa comunidade é capaz de ser

um importante agente de mudança, defendendo políticas públicas que priorizem a educação e a ciência, promovendo a integração entre universidade e sociedade.

Nesse sentido, quando perguntado sobre a importância da atuação da comunidade acadêmica do DEF/UFPB para melhoria de investimentos no setor, foi notória a prevalência de respondentes que julgam muito importante essa participação, 92,2% das respostas, conforme apresenta o Gráfico 12. Dando continuidade a observação, em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nada importante e 5 muito importante, 8,85% julgaram importante, 1,9% declararam importância mediana, e não foi obtida nenhuma resposta considerando pouco ou nada importante essa atuação. Percebe-se, com isso, uma comunidade acadêmica consciente quanto a sua participação para desenvolvimento no setor.

Por outro lado, de acordo com Ribas (2015), a grande questão é acerca da eficácia e efetividade dessa atuação que auxilia no controle social, pois embora haja vários instrumentos que a viabilizam, ainda existe uma resistência por parte do Poder Público e dos próprios cidadãos quanto à participação popular nas medidas públicas.

Gráfico 12 - Importância da atuação da comunidade acadêmica para melhoria de investimentos no DEF/UFPB



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

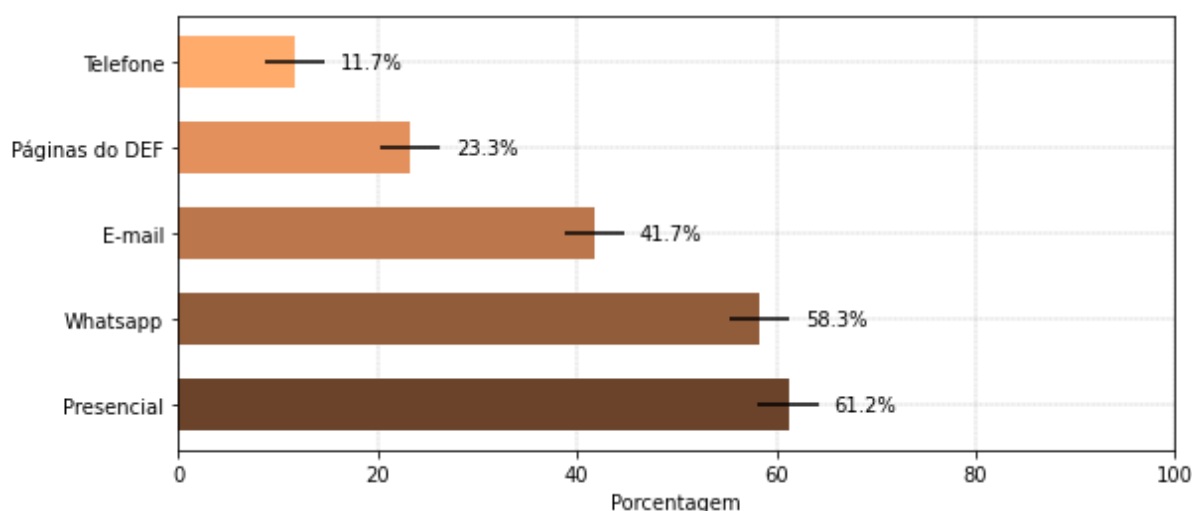
No que diz respeito à utilização dos canais de informação do DEF/UFPB, foi perguntado quais os mais utilizados para solicitação de informações no referido departamento, podendo-se escolher mais de uma opção nessa questão. Uma das diretrizes previstas pela LAI para assegurar o direito fundamental de acesso à informação é a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação (BRASIL, 2011), levando em conta a modernização dos serviços e da gestão pública por meio de ferramentas tecnológicas que dão celeridade aos procedimentos.

O Gráfico 13 mostra que a alternativa que continha as páginas do departamento estudado foi a penúltima opção considerada pela sua comunidade acadêmica, com 23,3% das

respostas, ficando na frente apenas da alternativa que trazia as solicitações feitas por telefone, a qual obteve 11,7%. A alternativa de solicitações feitas por e-mail apresentou 41,7%, a de solicitações via *Whatsapp* 58,3%, e a alternativa que teve maior porcentagem foi a de solicitações feitas presencialmente, 61,2%.

Observa-se, com esse quantitativo de respostas, que no Departamento de Educação Física da UFPB, a maioria dos usuários ainda dá preferência ao atendimento presencial, ou a meios informais (*whatsapp*) para solicitação de informações no setor. Embora os meios informais de solicitação de acesso a informações públicas possam ser úteis em alguns casos, é importante estar ciente de que sua utilização pode acarretar consequências negativas. Os pedidos de informação por canais de comunicação pessoal têm a capacidade de ocasionar problemas por falta de um registro formal, pelo excesso de solicitações fora do horário de expediente, e até mesmo pela violação de privacidade.

Gráfico 13 - Canais de informação mais utilizados para solicitações no DEF/UFPB



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Na análise das próximas quatro questões desta parte do instrumento, para melhor entendimento do perfil dos respondentes do departamento estudado, foi feita a separação dos vínculos dos participantes com o setor em questão: estudante, professor e servidor técnico-administrativo.

A quarta questão investigou a respeito do conhecimento sobre os canais de informação *online* do DEF/UFPB. Como podemos observar na porcentagem ilustrada no Gráfico 14, em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nenhum conhecimento e 5 como pleno conhecimento, a média total, valor que demonstra a maior quantidade de respostas, concentrou-se no número 3. 43,7% responderam ter conhecimento mediano, 16,5% muito

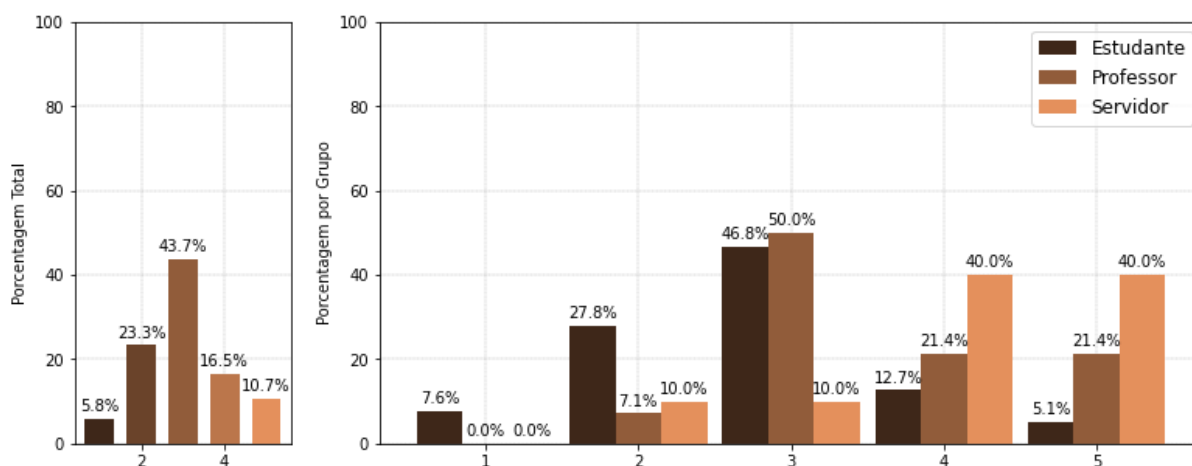
conhecimento e 10,7% declararam ter pleno conhecimento. Já 23,3% alegaram ter pouco conhecimento e 5,8% nenhum conhecimento sobre os canais de informação do DEF/UFPB.

Ao observar as opiniões separadamente, percebe-se que os estudantes seguiram a mesma linha do gráfico total, com a média de respostas marcando 2,8, ou seja, próximo do conhecimento mediano. Além disso, cabe frisar que foi o único grupo que considerou ter nenhum conhecimento dos canais, com 7,6% das respostas. Já os professores e os servidores apresentaram uma média maior nesse quesito, 3,6 e 4,1 respectivamente.

Nota-se que os canais de informação *online* do departamento são mais conhecidos pelos servidores, levando em consideração que 40% afirmou ter pleno conhecimento sobre. Já 50% das respostas dos professores se concentraram em conhecimento mediano, e da outra metade, 21,4% alegou pleno conhecimento, 21,4% alegou bom conhecimento e 7,1% afirmou ter pouco conhecimento.

Os canais de informação do setor são geridos por servidores e pela chefia das unidades, que é composta por professores. Essa questão explica a distribuição dos dados observados e mostra que o grupo de discentes é o mais afetado pelo desconhecimento.

Gráfico 14 - Conhecimento sobre os canais de informação *online* do DEF/UFPB



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

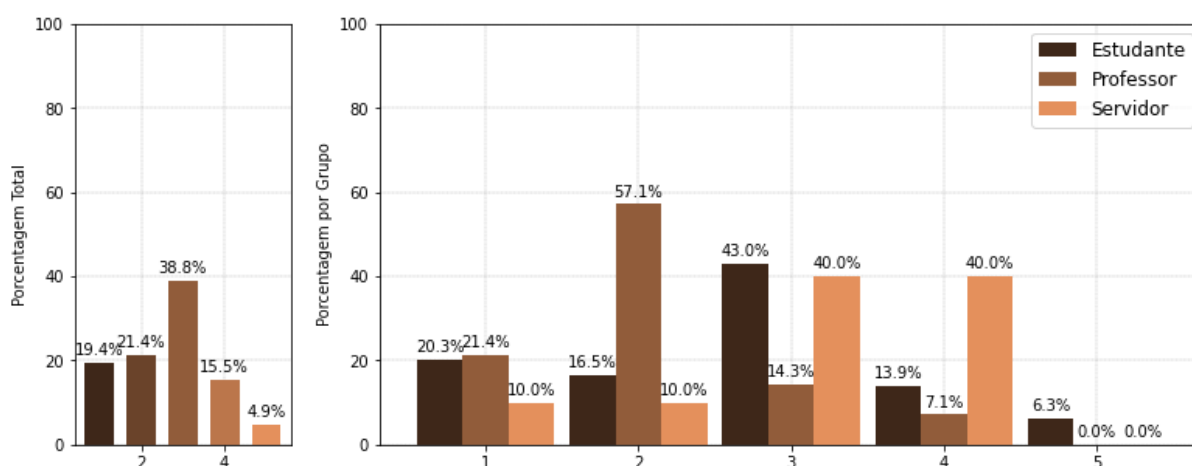
No que se refere à quinta questão, procurou-se saber se a comunidade acadêmica considera que o Departamento de Educação Física da UFPB disponibiliza de forma suficiente as informações *online*. Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 insuficiente e 5 suficiente. As respostas estão representadas no Gráfico 15.

Percebe-se que o grupo de professores é o mais insatisfeito com as informações disponíveis, considerando-as pouco suficientes, com a média de respostas marcando 2,1. Os estudantes apresentaram média de 2,7, enquanto a dos servidores técnico-administrativos

marcou 3,1, considerando a disponibilidade de informações pelo departamento medianamente suficiente.

Em observação as médias descritas, nota-se que a comunidade acadêmica do DEF/UFPB, independente do vínculo com o setor, não julga satisfatória a disponibilidade das informações *online*. No setor público essa disposição é fundamental, pois permite que a população possa ter acesso a informações relevantes de forma rápida e fácil. Ademais, pode trazer uma série de benefícios, como a redução da burocracia e dos custos envolvidos na solicitação de informações, a ampliação da participação popular na gestão pública e a melhoria da prestação dos serviços públicos.

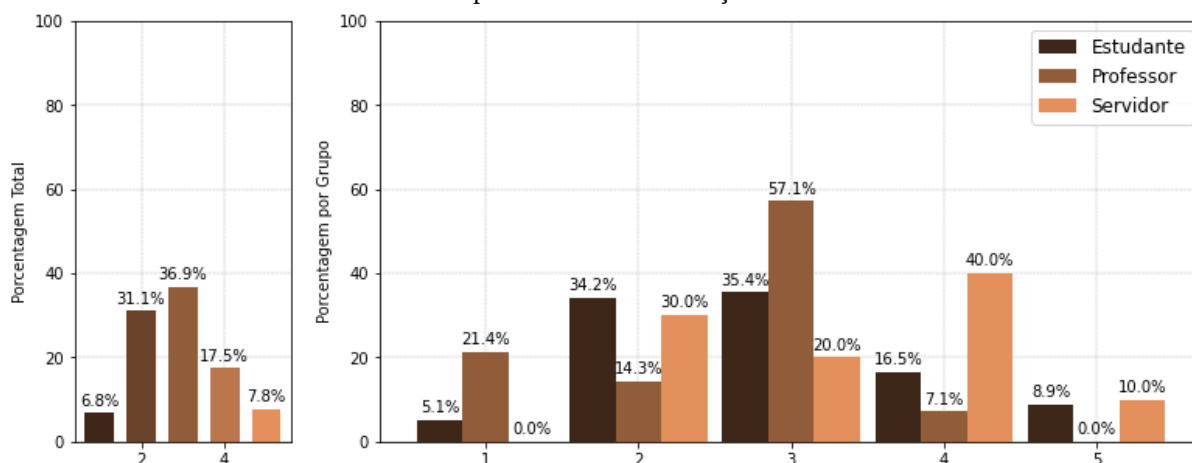
Gráfico 15 - Disponibilidade de informações online no DEF/UFPB



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

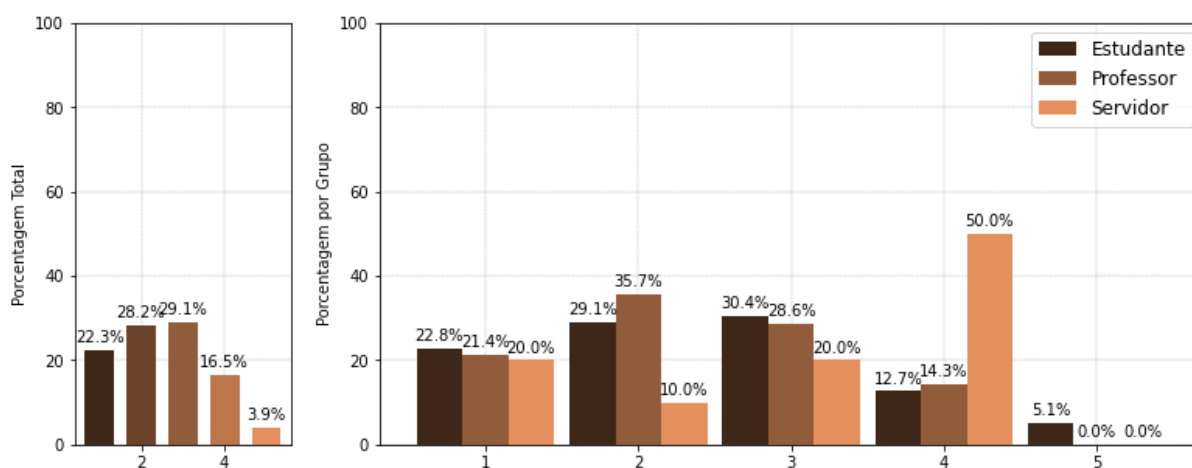
Questionou-se na oitava pergunta desta parte, se os usuários encontram o que procuram ao acessar os canais de informações *online* do DEF/UFPB, em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nunca e 5 como sempre. Obteve-se uma maior concentração de respostas que afirmaram encontrar às vezes, com 39,9%, seguida de quase nunca com 31,1%, conforme porcentagem total apresentada no Gráfico 16.

Ao separar os vínculos, observa-se que professores e estudantes foram os que alegaram mais dificuldade para encontrar informações nos canais do DEF/UFPB. Como visto na seção anterior, a página institucional do Departamento de Educação Física, um dos canais de informação do setor, encontra-se desatualizada e contém muita informação que não pode ser acessada, pois redireciona o usuário para páginas inexistentes. Um portal desatualizado prejudica a população, que não têm acesso a informações importantes de forma rápida quando necessário.

Gráfico 16 - Facilidade para encontrar informações online no DEF/UFPB

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Já quando questionado a respeito da divulgação dos editais de programas estudantis (pesquisa, extensão, auxílio, entre outros) pelo DEF/UFPB, em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como insuficiente e 5 como suficiente, obteve-se a menor média geral desta parte do questionário, marcando 2,5. O Gráfico 17 demonstra a grande quantidade de consideração insuficiente, pouco suficiente e medianamente suficiente pelos três grupos, evidenciando a insatisfação da comunidade acadêmica com relação à publicidade dos programas estudantis no departamento.

Gráfico 17 - Divulgação dos editais de programas estudantis pelo DEF/UFPB

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Dando prosseguimento a análise das respostas ao instrumento aplicado, as duas últimas questões desta parte do questionário foram perguntas abertas. A oitava questão procurou saber a opinião sobre quais informações ajudariam estando disponíveis nos canais

de informações *online* do DEF/UFPB, e a nona questão perguntou que tipos de informações relacionadas ao DEF/UFPB a comunidade acadêmica gostaria de receber automaticamente.

Levando em consideração a similaridade nas respostas das duas questões, a partir do que foi obtido, construiu-se uma nuvem de palavras, ilustrada na Figura 10, para destacar os assuntos mais pontuados pelos respondentes da pesquisa. Além disso, as respostas mais representativas foram as que contribuíram e tiveram registro para análise. Vale salientar que a identidade dos sujeitos foi preservada, com a identificação feita por códigos: respostas dos discentes (D1, D2, D3, D4 e D5), dos professores (P1 e P2) e do servidor técnico-administrativo (S1).

Figura 11 - Nuvem de palavras



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

As palavras com maior destaque na nuvem gerada demonstram os temas mais significativos para a comunidade estudada. As sete com maior número de menções foram “extensão”, “informações”, “projeto”, “pesquisa”, “editais”, “programas” e “eventos”, respectivamente. Percebe-se pela quantidade de vezes citadas, que a divulgação dos projetos de extensão, de pesquisa, programas estudantis, eventos, e os seus editais pelo DEF/UFPB é desconhecida pela maioria dos seus usuários. De acordo com P1, os “editais dos programas acadêmicos” ajudariam estando disponíveis nos canais de informações *online*. Já D1 reivindica por informações de “programas de pesquisa, extensão, monitoria e auxílios estudantis”.

Ao se fazer uma busca a respeito dessa divulgação, os projetos de pesquisa e extensão, e os eventos do DEF que estão em andamento foram encontrados no portal público geral da UFPB. Além disso, existem os locais destinados a essas publicações na página do departamento no Sigaa, e mesmo assim a maioria da sua comunidade acadêmica não tem conhecimento. Tal fato reflete na participação e no baixo aproveitamento dos benefícios para os discentes.

Já sobre a publicidade dos programas de auxílio estudantil, nos canais de informação do DEF/UFPB, observou-se que não há divulgação a respeito. Essas informações foram encontradas em *site* específico da instituição, mas nota-se que não existe padrão nem periodicidade para esse tipo de divulgação pelo departamento em questão. Tal fato corrobora com a análise feita anteriormente ao Gráfico 14, onde muitos alegaram que o Departamento de Educação Física da UFPB não disponibiliza de forma suficiente as informações *online*.

Segundo D2, “No site do DEF/UFPB as informações estão sempre desatualizadas e quando a gente joga no Google pra saber de alguma coisa, é um dos primeiros sites que aparecem. Seria interessante conter informações práticas sobre alguns processos do DEF”. A indisponibilidade de informações *online* aliada às informações desatualizadas nos canais do setor prejudicam a transparência e a comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral. Por isso, é fundamental garantir essa disponibilidade por meio de uma infraestrutura adequada e um sistema de Gestão da Informação eficiente.

Nesse viés, Lima (2015) traz que o objetivo da GI, sempre que preciso com ajuda da tecnologia da informação e comunicação, consiste em proporcionar uma gestão eficaz dos recursos de informação, fazendo com que a informação chegue ao cidadão no formato apropriado, assegurando maior qualidade à sua utilização. Percebe-se, assim, a necessidade de melhorias no tocante à gestão das informações no DEF/UFPB.

Observaram-se, também, respostas de usuários que revelaram uma comunidade acadêmica não atuante no próprio departamento, ao mesmo tempo em que, em sua maioria, considerou a atuação como instrumento muito importante para o direcionamento dos investimentos prioritários no setor, de acordo com a análise previamente feita ao Gráfico 11. Tal situação é constatada na resposta de D3: “sinceramente nunca acessei esses canais”. Já D4 afirmou que “o único canal de informação que eu conheço do DEF/UFPB é o e-mail. As informações que eu gostaria que estivessem disponíveis são sobre os projetos de pesquisa e extensão, bolsas e etc...”.

Madrigal (2015) ressalta a pertinência da participação popular e da supervisão social por meio dos instrumentos institucionais como mecanismo de contribuição para uma Gestão Pública transparente e atenta aos interesses coletivos. O desconhecimento a respeito da existência dos canais de informação no DEF/UFPB vai de encontro a isso e tem consequências negativas evidenciadas pelo aumento das demandas de processos e requerimentos por e-mail e por vias informais, como o *whatsapp*. Os pedidos de informação por canais de comunicação pessoal podem ocasionar problemas por falta de um registro formal, e até mesmo por violação de privacidade. Ademais, essa conjuntura acarreta sobrecarga de trabalho no setor.

Os funcionários têm que lidar com excesso de solicitações, pedidos fora do horário de expediente, e muitas vezes com a pressão para cumprir os prazos estabelecidos. Ademais, a sobrecarga de trabalho pode levar a problemas de saúde, estresse e até mesmo ao cometimento de erros em tarefas importantes e simples.

Além disso, foram observadas respostas que continham pedidos de materiais já disponíveis nos canais do DEF/UFPB, refletindo um acontecimento corriqueiro no setor. Entre as declarações, tem-se D3 solicitando “a disponibilização de um F.A.Q”, S1 destacando “informações gerais sobre horários de atividades nos espaços físicos do departamento”, e P3 que mencionou os “horários e espaços para aulas e comunicados gerais do departamento”.

As informações pontuadas estão divulgadas e atualizadas na página do Sigaa das coordenações dos cursos de Licenciatura e Bacharelado, segundo observações feitas aos *sites*. Nota-se, portanto, que a problemática encontra-se também na falta de divulgação dos canais de informação no departamento.

A publicidade dos seus canais evitaria o retrabalho no DEF/UFPB. Nas atuais circunstâncias, o funcionário realiza sua função de produzir e disponibilizar a informação nos canais, porém precisa atender às demandas já disponíveis repetidas vezes pela falta de divulgação. O retrabalho, além de consumir tempo e recursos, pode ser frustrante para os envolvidos e afetar negativamente na qualidade do trabalho realizado.

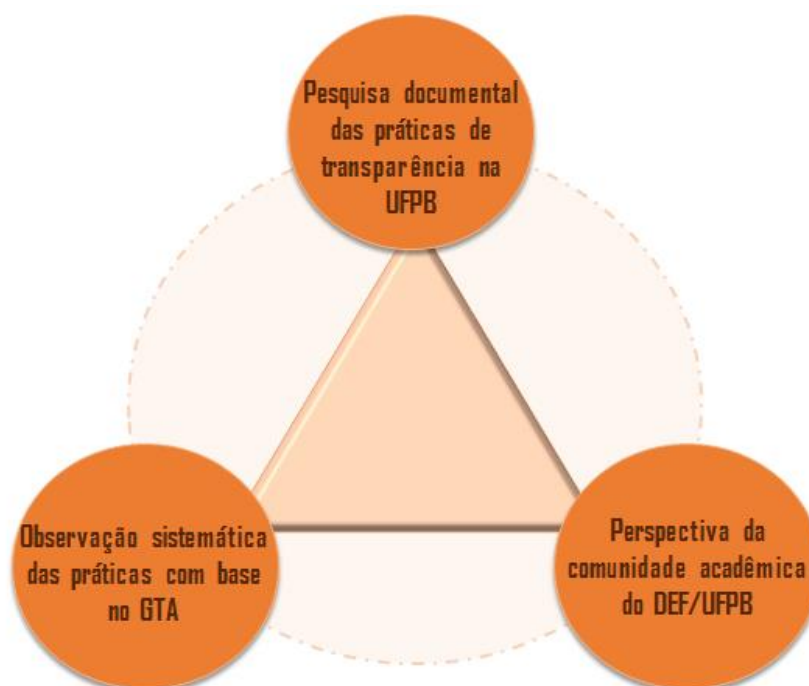
Nesse sentido, D5 sugere “a Divulgação massiva destes canais, bem como a centralização deles na página da UFPB/DEF. Projetos de Extensão, Pesquisa, Monitorias, PET, Estágios conveniados (obrigatórios ou não) bolsas, Eventos, reformas, etc”. Tal sugestão ajudaria a minimizar as problemáticas informacionais identificadas, tendo em vista a importância de uma Gestão da Informação eficiente para o bom funcionamento do setor.

4.4 TRIANGULAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

Nesta seção, é realizada triangulação dos resultados obtidos na pesquisa através da análise de métodos qualitativos e quantitativos, com a intenção de garantir a confiança e a legitimação das constatações do estudo.

As três perspectivas, que representam cada vértice do triângulo, estão representadas na Figura 11. A primeira foi a pesquisa documental das práticas atuais de transparência ativa e passiva na UFPB, a segunda foi a observação sistemática dessas práticas a partir das determinações da LAI com base nas orientações da CGU, e a terceira foi a análise sobre a perspectiva da comunidade acadêmica do DEF/UFPB com relação ao direito de acesso à informação, o seu uso e o alcance dessas informações, coletada por meio do questionário aplicado.

Figura 12 - Triangulação dos resultados obtidos



Fonte: Elaboração própria (2023)

Ao cruzar os dados coletados, levando em consideração os três vértices de investigação trabalhados de forma isolada, percebe-se algumas contradições. Com o levantamento sobre as práticas de transparência na UFPB, considerando o portal eletrônico oficial da instituição, observou-se que existem os tópicos que abrangem tanto a transparência

ativa quanto a transparência passiva. Portanto, pode-se dizer que há uma preocupação em garantir o acesso à informação e a transparência na instituição para melhor servir a sociedade.

Com relação à verificação dos canais eletrônicos atuais de informação da UFPB, a observação inicial constatou o cumprimento do primeiro requisito proposto pelo GTA, com a divulgação específica do *menu* denominado “Acesso à Informação” no *site* institucional do órgão, com um rol de 12 itens obrigatórios abertos em páginas próprias (GUIA..., 2019). Posteriormente, por meio da elaboração de um guia de observação, considerando as diretrizes dispostas pelo GTA, foram observados quatro itens, escolhidos entre os doze obrigatórios pela relação com os objetivos desta pesquisa. De acordo com os itens observados nesta etapa, verificou-se que a instituição cumpre total ou parcialmente as determinações da LAI, levando em consideração as orientações da CGU.

Já os dados coletados com a aplicação do questionário retrataram que existe uma consciência por parte da comunidade acadêmica do DEF/UFPB com relação à importância do acesso à informação pública, contudo constatou-se um alto percentual de desconhecimento no setor sobre a temática. A maioria dos professores, estudantes e servidores técnico-administrativos apontaram respostas negativas ao conhecimento da Lei de Acesso à Informação e das ferramentas de transparência e acesso à informação na UFPB, além disso, não sabem como realizar um pedido de informação pública na instituição. Foi identificado, também, que a grande maioria dos usuários do DEF/UFPB apesar de considerar de pouco a medianamente suficiente a divulgação dos canais de informação do Órgão, nunca fez uso da ferramenta de transparência passiva disponível.

Percebe-se, portanto, que a UFPB procura assegurar o acesso à informação e a transparência na instituição, além de cumprir total ou parcialmente as determinações da LAI e do GTA. Contudo, o objetivo de “orientar a comunidade acadêmica quanto aos princípios e diretrizes a serem observados na realização das atividades quanto à prática da transparência” (PLANO... [2019], p. 111) não tem alcançado o departamento em questão.

Cabe refletir que a Gestão da Informação não está exercendo de forma eficaz o seu papel na instituição, uma vez que segundo Araújo (2013), ela proporciona maior facilidade no processo de busca e recuperação da informação, fazendo-a chegar às pessoas certas no momento e nos formatos mais apropriados, assegurando maior qualidade à sua utilização. Além disso, a autora completa que a GI é capaz de viabilizar o uso da informação dentro da sua maior eficiência e eficácia, proporcionando o aproveitamento de todo o seu potencial.

Ainda há muito desconhecimento a respeito do direito e das ferramentas de acesso disponíveis. Tal fato acarreta tanto problemáticas setoriais, também constatadas com a aplicação do questionário, quanto institucionais. O direito de acesso acaba não contemplando amplamente o cidadão e não há qualidade na utilização dos mecanismos informacionais, prejudicando a participação popular e o controle social na instituição.

5 PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS NO TOCANTE ÀS PRÁTICAS DE GI

Após constatar algumas deficiências no que tange a GI na UFPB, e em específico, no seu Departamento de Educação Física, sugere-se a utilização de um *chatbot*, desenvolvido para direcionar os usuários do DEF/UFPB à informação desejada, além de auxiliar na divulgação daquelas que já estão disponíveis, até então pouco conhecidas pela comunidade acadêmica estudada. Com isso, estes cidadãos terão a possibilidade de adquirir novos hábitos e novas práticas de participação e de controle social na instituição e no próprio setor ao qual estão vinculados.

Os resultados obtidos indicaram a necessidade de medidas para melhorias nas práticas de transparência da UFPB a serem observadas na Gestão da Informação, no acesso e no seu alcance. Não basta disponibilizar, a informação precisa ser direcionada e distribuída para o usuário. Deve-se, ainda, orientar e mostrar os caminhos para sua melhor utilização.

5.1 BENEFÍCIOS DA UTILIZAÇÃO DO *CHATBOT*

O *Chatbot* é um programa de computador que tenta simular um ser humano para conversar com usuários por meio de uma interface de conversação. Eles podem dialogar como verdadeiros assistentes virtuais e permitem o automatismo mecânico da informação (ROSSATO, 2020). O seu objetivo é responder as perguntas de tal forma que os usuários tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador. Segundo Carvalho (2022), ele atua como um mediador, que busca suprir as necessidades de informações, na comunicação do usuário com um sistema computacional.

Alguns benefícios da utilização dos *chatbots* nas organizações referem-se à otimização do tempo. Assistentes virtuais não sofrem com o congestionamento humano no atendimento de várias pessoas simultaneamente. Eles possuem disponibilidade de 24 horas por dia e 7 dias na semana, permitindo que o usuário acesse imediatamente os serviços de acordo com sua conveniência (ROSSATO, 2020).

Segundo Ghidini e Mattos (2018), outra grande vantagem é a diminuição de índices de retrabalho nas repartições, já que o robô virtual de conversação possui um acervo de respostas. Além disso, a ferramenta pode continuar sendo alimentada quando necessário, evitando as perguntas recorrentes que demandam tempo do funcionário, o que facilita a otimização de trabalho e recursos.

Aragão (2020) traz que a utilização de um *Chatbot* possibilita um atendimento mais acessível, dinâmico e facilitado, com a disponibilidade de suporte virtual por meio de uma conversa, e com o maior conforto possível para o usuário. Além de auxiliar nas práticas de transparência do setor, na redução de custos e melhor alocação de funcionários para o desenvolvimento de outros trabalhos importantes, a redução de tempo no atendimento tem a capacidade de proporcionar maior satisfação pelas respostas instantâneas.

As informações e os documentos normalmente podem ser acessados por meio das páginas eletrônicas institucionais. A partir do momento que é introduzida uma nova interface, na forma de um *chatbot*, é possível alcançar mais usuários, dada a realidade identificada no DEF/UFPB.

Observou-se que a UFPB procura assegurar o acesso à informação e a transparência na instituição, além de cumprir total ou parcialmente as determinações da LAI e do GTA. Por outro lado, o objetivo de “orientar a comunidade acadêmica quanto aos princípios e diretrizes a serem observados na realização das atividades quanto à prática da transparência” (PLANO... [2019], p. 111), não tem sido alcançado pelo departamento em questão.

Ainda há muito desconhecimento por parte da sua comunidade acadêmica a respeito do direito, das ferramentas de acesso e dos canais de informações disponíveis, conforme constatado e discutido na seção anterior. Vale salientar que, por se tratar de um órgão público, o direito fundamental de acesso à informação e seus benefícios precisam contemplar todas as esferas da instituição.

Pensando nas utilidades mencionadas, bem como nas limitações da GI apresentadas pelo DEF/UFPB em relação ao atendimento às necessidades de transparência e acesso à informação, como sugestão de melhoria propõe-se o desenvolvimento do *chatbot* LAIs. Um assistente virtual de conversação baseado em intenções, a ser compartilhado no *site* do DEF/UFPB para auxiliar no tocante às necessidades de informações dos seus usuários.

O *chatbot* LAIs tem o intuito de colaborar na divulgação dos conteúdos sobre a LAI e das ferramentas de acesso às informações amparadas pela legislação, já disponíveis nos *sites* institucionais da UFPB. Além do mais, pode otimizar a publicidade dos canais de informação do DEF/UFPB, direcionar sua comunidade acadêmica para as páginas de divulgação dos programas estudantis em andamento no departamento e encaminhar os usuários de forma prática até os documentos e as informações desejadas. Tais ações contribuirão para construção de uma comunidade acadêmica mais atuante, com o fortalecimento da supervisão social por meio dos instrumentos institucionais.

Sabe-se que essa atuação é essencial para melhorar os investimentos no setor universitário. Isso porque, professores, estudantes e servidores técnico-administrativos podem agir em conjunto para identificar as necessidades e propor soluções eficientes que melhorem a qualidade do ensino e da pesquisa.

5.2 CHATBOTS BASEADOS EM INTENÇÕES

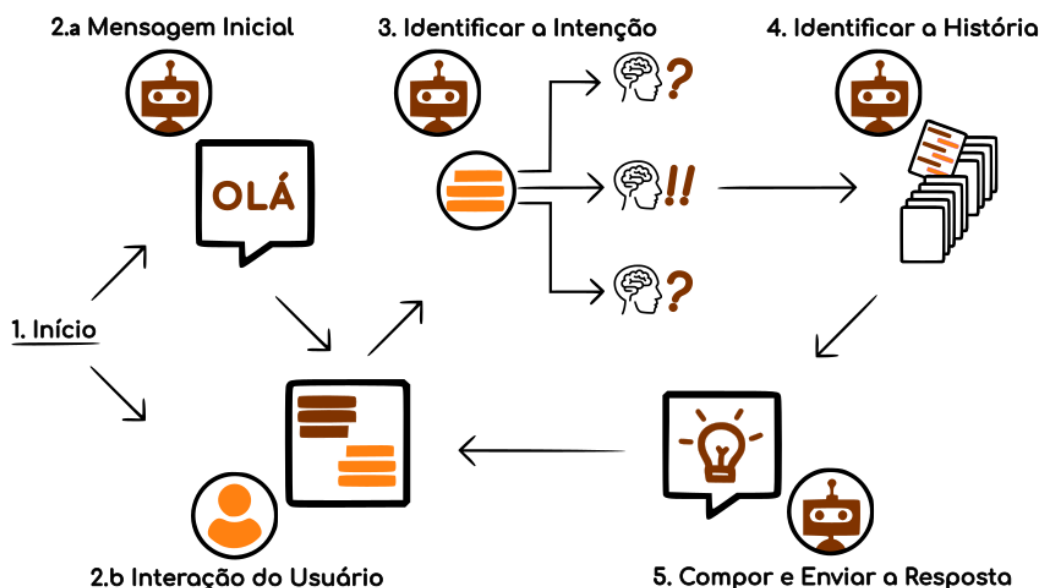
Os *chatbots* baseados em intenções usam algoritmos de aprendizado de máquina para analisar o texto digitado pelo usuário e identificar as palavras-chave que indicam a intenção por trás de cada interação. Eles podem ser treinados usando conjuntos de dados de perguntas e respostas para melhorar sua capacidade de compreender e responder às solicitações do usuário. Segundo Luo *et al.* (2020, tradução nossa), esse modelo adota o uso de técnicas de inteligência artificial para identificar o objetivo da consulta feita pelo indivíduo.

As bases de conhecimento dos geradores de resposta em *chatbots* baseados em intenção compreendem principalmente frases de treinamento, intenções, respostas e histórias. As frases de treinamento compõem as intenções, e as histórias são sequências de intenções e respostas. Nesse caso, a intenção é o desejo que o usuário possui ao enviar uma mensagem específica, percebido pelo *bot*, por exemplo: ao enviar um “bom dia” ou “olá”, a intenção do usuário seria cumprimentar para iniciar um diálogo. Sendo assim, o significado da intenção para a frase poderia ser “cumprimento”.

Cabe ressaltar que o *chatbot* não vai se concentrar na estrutura fixa da frase, a ideia é poder discernir qual a intenção e, assim, conseguir dar uma resposta que seja coerente. Dependendo da configuração, a interação pode ser iniciada tanto pelo *bot* quanto pelo usuário, como ilustrado na Figura 12 que exemplifica o funcionamento básico de um *chatbot* baseado em intenção.

Após a primeira interação, quando o usuário envia alguma mensagem em forma de texto, imagem, cliques ou voz, o *bot* identifica a sua intenção, logo em seguida localiza a história configurada, composta por uma ou mais intenções do usuário e as ações correspondentes do *bot*, e a partir daí vai compor informações relevantes para gerar uma resposta e enviá-la ao usuário.

Figura 13 – Funcionamento básico de um *chatbot* baseado em intenção



Fonte: Elaboração própria (2023)

O Rasa é um exemplo típico de *chatbot* baseado em intenção de código aberto (LUO et al. 2020, p.5, tradução nossa). Isso significa que o direito autoral fornece a vantagem de estudar, modificar e distribuir o software para qualquer pessoa e para qualquer finalidade, ou seja, um software de código aberto é aquele cujo código fonte está disponível gratuitamente, além de ser de fácil acesso.

5.3 ESCOLHA DA FERRAMENTA PARA CONSTRUÇÃO DO PROTÓTIPO DO CHATBOT LAIS

A construção de uma interface de conversa exige uma série de decisões. A escolha da plataforma foi alicerçada na pesquisa de Lira *et al.* (2021), motivada pela tomada de decisão na escolha de uma plataforma para construção de um *chatbot* de propósito específico, dada a grande variedade disponível no mercado e na literatura. Considerou-se, também, a conveniência de não exigir tanto conhecimento técnico na área de programação do assistente virtual de conversação, bem como a facilidade de construção e de ajustes.

Os autores, por meio da aplicação de *benchmark* para análise de cenários no desenvolvimento de *chatbots* educacionais, observaram 43 plataformas. Na intenção de contribuir para a comunidade de pesquisadores e para tecnologias educacionais, foram consideradas características que serviram como métricas para escolha. Dentre elas estavam a dos custos para usar a tecnologia, manter e controlar os dados do usuário e de terceiros, e a de criar *chatbots* simples e descomplicados.

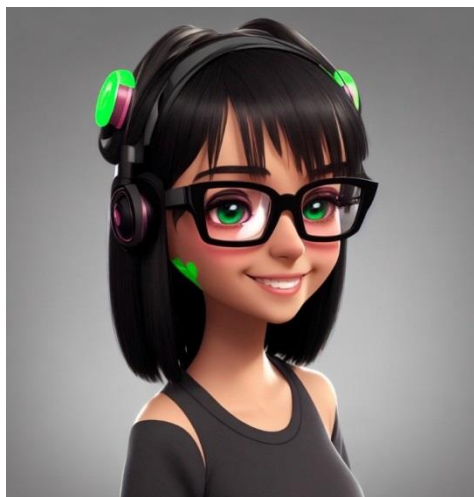
Ao final, a ferramenta Rasa, lançada no ano de 2015 na Alemanha, foi a que obteve maior pontuação. Segundo Carvalho (2022, p. 73), Rasa “é uma estrutura de aprendizado de máquina desenvolvida para automatizar assistentes virtuais baseados em texto e voz e foi concebido na forma de código aberto.” Ainda segundo o autor, eles investem em pesquisas de ponta de inteligência artificial conversacional, em entendimento de linguagem natural e conexão com vários sistemas e bases de conhecimento existentes.

O Rasa é um *framework*, conjunto de ferramentas projetadas para ajudar a criar aplicativos de *software* mais rapidamente e personalizados com base em necessidades específicas (LIRA *et al.*, 2021, tradução nossa). Em vez de começar do zero, usa-se um *framework* para aproveitar as funcionalidades e as soluções de problemas que já foram criadas, ou seja, utilizando aquilo que já está na base de um sistema e vai funcionar como suporte, permitindo acelerar o processo de desenvolvimento. Além disso, o Rasa é altamente configurável e pode ser integrado a vários aplicativos de trocas de mensagens.

A plataforma considerada mostrou ser uma excelente escolha para apresentar os resultados esperados. E para tornar a utilização do *chatbot* mais agradável, a assistente virtual foi batizada de LAIs, seguindo o costume corriqueiro desde os primeiros sistemas de conversação que receberam nomes de pessoas, como Eliza, Alice, Charlie, entre outros. Além de construir um grau de confiança com os usuários, com a impressão de humanização do sistema, pensou-se no nome pela representação da sigla da Lei de Acesso à Informação, temática abordada na pesquisa.

Também foi desenvolvido um avatar, por meio do programa *Leonardo.Ai*, para representar a assistente LAIs, ilustrado na Figura 13, o que ajuda a aumentar a empatia com o usuário.

Figura 14 – Avatar da LAIs



Fonte: Elaboração própria (2023)

5.4 CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DA LAIS

A partir do diagnóstico feito pela triangulação dos dados obtidos com a pesquisa documental, observação sistemática e aplicação do questionário, foi elaborado um *menu* inicial que será apresentado pela LAIs para auxiliar na divulgação e no alcance das informações desconhecidas. Ao fazer o primeiro contato com a assistente virtual, a ser disponibilizada na página institucional do DEF/UFPB, o usuário receberá uma mensagem de apresentação oferecendo tópicos para o acesso a informações sobre a LAI, práticas de transparência e ferramentas de acesso à informação, disponíveis na UFPB.

Essa ação tem a intenção de despertar o interesse pelos temas oferecidos pelo *bot*, que possibilitará a navegação por páginas eletrônicas da instituição, as quais trazem conteúdos que abrangem as informações até então consideradas desconhecidas pela maior parte da comunidade acadêmica do DEF/UFPB. Além dessa opção, o usuário poderá, também, digitar o que desejar, conforme sua necessidade na busca de informações relacionadas ao departamento.

Na intenção de proporcionar uma área de interação amigável, foi construída uma interface com a ferramenta *rasa-webchat*, para exibir exemplos da utilização de LAIs. A interface de conversação permite um fluxo de diálogo ágil e pode ser disponibilizada em uma página Web e acessada pelo cidadão através do celular, computador ou outro aparelho eletrônico. O produto dessa construção é exibido na Figura 14, com a apresentação do *menu* a ser disponibilizado após o contato inicial do usuário com a assistente virtual.

Figura 15 – Exemplo de utilização da LAIs com apresentação do *menu* inicial



Fonte: Elaboração própria (2023)

O processo de desenvolvimento de um *chatbot* é constante e deve ser sempre aprimorado. Tendo em vista que a base de conhecimento não precisa ser construída em um único passo, sua elaboração pode ser aprofundada, de acordo com as futuras interações, reduzindo tempo e esforço de construção.

Levando em consideração as lacunas constatadas com as etapas anteriores da pesquisa, uma lista de intenções foi construída. Esse diagnóstico ajudou a estabelecer a priorização das perguntas e respostas para o desenvolvimento do roteiro inicial com o fluxo de diálogos, tornando-o o mais próximo possível da realidade da comunidade acadêmica do DEF/UFPB.

O Quadro 4 exibe a lista de todas as intenções configuradas. Para facilitar o entendimento e visualização, foram separadas em três grupos: intenções básicas, intenções referentes a informações específicas da LAI e ferramentas associadas, e intenções relativas à busca de informações do DEF/UFPB, abordando temas que os seus usuários trouxeram nas respostas às questões abertas do instrumento aplicado. A análise das características das

demandas por informações encaminhadas por eles possibilitou a definição e agrupamento das necessidades iniciais a serem atendidas pela assistente virtual.

Quadro 4 - Lista de intenções

Básicas	
Intenção	Significado
greet	Saudação
goodbye	Despedida
affirm	Afirmação
deny	Negação
thank	Agradecimento
mood_challenge	Cumprimento
bot_challenge	Questionar a natureza humana do <i>bot</i>
Informações específicas da LAI e ferramentas associadas	
menu	Exibir o menu inicial
menu_1	Selecionar a opção 1 exibida no menu
menu_2	Selecionar a opção 2 exibida no menu
menu_3	Selecionar a opção 3 exibida no menu
menu_4	Selecionar a opção 4 exibida no menu
menu_5	Selecionar a opção 5 exibida no menu
info_lai	Obter informações sobre a LAI
info_portal	Acessar o portal da transparência
info_sic	Obter informações sobre o SIC da UFPB
info_e_sic	Fazer um pedido de informação pelo e-SIC
Informações do DEF/UFPB	
info_contatos	Obter contato de setores e professores
info_monitoria	Obter informações sobre projetos de monitoria
info_extensao	Obter informações sobre projetos de extensão
info_pesquisa	Obter informações sobre projetos de pesquisa
info_assistencia	Obter informações sobre ações de assistência estudantil
info_eventos	Obter informações sobre os eventos
info_regulamento	Obter informações sobre o regulamento de graduação da UFPB
info_ementas	Acessar as ementas das disciplinas
info_fluxo	Acessar os fluxogramas dos cursos
info_complementares	Acessa a Ficha de validação das atividades complementares
info_faq	Acessar as perguntas frequentes
info_requerimento	Acessar o formulário de requerimento geral
info_diploma	Obter informações sobre solicitação de emissão de diploma digital
info_turmas	Obter informações sobre turmas e horários de disciplinas
info_desatualizado	relatar sobre erro de registro de informação encontrado

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Para continuar a correta configuração do *chatbot* se faz necessário, para cada intenção identificada, listar um conjunto de frases de exemplo que um usuário com aquele desejo possivelmente registraria, denominadas frases de treinamento. Ao treinar um assistente virtual de comunicação, é importante usar uma ampla variedade de frases de treinamento que cubram diferentes tópicos e situações que os usuários podem apresentar. Isso ajuda o *bot* a ser mais versátil e capaz de lidar com uma variedade de solicitações.

O Quadro 5 apresenta dois exemplos de frases de treinamento utilizadas para cada grupo contemplado no Quadro 4.

Quadro 5 - Exemplo de frases de treinamento

Intenção	Frases de treinamento
greet	- Olá - oi - e aí - bom dia - boa tarde - boa noite - alô - psiu - ei
affirm	- sim - yes - s - y - correto - isso mesmo - está bem - OK - certo - tudo certo - afirmativo - jôia
info_lai	- Gostaria de informações sobre lai - LAI - O que é a LAI - Lei de Acesso a Informação - Lei de Acesso a Informacao - Que informações estão disponíveis pela LAI - Como usar a LAI - Informações sobre lai
info_e_sic	- Gostaria de informações sobre e_sic - Informações sobre e_sic - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - Sistema Eletrônico do SIC - Sistema Eletronico do SIC - Como usar o e-sic - o que é e-sic
info_diploma	- Gostaria de informações sobre diploma - Informações sobre diploma - Requerimento de diploma - Diploma digital - Solicitação de diploma - Diploma - Como solicitar o Diploma - Pedir Diploma - Processo Diploma
info_eventos	- Gostaria de informações sobre eventos - Informações sobre eventos - Gostaria de informações sobre os eventos abertos da UFPB - Eventos da UFPB - Eventos abertos

	- Eventos
--	-----------

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Além disso, como já foi mencionado anteriormente, o conjunto de respostas que o *chatbot* é capaz de prover também precisa ser configurado. As respostas definidas pelos desenvolvedores geralmente são mapeadas para cada intenção do usuário que o *bot* é capaz de reconhecer. Quando o assistente virtual recebe a mensagem, primeiro ele tenta identificar a intenção por trás da solicitação e em seguida mapeia para uma ou mais ações (*actions*) que devem ser executadas em resposta.

A lista de respostas preparadas está representada no Quadro 6. Pode-se observar, que o Rasa utiliza a palavra “utter” para distinguir as respostas das intenções e histórias, e na grande maioria dos casos, cada resposta corresponde a uma intenção mencionada anteriormente.

Quadro 6 – Lista de respostas

Respostas		
utter_greet	utter_contatos	utter_fluxo_B
utter_goodbye	utter_projetos	utter_bacharelado_ou_licenciatura
utter_mood	utter_monitoria	utter_complementares_B
utter_thank	utter_extensao	utter_complementares_L
utter_iamabot	utter_pesquisa	utter_faq
utter_lai	utter_assistencia	utter_requerimento
utter_portal	utter_eventos	utter_diploma
utter_sic	utter_regulamento	utter_turmas
utter_e_sic	utter_ementas	utter_desatualizado
utter_digitar	utter_fluxo_L	utter_menu

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

No Rasa, a ligação entre as intenções (*intentes*) e as respostas (*actions*) é feita pelas histórias, que nada mais são do que sequências lógicas e plausíveis de intenções e ações, ou seja, interações de conversa que o *chatbot* deve ser capaz de lidar, podendo partir desde a solicitação inicial do usuário até sua resposta final. Cada história é composta por uma ou mais intenções do usuário e as ações correspondentes do *bot*, como exemplificado no Quadro 7, de acordo com a lista de intenções e respostas elaborada anteriormente.

Quadro 7 - Exemplos de histórias

Nome	Caminho
short_happy_menu_A	intent: greet → action: utter_greet → intent: affirm → action: utter_menu
short_happy_menu_B	intent: greet → action: utter_greet → intent: deny → action: utter_goodbye
short_portal	intent: info_portal → action: utter_portal
short_e_sic	intent: info_e_sic → action: utter_e_sic
short_complementares_B	intent: info_complementares → action: utter_bacharelado_ou_licenciatura

	→ intent: bacharelado → action: utter_complementares_B
short_complementares_L	intent: info_complementares → action: utter_bacharelado_ou_licenciatura → intent: licenciatura → action: utter_complementares_L

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

5.4.1 Configuração do Rasa

Toda configuração do Rasa foi feita seguindo os passos do tutorial disponível no site medium.com⁹, e com base nas informações do livro: *Construindo Chatbots com Python* de Sumit Raj (2019). A configuração das intenções se deu através do arquivo `data/nlu.yml`, conforme exibido na Figura 15. O arquivo *Natural Language Understanding* (NLU) contém exemplos de frases que os usuários podem digitar e as intenções correspondentes que o *chatbot* deve reconhecer.

Analogamente, as respostas foram configuradas no arquivo `domain.yml` e as histórias no `data/stories.yml`, demonstrados nas Figuras 16 e 17, respectivamente. O arquivo de domínio (*domain*) define os conceitos, ações, e respostas que o *bot* pode realizar. Os arquivos de histórias (*stories*), por sua vez, trazem sequências de interações de conversa, desde a solicitação inicial do usuário até a resposta final. Vale ressaltar, que as versões completas desses arquivos estão disponíveis para acesso através do *link*: <https://drive.google.com/file/d/1woeBkSFinILWbjHuLGH069ZZUF3jQ0-S/view>.

Figura 16 – Arquivo NLU

```
data > nlu.yml
288 - intent: info_lai
289   examples: |
290     - Gostaria de informações sobre lai
291     - LAI
292     - O que é a LAI
293     - Lei de Acesso a Informação
294     - Lei de Acesso a Informacao
295     - Que informações estão disponíveis pela LAI
296     - Como usar a LAI
297     - Informações sobre lai
298
299
300 - intent: info_portal
301   examples: |
302     - Gostaria de informações sobre portal
303     - Gostaria de informações sobre portal da transparência
304     - Gostaria de informações sobre portal da transparencia
305     - portal da transparencia da UFPB
306     - portal da transparencia do DEF
307
```

Fonte: Elaboração própria (2023)

⁹ <https://medium.com/rapaduratech/criando-um-chatbot-com-o-rasa-efecb0195f48>

Figura 17 – Arquivo de domínio

```

domain.yml
41 responses:
42   utter_greet:
43     - text: "Olá! Como posso ajudar?"
44     - text: "Oi! Como posso ajudar?"
45     - text: "Oi! Posso ajudar?"
46     - text: "Olá! Posso ajudar?"
47
48   utter_goodbye:
49     - text: "Tchau tchau, espero ter ajudado. ;)"
50
51   utter_mood:
52     - text: "Estou bem. Como posso ajudar?"
53     - text: "Estou ótima! Como posso ajudar?"
54     - text: "Estou muito bem! Posso ajudar?"
55     - text: "Estou bem, obrigada. Posso ajudar em algo?"
56

```

Fonte: Elaboração própria (2023)

Figura 18 – Arquivo de histórias

```

data > stories.yml
137 - story: short_turmas
138   steps:
139     - intent: info_turmas
140     - action: utter_turmas
141
142 - story: short_desatualizado
143   steps:
144     - intent: info_desatualizado
145     - action: utter_desatualizado
146
147 - story: menu_1_A
148   steps:
149     - intent: menu
150     - action: utter_menu
151     - intent: menu_1
152     - action: utter_lai
153     - intent: thank
154     - action: utter_thank
155     - intent: affirm
156     - action: utter_menu
157

```

Fonte: Elaboração própria (2023)

5.4.2 Execução do protótipo do *chatbot* LAIs

Após serem inseridas as frases de treinamento, intenções, respostas e histórias, é necessário realizar o treinamento do *bot*. De acordo com os testes realizados, verificou-se que o fluxo de diálogos ocorreu conforme o planejado, sendo possível guiar o usuário para as páginas que contém as informações requisitadas. Dentre os fluxos mais comuns, foram escolhidos oito para serem tomados como exemplos.

A Figura 18 traz uma ilustração do uso do *chatbot* LAIs na versão teste, demonstrando a sua execução no auxílio ao usuário fictício que faz contato e escolhe obter informações sobre a Lei de Acesso à Informação. A seleção é feita a partir do *menu* apresentado para auxiliar na divulgação e no alcance das informações pouco conhecidas pela comunidade acadêmica do DEF/UFPB, oferecendo tópicos relacionados ao acesso a informações sobre a LAI, práticas de transparência e ferramentas de acesso disponíveis na UFPB.

Entendida a intenção (*info_lai*), a assistente virtual disponibiliza em sua resposta, o *link* que levará o usuário para página institucional, a qual, além de conter o acesso à lei propriamente dita, apresenta muita informação de fácil compreensão que podem auxiliar na obtenção de conhecimento e no esclarecimento de dúvidas.

Figura 19 – Apresentação do *menu* e escolha da opção de informação sobre a LAI

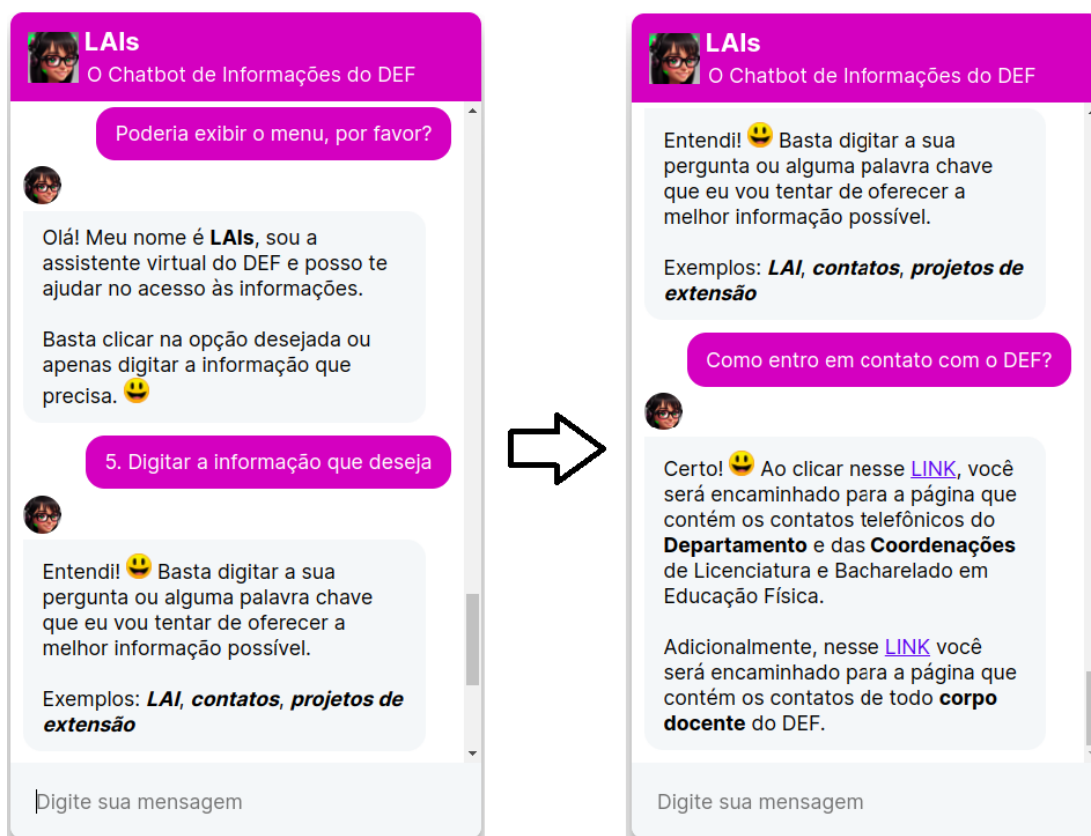


Fonte: Elaboração própria (2023)

Quando opta pela opção cinco do *menu*, o usuário é orientado pela LAIs a digitar a informação que deseja, ela também dá exemplos para ilustrar o pedido em casos que possam deixar dúvidas. Esse diálogo é exibido na Figura 19, trazendo a ilustração de solicitação de informação sobre o contato com o DEF/UFPB. Ao entender a intenção do usuário (*info_contatos*), a assistente disponibiliza os *links* que o levam a página que consta os

contatos dos setores do DEF/UFPB, bem como para a que contém o contato de todo o seu corpo docente.

Figura 20 – Escolha da opção 5 e solicitação sobre contatos



Fonte: Elaboração própria (2023)

Continuando a apresentação do protótipo, a Figura 20 demonstra a interação do usuário com uma saudação (*greet*). Ao entender a intenção de saudar, LAIs responde oferecendo ajuda, o que gera outra intenção, dessa vez de afirmação, que de acordo com a configuração da história, faz a assistente disponibilizar o *menu*. O fluxo de diálogo prossegue com o usuário fictício escolhendo a opção cinco, de digitar a informação que deseja, e perguntando sobre os projetos de extensão.

Como visto anteriormente na sessão de análise dos dados, essa é uma dúvida pertinente que se repetiu nas alegações da comunidade acadêmica do DEF/UFPB, o que demonstrou que tanto os docentes quanto os discentes geralmente não sabem onde encontrar esse tipo de informação. Ao entender a intenção do usuário (*info_extensao*), LAIs fornece o *link* que o leva a página que consta as informações sobre os projetos de extensão em andamento, e também oferece o que contém o endereço da página dos projetos de pesquisa do DEF/UFPB.

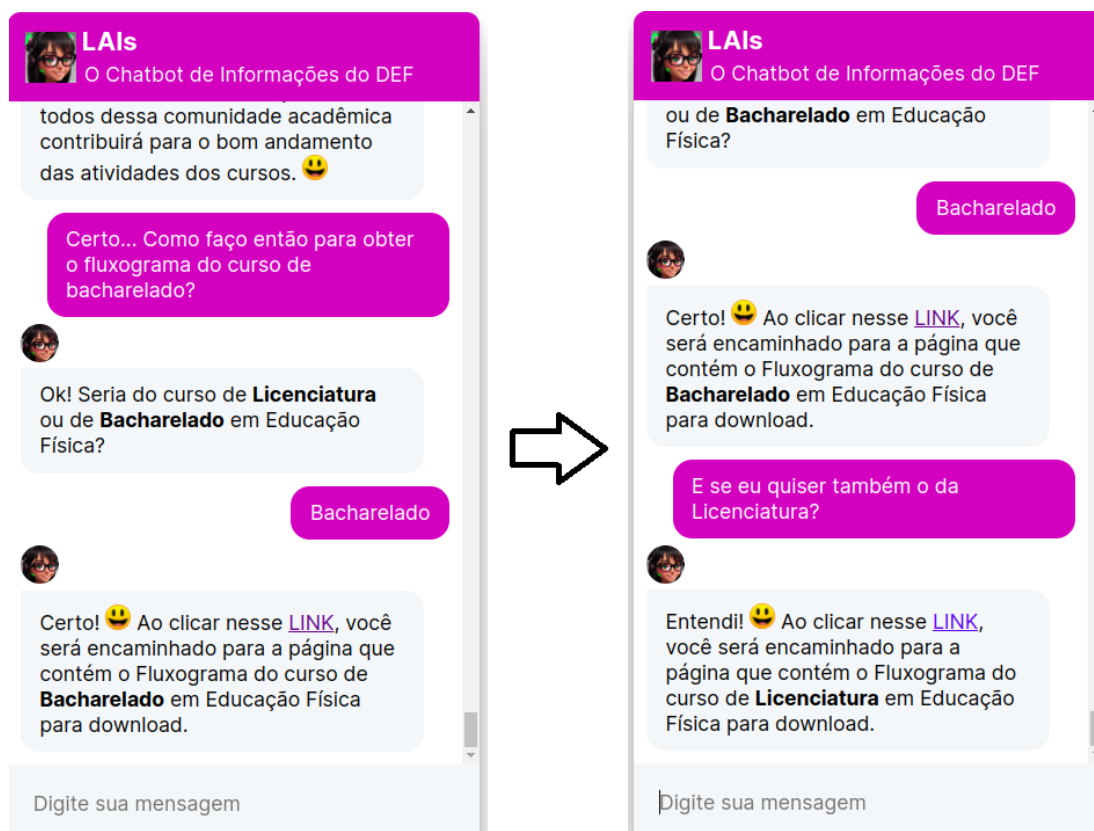
Figura 21 – Saudação e informação sobre extensão



Fonte: Elaboração própria (2023)

O DEF/UFPB, na sua atual estrutura curricular, oferece dois cursos: Licenciatura em Educação Física e Bacharelado em Educação Física. A Figura 21 apresenta uma demonstração da capacidade do *chatbot* LAIs fazer perguntas sobre qual curso oferecido pelo DEF/UFPB o usuário deseja obter a informação referida. A configuração das histórias habilita o *bot* a discernir entre Licenciatura e Bacharelado, para enviar a resposta referente. Existem situações em que a informação é válida para os dois cursos, mas em outras há respostas diferenciadas, como é o caso dos fluxogramas, mostrado no exemplo.

Figura 22 – Diferenciação entre os cursos do DEF



Fonte: Elaboração própria (2023)

Além de conseguir diferenciar os cursos oferecidos pelo DEF/UFPB ao perguntar sobre de qual o usuário deseja obter a informação, LAIs também coloca à disposição, em alguns casos, os dois encaminhamentos na mesma resposta. A Figura 22 traz esse exemplo, mostrando a atuação da assistente virtual quando questionada a respeito dos horários das turmas do primeiro período. Ela percebe a intenção (*info_turmas*) e fornece os *links* que levam ao documento com os horários das disciplinas do curso de Licenciatura e do curso de Bacharelado em uma só resposta.

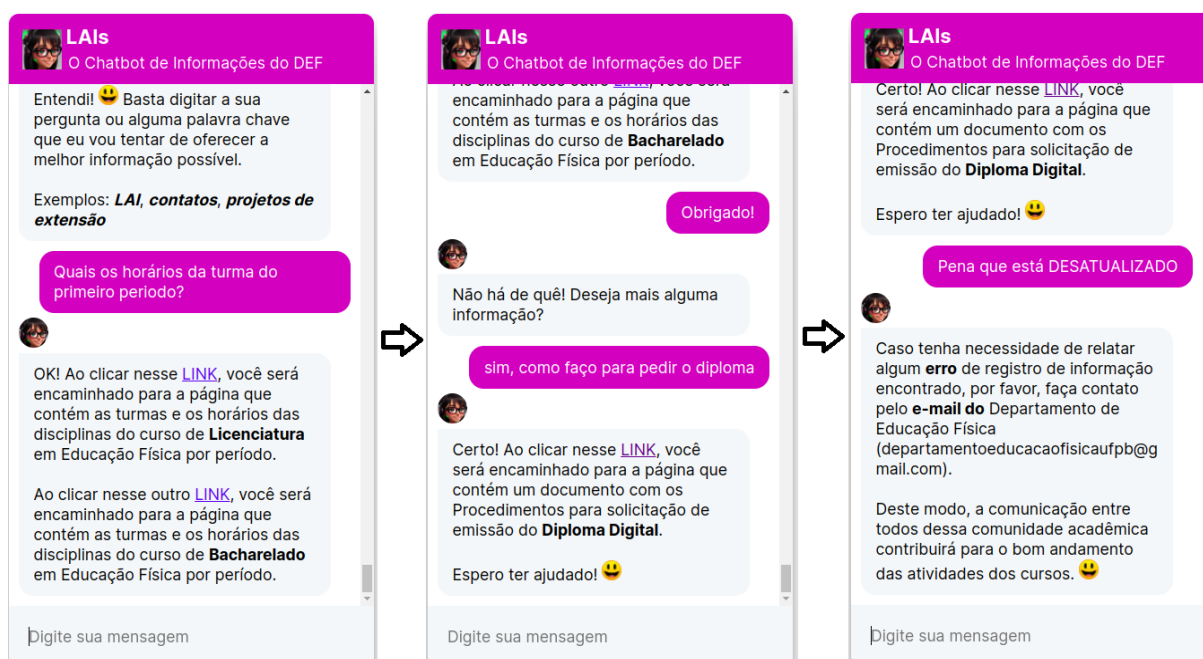
Continuando o fluxo de diálogo exemplificado, após obter a informação desejada, o usuário fictício agradece. LAIs entende a intenção de agradecimento (*thank*), que é respondida em seguida questionando se ainda há necessidade de ajuda. Seguindo o fluxo, foram solicitadas informações sobre como pedir o diploma, nesse caso a assistente oferece o *link* de acesso hipoteticamente desatualizado.

Conforme constatado nas sessões anteriores, o *site* do DEF/UFPB disponibiliza algumas informações que precisam de atualização, o que prejudica a transparência e a

comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral. Pensando nesse fato, pode-se observar uma configuração da LAIs que vai auxiliar nessa problemática.

Ao entender a intenção de relatar sobre algum erro de registro ou informação desatualizada (info_desatualizado), seguindo o fluxo de diálogo, a assistente orienta que o usuário entre em contato com o DEF/UFPB a partir do endereço de e-mail disponibilizado na própria mensagem, para informar a situação. Tal ação tem a intenção de melhorar a comunicação entre todos que compõem a comunidade acadêmica do DEF/UFPB, a fim de contribuir para o bom funcionamento das atividades do setor.

Figura 23 – Informações sobre turmas, diploma e orientação de contato



Fonte: Elaboração própria (2023)

Por fim, é importante ressaltar, que uma parte comum a todos os *bots* é que estes sejam capazes de informar ao usuário que não são humanos, dirimindo, assim, uma possível interpretação ambígua sobre a identidade daquele que está auxiliando. Levando em conta essa condição, LAIs foi configurada para oferecer tal informação quando identificar a intenção do usuário (*bot_challenge*) de questionar a sua natureza humana, como apresentado na Figura 23.

Figura 24 – Questionamento da natureza humana do *bot*



Fonte: Elaboração própria (2023)

5.4.3 Discussão

A proposição da implantação do *chatbot* LAIs tem como objetivo aprimorar as práticas de transparência observadas na gestão e no acesso à informação pública da UFPB. O intuito é direcionar os usuários do DEF/UFPB às informações desejadas e divulgar aquelas que são pouco conhecidas pela comunidade acadêmica estudada, despertando seu interesse ao obter contato com a temática oferecida após a interação inicial com o *bot*.

A proposta em questão trará a possibilidade de melhorias para as lacunas verificadas, especificamente no DEF/UFPB. Uma vez implementada, permitirá otimizar a publicidade dos seus canais de informação e direcionar a comunidade acadêmica para as páginas de divulgação dos programas estudantis em andamento no departamento. Poderá contribuir na redução da sobrecarga de demandas enfrentada pelos servidores do setor, possibilitando uma melhor alocação de funcionários para o desenvolvimento de outros trabalhos importantes. A proposição possibilita, ainda, reduzir a burocracia e os custos associados à solicitação de

informações, assim como diminuir o tempo de atendimento, proporcionando respostas instantâneas que podem resultar em maior satisfação dos usuários.

A implementação dessa medida também busca evitar o retrabalho, que não só consome tempo e recursos, mas também pode ser frustrante para os envolvidos e afetar negativamente a qualidade do trabalho realizado. Ao adotar esta proposta, o DEF/UFPB terá a oportunidade de aprimorar sua eficiência, oferecendo um ambiente mais ágil, com redução de processos burocráticos e maior agilidade no atendimento às demandas informacionais dos usuários. Essas melhorias têm o potencial de gerar benefícios significativos tanto para os servidores do setor quanto para a comunidade em geral, proporcionando um ambiente na organização mais produtivo e satisfatório para todos os envolvidos.

O modelo do *chatbot* LAIs deve ser avaliado pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da UFPB e precisa ser aprimorado para se tornar um produto implantado, o que deverá acontecer nos próximos anos com o prosseguimento deste projeto por parte da autora. Com isso, o *bot* poderá ser utilizado como ferramenta de atendimento, respondendo automaticamente às dúvidas e solicitações em tempo real, o que auxiliará no bom funcionamento do departamento.

Além disso, outra funcionalidade importante será a possibilidade de coleta de dados e *feedbacks* dos usuários, fornecendo *insights* valiosos sobre as necessidades e demandas de correção ou atualização de informações nos sítios eletrônicos do DEF/UFPB, o que possibilita melhorias de planejamento e gestão de políticas educacionais. Isso contribuirá para a construção de uma comunidade mais atuante, com o fortalecimento da supervisão social por meio de instrumentos institucionais, e com senso de responsabilização e cobrança perante o Poder Público.

Tal proposta pode ser posteriormente replicada por outros departamentos da UFPB e até mesmo por outras instituições como estratégia para melhoria da qualidade do atendimento ao público e auxílio na Gestão da Informação nesses setores. A implantação do *chatbot* pode ser adaptada para atender às necessidades específicas de cada instituição, independentemente da área de atuação, sendo programada para fornecer informações consistentes e atualizadas, evitando erros humanos comuns, automatizando tarefas rotineiras e respondendo às perguntas mais frequentes de forma rápida e precisa. Isso ajuda a aumentar a confiança dos usuários no serviço prestado pela instituição e a melhorar a experiência do público em geral.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Aprendizagem Organizacional é o caminho pelo qual uma organização adquire, compartilha e utiliza o conhecimento para melhorar a sua atuação e adaptar-se ao ambiente em constante mudança. A sua valorização tem relação direta com a cultura organizacional, uma vez que para promovê-la é importante haver uma cultura de incentivo a busca de novos aprendizados e a experimentação.

Sabe-se que a realidade nos órgãos públicos do país é de uma cultura organizacional forte baseada no sigilo, com ênfase excessiva na conformidade e na manutenção do *status quo*, o que pode limitar a experimentação e a inovação. Essa abordagem acaba por tratar a informação como propriedade do Estado, em vez de um bem público pertencente à sociedade.

Nesse contexto, a universidade é vista como uma organização conservadora e tradicional, que possui procedimentos organizacionais rígidos, e tem resistido a examinar a aplicação de novos modelos de gestão. Além disso, operam em um ambiente altamente volátil e dinâmico, por isso precisam desenvolver e implementar estratégias que garantam a prestação eficiente de serviços, livres de rotinas e inércia, e que atendam aos interesses da sociedade.

Conforme já mencionado, a proposta desta pesquisa foi gerada pelas reflexões decorrentes do exercício profissional e do compromisso da pesquisadora como funcionária do DEF/UFPB. O ponto que motivou a escolha da temática foi a observação de um aparente desconhecimento por parte da comunidade universitária do setor (docentes, discentes e servidores técnico- administrativos) relacionado ao direito de acesso à informação amparado pela Constituição Federal e pela LAI.

Sabe-se que a transparência e o acesso às informações no setor público são necessidades fundamentais asseguradas pela legislação, que auxiliam na prestação de serviços eficientes e responsáveis, e a gestão adequada da informação é essencial para permitir esse acesso de forma rápida e eficaz ao cidadão. Assim, foi questionado como ocorre o processo da Gestão da Informação no Departamento de Educação Física da UFPB em atendimento às necessidades de transparência e acesso à informação, considerando as disposições da LAI. Para tanto, este trabalho teve como finalidade analisar o processo da GI nas práticas de transparência, acesso e uso da informação no DEF/UFPB.

Mediante a metodologia utilizada, conseguiu-se alcançar os objetivos propostos. Primeiramente, com relação à verificação dos canais eletrônicos atuais de informação da UFPB, pôde-se observar que em sua página principal encontra-se o *menu* de acesso à informação com vários itens de interesse público, que abrangem tanto a transparência ativa quanto a transparência passiva. Posteriormente, a elaboração de um guia de observação, considerando as diretrizes dispostas pelo GTA, possibilitou verificar que a instituição vem cumprindo total ou parcialmente as determinações da LAI. Desse modo, observou-se que há uma preocupação em garantir o acesso à informação e a transparência no âmbito institucional para melhor servir a sociedade.

Além disso, foi feito um mapeamento para entender como se dá o acesso e uso da informação pelos usuários do DEF/UFPB, a partir da aplicação de um questionário utilizando-se o Formulário Google. Nesta etapa constatou-se que apesar de existir a consciência por parte da comunidade acadêmica estudada com relação à importância do acesso à informação pública, existe um alto percentual de desconhecimento no setor sobre a temática.

Levando em consideração os três vértices de investigação trabalhados de forma isolada ao cruzar os dados coletados com a triangulação, perceberam-se algumas contradições. A UFPB cumpre total ou parcialmente as determinações da LAI e da CGU no tocante às práticas de transparência e acesso à informação, mas os dados da comunidade acadêmica do DEF/UFPB obtidos com o instrumento aplicado revelaram que esse cumprimento não contempla todas as esferas da instituição.

A falta de conhecimento sobre o direito de acesso a informações públicas pode impedir que a população exerça seus direitos democráticos de fiscalização e participação nas decisões institucionais. Nesse contexto, foi verificado que ainda há muito desconhecimento por parte da comunidade acadêmica estudada a respeito do direito, das ferramentas de acesso e dos canais de informações disponíveis na UFPB. Confirmando, assim, a hipótese levantada por esta pesquisa de que o não cumprimento do papel da GI e essa falta de conhecimento estão relacionados aos problemas de acesso à informação no setor.

Tal fato acarreta tanto problemáticas institucionais quanto setoriais, que refletem no baixo aproveitamento dos benefícios estudantis para os discentes do curso, prejudicam a transparência e a comunicação com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral e contribuem com o retrabalho e a sobrecarga de demandas para os servidores do setor. O direito de acesso acaba não contemplando amplamente o cidadão e não há qualidade na utilização dos mecanismos informacionais.

Por se tratar de um órgão público, os benefícios desse direito precisam atingir todas as esferas da instituição, criando uma cultura organizacional positiva com práticas que contribuam para um ambiente saudável, colaborativo e produtivo. Assim, é notória a necessidade de mudanças para auxiliar a sanar essas dificuldades vivenciadas na UFPB.

Vale ressaltar a importância da participação efetiva de uma comunidade acadêmica, o que é essencial para melhoria de investimentos no setor universitário. Professores, estudantes e servidores técnico-administrativos podem agir em conjunto para identificar as necessidades e propor soluções eficientes que melhorem a qualidade do ensino e da pesquisa. Essa comunidade torna-se um importante agente de mudança, defendendo políticas públicas que priorizam a educação e a ciência, e promovendo a integração entre universidade e sociedade.

Nesse sentido, pensando no alcance do terceiro objetivo específico de propor melhorias no tocante às práticas de transparência da UFPB a serem observadas na gestão e no acesso à informação, a implantação do *chatbot* LAIs no *site* institucional do DEF/UFPB foi sugerida como produto desta pesquisa. O intuito é colaborar na divulgação dos conteúdos sobre a LAI e das ferramentas de acesso às informações amparadas pela legislação já disponíveis nas páginas eletrônicas da UFPB. Além do mais, otimizar a publicidade dos canais de informação do DEF/UFPB, direcionar sua comunidade acadêmica para as páginas de divulgação dos programas estudantis em andamento no departamento e encaminhar os usuários de forma prática até os documentos e as informações desejadas.

A referida proposição trará a possibilidade de melhorias para as lacunas verificadas, especificamente no Departamento de Educação Física. Tal fato será de grande significância para construção de uma comunidade mais atuante, com o fortalecimento da supervisão social por meio dos instrumentos institucionais, e com senso de responsabilização e cobrança perante o Poder Público.

O protótipo do *chatbot* LAIs deve ser considerado pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da UFPB, e precisa de desenvolvimento para se tornar um produto implantado, o que deverá acontecer posteriormente com o prosseguimento deste projeto por parte da autora.

Diante do exposto, sendo um tema relevante, sugere-se que sejam feitas novas investigações em outros departamentos da instituição, a fim de verificar se a GI na unidade está cumprindo o seu papel, garantindo o direito de acesso em conformidade com a legislação e mais qualidade à utilização dos mecanismos informacionais. A expectativa é que outros setores de atendimento na UFPB possam ter seus fluxos de informação bem geridos e

amparados pela execução automatizada de instrumentos tecnológicos como os *chatbots*, permitindo a satisfação cada vez mais elevada das necessidades de informação pública dos usuários a partir de melhorias contínuas na realização das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Instituição.

Além disso, os estudos podem ser ampliados com a repetição da presente pesquisa em outras universidades federais brasileiras e também em outros órgãos públicos, tendo em vista sua aplicabilidade e benefícios.

Recomenda-se, ainda, explorar temas que abranjam a eficácia do *chatbot* em aprimorar o acesso e a recuperação de informações, a experiência do usuário ao interagir com o *chatbot* em diversos contextos organizacionais, a avaliação da precisão e da qualidade das respostas fornecidas por assistentes virtuais de conversação, bem como a análise de seu impacto na eficiência e produtividade da Gestão da Informação.

Por fim, no contexto de pesquisas futuras, é válido considerar, também, o desenvolvimento de estratégias de implementação e adoção bem-sucedida, levando em conta aspectos organizacionais e realização de avaliações contínuas para garantir a efetividade do *bot* como uma ferramenta de suporte à GI. No âmbito do DEF/UFPB, sugere-se uma aplicação sazonal do instrumento desta pesquisa, na intenção de avaliar os efeitos da sua aplicação, e de criar indicadores que possam alimentar automaticamente o *chatbot* LAIs possibilitando sua evolução para uma versão autônoma, capaz de buscar as informações solicitadas nos sistemas institucionais.

REFERÊNCIAS

- ANTONELLO, Cláudia Simone; GODOY, Arilda Schmidt. A Encruzilhada da Aprendizagem Organizacional: uma Visão Multiparadigmática. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, n. 2, p. 310-332, 2010. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141565552010000200008&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 05 maio 2023.
- ARAGÃO, Maicon Henrique Ferreira. **CHATBOT**: em busca de melhoria no atendimento do serviço de informação ao cidadão da UFPB. 2020. Monografia (Graduação em administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2020.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que é ciência da informação?. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33968>. Acesso em: 30 maio 2022.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008. São Paulo. **Anais eletrônicos [...]**. São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/179052>. Acesso em: 18 jul. 2022.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, jan./jun. 2016.
- ARAÚJO, Claudialyne da Silva. **Gestão da informação no terceiro setor**: o caso do projeto Garotada Solidária desenvolvido pela organização não-governamental Amazona. 2013. Dissertação (Mestrado em ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.
- ARAÚJO, Sammara Costa Pinheiro Guerra. O direito à informação na legislação brasileira. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/36315/o-direito-a-informacao-na-legislacao-brasileira>. Acesso em: 20 jun. 2022.
- ARAÚJO, Wagner Junqueira de, PINHO, Júlio Afonso Sá de. CÓRDULA, Flavio Ribeiro. A instantaneidade da informação. **DataGramaZero - Revista de Informação**, [S. l.], v.16, n.5, p. 1-11, 2016. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0BwNCfJRkRJgYQW1mY0pOY2c0UXpSNXRyaEQxQVhzLUhFNmMw/view>. Acesso em: 19 jun. 2022.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/33432>. Acesso em: 12 jul. 2022.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf. Acesso em: 20 maio 2022.
- BARROS, Sália Rodrigues Martins. **A Transparência Passiva na Universidade Federal da Paraíba**. 2017. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação do Ensino

Superior - MPPGAV) – Universidade Federal da Paraíba, Centro de Educação, João Pessoa, 2017.

BECKER, João Luiz. **Estatística básica**: transformando dados em informação. Porto Alegre: Bookman, 2015.

BEMFICA, Juliana do Couto; BORGES, Mônica Erichsen Nassif. Aprendizagem organizacional e informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 233–240, set. 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/CgYqcvvJdv7gnbynggzVnLF/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 05 maio 2023.

BRAGA, Ascensão. A gestão da informação. **Millenium Internet**, Viseu, n.19, jun. 2000. Disponível em: <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/903>. Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. [Constituição (1967)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [1967]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm. Acesso em: 15 fev. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. **Lei Complementar nº. 101, de 04 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm Acesso em: 24 jun. 2022.

BRASIL. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF: Presidência da República, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acesso em: 20 jun. 2022.

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. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 20 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 08 maio 2022.

BRASIL. **Lei n. 9.784/99, de 29 de janeiro de 1999.** Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm. Acesso em: 10 abr. 2022.

CAMBOIM, Luzia Góes; PAIVA, Simone Bastos; TARGINO, Maria das Graças. Gestão estratégica da informação em coordenações de cursos de graduação de universidades públicas federais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 223–237, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/25158>. Acesso em: 4 maio 2023.

CARVALHO, Ricardo César de. **Chatbot aplicado à recuperação de informação:** um modelo orientado a metadados. 2022. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2022.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHOO, Chun Wei. **A Organização do Conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003.

COSTA, Sely Maria de Souza; LEITE, Fernando César Lima; TAVARES, Rosimeire Barbosa (org.). **Comunicação da informação, gestão da informação e gestão do conhecimento.** Brasília: Ibict, 2018. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/123456789/1071>. Acesso em: 05 set. 2022.

CROSSAN, Mary M.; LANE, Henry W.; WHITE, Roderick E. An organizational learning framework: from intuition to institution. **Academy of Management Review**, [S. l.], v. 24, n. 3, p.522-537, 1999. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/239063020>. Acesso em: 01 maio 2023.

CUNHA FILHO, Marcio Camargo; XAVIER, Vítor César Silva. **Lei de acesso à informação:** teoria e prática. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

DA MATTA, Roberto. **Pesquisa diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo Federal Brasileiro.** Brasília: CGU, 2011. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/46417>. Acesso em: 08 maio 2023.

DANTAS, Juliana Jota; REGO, Martin Ramalho de Freitas Leao. A efetividade do direito fundamental ao acesso à informação e seu papel na proteção da população em tempos de pandemia: um estudo a partir do cenário brasileiro no enfrentamento da Covid-19. **Espaço Jurídico Journal of Law [EJL]**, Joaçaba, v. 22, n. 1, p. 151–180, 2021. Disponível em: <https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/26339>. Acesso em: 01 abr. 2022.

DECLARAÇÃO universal dos direitos humanos, ONU, 1948. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Declaracao%20Universal-dos-Direitos-Humanos/declaracao-universal-dos-direitos-humanos.html>. Acesso em: 23 jun. 2022.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos, SP: EdUFSCAR, 2004.

DIAS, Wexley Sibelson. **SUSI – uma proposta de chatbot para o atendimento de usuários do Ministério da Saúde**. 2019. Monografia (Curso de Especialização em Informática) - Universidade Federal de Minas Gerais, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/31937>. Acesso em: 20 abr. 2023.

FEITOZA, Felipe Ramos. **Cecílio: um chatbot para automação do atendimento aos usuários em Instituições Federais de Ensino Superior**. 2021. Relatório Técnico (Mestrado em Gestão nas Organizações Aprendentes) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2021.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GALVÃO, Célia Mara. **Liderança carismática: interação com culturas organizacionais fortes e fracas**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Pessoas e Coaching) - Centro Universitário de Brasília Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento – ICPD, Brasília, 2015.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira da; MATTOS, Carlos André Corrêa de; AGUIAR, Larissa Costa. A Cultura organizacional e o direito à informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Santa Catarina, v. 24, n. 55, p. 1–22, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2019.e58115>. Acesso em: 5 maio. 2023.

GHIDINI, Itamar; MATTOS, Winicius Wagner. **Desenvolvimento e aplicação de um Chatbot para auxiliar o atendimento ao cliente**. 2018. Monografia (Graduação em Sistemas de Informação) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. Barueri, SP: Atlas, 2022.

GUIA de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do poder executivo federal. 6. ed. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46643/1/gta_6_versao_2019.pdf. Acesso em: 5 set. 2022.

INFOMONEY. Estudo global constata o poder dos *chatbots*: estudos realizados pela Cedro Technologies e pela MindBowser trazem importantes números sobre o uso de *chatbots*. In: **Equipe InfoMoney**. 11 jul. 2018. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/patrocinados/cedro/estudo-global-constata-o-poder-dos-chatbots>. Acesso em: 20 abr. 2023.

LIMA, José Aniceto de. **Atuação do gestor da informação na aplicação da Lei de Acesso à Informação**. Recife: [s. n.], 2015.

LIRA, Heremita B. *et al.* **Benchmark Application for Scenario Analysis in the Educational Chatbots Development**. XVI Latin American Conference on Learning Technologies (LACLO). Arequipa, Peru, 2021, p. 302-309. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/9725130?signout=success>. Acesso em: 17 abr. 2023.

LUO, Bei. *et al.* A critical review of state-of-the-art chatbot designs and applications. **WIREs: Data Mining and Knowledge Discovery**. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/widm.1434>. Acesso em: 26 abr. 2023.

MADRIGAL, Alexis Gabriel. A gestão democrática na Administração Pública. **Revista Jus Navigandi**, [S. l.], 2015. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/43657/a-gestao-democratica-na-administracao-publica>. Acesso em: 24 maio 2022.

MANSELL, Robin, TREMBLAY Gaëtan. **Renovando a visão das sociedades do conhecimento para a paz e o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2015. Disponível em: <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/1/renovando-a-visao-das-sociedades-do-conhecimento-para-a-paz-e-o-desenvolvimento-sustentavel.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2022.

MANUAL do Fala.BR. Guia do Usuário, [S. l.: s. n.], c2020. Disponível em: https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/manual_falabr_guia_usuario-defeso.pdf. Acesso em: 27 set. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MARTINS, Paula Ligia. Acesso à informação: um direito fundamental e instrumental. **Acervo - Revista do Arquivo Nacional**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 233-244, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/43568>. Acesso em: 24 jun. 2022.

MATTAR, João; RAMOS, Daniela Karine. **Metodologia da pesquisa em educação: abordagens qualitativas, quantitativas e mistas**. São Paulo: Edições 70, 2021.

MINAYO, Maria Cecília Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 30. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

MORAIS, Luciana de; PAIVA, Eliane Bezerra. Um estudo com autoridades de monitoramento do sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (e-sic): perfil dos gestores. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 19, n. 00, p. e021002, 2021. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661523>. Acesso em: 30 set. 2022.

MENDES, Júlia. Portal da Univasf ganha *chatbot* “Robô Chico” para responder dúvidas sobre a Universidade. **Portal da Univasf**. [S. l.], 2023. Disponível em: <https://portais.univasf.edu.br/noticias/portal-da-univasf-ganha-chatbot-201crobo-chico201d-para-responder-duvidas-sobre-a-universidade>. Acesso em: 21 de abr. 2023.

MOSCARDINI, Ticiania; KLEIN, Amarolinda Zanela. Estratégias de educação corporativa e suas relações com os diferentes níveis de Aprendizagem Organizacional. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, Santa Maria, v. 8, n. 1, p. 89-102, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273441378006>. Acesso em: 05 maio 2023.

MOTTA, Suely. Gouveia. **Cultura organizacional**. Rio de Janeiro: UNIGRANRIO, 2014. Disponível em: https://www.academia.edu/28601983/Cultura_Organizacional_Comportamento_Organizacio. Acesso em 08 maio 2023.

NUNES, Ana Carolina de Assis. **Entres redes neurais naturais e artificiais: estudo antropológico sobre humanidade e inteligência artificial em algumas revistas brasileiras**. 2018. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2018.

OLIVEIRA, Acymara Catarina Zumba de. **Transparência ativa: estudo de caso do portal eletrônico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**. 2021. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

OLIVEIRA, Rafael Santos de; RAMINELLI, Francieli Puntel. O Direito ao Acesso à Informação na Construção da Democracia Participativa: uma análise da página do Conselho Nacional de Justiça no Facebook. **Sequência**, Florianópolis, v. 35, n. 69, p. 159-182, dez. 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p159>. Acesso em: 23 jun. 2022.

PAES, Eneida Bastos. A construção da Lei de Acesso à Informação Pública no Brasil: desafios na implementação de seus princípios. **Revista do Serviço Público**. Brasília, v. 62, n. 4, p. 407-423, 2011. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/80/77>. Acesso em: 09 jun. 2022.

PAIVA, Fernando. **Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots 2022**. [S. l.]: Panorama Mobile Time, 2022. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/pesquisas/mapa-do-ecossistema-brasileiro-de-bots-2022/>. Acesso em: 22 abr. 2023.

PIRES, Erik André de Nazaré; MATOS, Cristiana Guerra. A gestão pública da informação na contemporaneidade: uma reflexão. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 188-201, jul./dez., 2014. Disponível em: <file:///C:/Users/gabri/Downloads/Dialnet-AGestaoPublicaDaInformacaoNaContemporaneidade-4873147.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2022.

PLATT NETO, Orion Augusto; CRUZ, Flávio da; VIEIRA, Audí Luiz. Transparência das contas Públicas: um enfoque no uso da internet como instrumento de publicidade na UFSC. **Revista Contemporânea de Contabilidade**. Florianópolis, v. 3, n. 5, p. 135-146, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/contabilidade/article/view/1143/872>. Acesso em: 18 jun. 2022.

PLANO de desenvolvimento institucional UFPB 2019-2023. [S. l.]: Universidade Federal da Paraíba, [2019]. Disponível em: http://www.proplan.ufpb.br/proplan/contents/documentos/pdi/pdi_2019-2023_posconsuni-1.pdf. Acesso em: 24 jun. 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**, 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. E-book. Disponível em: https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/291348/mod_resource/content/3/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf. Acesso em: 28 jun. 2022.

RAJ, Sumit. **Construindo Chatbots com Python: usando natural language processing e machine learning**. São Paulo: Novatec Editora Ltda, 2019.

RICHARDSON, Roberto Jarry (org.). **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RIBAS, Carolline Leal. Equilíbrio democrático e controle social: o controle dos atos de gestão da administração pública por meio da participação popular. **Revista Direito Público**, Porto Alegre, v. 12, n. 64, p. 127-146, jul./ago. 2015. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/2398>. Acesso em: 13 abr. 2022.

ROSSATO, Danúbia Miorando. **Engajamento de trabalhadores na implementação de chatbot para atendimento aos usuários de uma universidade**. 2020. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, RS, 2020.

SANTOS, Érica Mendes dos; ORDONES, Solange Aparecida Devecchi. A importância da cultura para as organizações. **REGRAD - Revista Eletrônica de Graduação do UNIVEM**, [S. l.], v. 6, n. 1, fev. 2014. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/REGRAD/article/view/426>. Acesso em: 08 maio 2023.

SARLET, Ingo Wolfgang; MOLINARO, Carlos Alberto. Direito à informação e direito de acesso à informação como direitos fundamentais na Constituição Brasileira. **Revista da AGU**, Brasília, ano 13, n. 42, p. 09-38, 2014. Disponível em: https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/11403/2/Direito_a_768_Informac_807_a_771_o_e_Direito_de_Acesso_a_768_Informac_807_a_771_o_como_Direitos_Fundamentais_na.pdf. Acesso em: 08 jun. 2022.

SEBEN, Patrícia Saraiva; LARENTIS, Fabiano. Aprendizagem Formal e Informal em Serviços Empresariais Intensivos em Conhecimento – KIBS. In: XV MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO, 2016, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos [...]**. Caxias do Sul: UCS, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/323889476_Aprendizagem_Formal_e_Informal_em_Servicos_Empresariais_Intensivos_em_Conhecimento_-_KIBS. Acesso em: 8 maio 2023.

SILVA, José Marcos Dias da. **Cultura material como fonte de informação e memória: a relação entre os objetos e a informação para a construção das memórias**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018.

SOUZA, Irineu Manoel de. **Gestão das Universidades Federais Brasileiras: uma abordagem fundamentada na gestão do conhecimento**. 2009. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

TRIBUNAL Superior Eleitoral. **Chatbot: Tira-Dúvidas do TSE no WhatsApp traz novidades para as Eleições 2022**. Brasília: TSE, 04 abr. 2022. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Abril/chatbot-tira-duvidas-do-tse-no-whatsapp-traz-novidades-para-as-eleicoes-2022>. Acesso em: 21 abr. 2023.

TUZZO, Simone Antoniacci; BRAGA, Claudomilson Fernandes. O processo de triangulação da pesquisa qualitativa: o metafenômeno como gênese. **Revista Pesquisa Qualitativa**, [S. l.], v. 4, n. 5, p. 140–158, 2016. Disponível em: <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/38>. Acesso em: 19 out. 2022.

WAZLAWICK, Raul Sidnei. **Metodologia de pesquisa para ciência da computação**. Rio de Janeiro: LTC, 2021.

ZAVAREZE, Taís Evangelho. Cultura organizacional: uma revisão de literatura. **Psicologia.pt**. Santa Catarina, 2008. Disponível em: https://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0441. Acesso em: 01 maio 2023.

APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados

Questionário aplicado via sistema online (Google Formulários)

PARTE I – Perfil do respondente

1. Faixa etária:

- ☐ Menos de 18 anos
- ☐ De 18 a 28 anos
- ☐ De 29 a 39 anos
- ☐ De 40 a 50 anos
- ☐ Acima de 50 anos

2. Escolaridade:

- ☐ Ensino fundamental
- ☐ Ensino médio
- ☐ Ensino médio técnico
- ☐ Graduação
- ☐ Especialização
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado
- ☐ Outro: _____

3. Vínculo com o Departamento de Educação Física (DEF) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB):

- ☐ Professor
- ☐ Estudante
- ☐ Servidor Técnico-administrativo
- ☐ Outro: _____

4. Tempo de vínculo com o DEF/UFPB:

- ☐ Menos de 01 ano
- ☐ De 01 a 02 anos
- ☐ De 02 a 03 anos
- ☐ De 03 a 04 anos
- ☐ Mais de 04 anos

5. Já teve vínculo como professor, estudante ou servidor técnico-administrativo com outra Instituição de Ensino Superior ou outro departamento da UFPB?

- ☐ Não
- ☐ Sim, por menos de um ano
- ☐ Sim, de 01 a 02 anos

- ☐ Sim, de 02 a 03 anos
- ☐ Sim, de 03 a 04 anos
- ☐ Sim, por mais de 04 anos

6. Qual equipamento você mais utiliza para acessar a Internet?

- ☐ Computador
- ☐ Celular
- ☐ Tablet
- ☐ Notebook
- ☐ Outro: _____

Parte II - Acesso à Informação no DEF/UFPB

1. Você considera que o desconhecimento a respeito do acesso à informação é prejudicial ao DEF/UFPB? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nada prejudicial e 5 como muito prejudicial)

[Nada prejudicial] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Muito prejudicial]

2. Você considera importante a atuação da comunidade acadêmica (professores, estudantes e servidores técnico-administrativos) para melhoria dos investimentos no DEF/UFPB? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nada importante e 5 muito importante)

[Nada importante] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Muito importante]

3. Quando precisa de informações no DEF/UFPB, quais canais você utiliza?

- ☐ Páginas do DEF
- ☐ E-mail
- ☐ Telefone
- ☐ Whatsapp
- ☐ Presencial

4. Quanto você conhece sobre os canais de informações online do DEF/UFPB? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nenhum conhecimento e 5 como pleno conhecimento)

[Nenhum conhecimento] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Pleno conhecimento]

5. Você considera que o Departamento de Educação Física da UFPB disponibiliza de forma suficiente as informações online? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 insuficiente e 5 suficiente)

[Insuficiente] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Suficiente]
.....

6. Você encontra o que procura ao acessar os canais de informações online do DEF/UFPB? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nunca e 5 como sempre)

[Nunca] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Sempre]
.....

7. Como você classifica a divulgação dos editais de programas estudantis (pesquisa, extensão, auxílio, entre outros) pelo DEF/UFPB? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como insuficiente e 5 como suficiente)

[Insuficiente] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Suficiente]
.....

8. Em sua opinião, quais informações lhe ajudariam estando disponíveis nos canais de informações online do DEF/UFPB?

9. Que tipos de informações relacionadas ao DEF/UFPB você gostaria de receber automaticamente?

PARTE III – Sobre a Lei de Acesso à Informação

1. Você considera o acesso à informação pública algo importante? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nada importante e 5 como muito importante)

[Nada Importante] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Muito Importante]
.....

2. Quanto você considera que conhece a Lei de Acesso à Informação (LAI) 12.527/2011? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nenhum conhecimento e 5 como pelo conhecimento)

[Nenhum conhecimento] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Pleno conhecimento]
.....

3. Quanto você conhece sobre Transparência Pública? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nenhum conhecimento e 5 como pelo conhecimento)

[Nenhum conhecimento] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Pleno conhecimento]
.....

4. Quanto você conhece sobre as informações que devem estar disponíveis e as que podem ser solicitadas às instituições públicas, no contexto da LAI? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nenhum conhecimento e 5 como pelo conhecimento)

[Nenhum conhecimento] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Pleno conhecimento]
.....

5. Quanto você conhece sobre os canais de informação da UFPB? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 como nenhum conhecimento e 5 como pelo conhecimento)

[Nenhum conhecimento] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Pleno conhecimento]
.....

6. Você já acessou o Portal da Transparência da UFPB?

- ☐ Sim
☐ Não

7. Você sabe como realizar um pedido de informação pública na UFPB?

- ☐ Sim
☐ Não

8. Você conhece o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)?

- ☐ Sim
☐ Não

9. Você já realizou algum pedido de informação pública na UFPB através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?

- ☐ Sim
☐ Não

10. Você considera que na UFPB faz-se suficientemente a divulgação de informações do interesse público de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão? (Em uma escala de 1 a 5, considerando 1 insuficiente e 5 suficiente)

[Insuficiente] 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () [Suficiente]
.....

APÊNDICE B – TCLE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(A) Sr.(a) está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada: **“LEIDE ACESSO À INFORMAÇÃO ENQUANTO PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA UFPB”**, desenvolvida por **GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA**, aluna regularmente matriculada no Programa de Pós-graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes (PPGOA) do Centro de Educação, da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), sob orientação da professora Dr^a. Claudialyne da Silva Araújo e coorientação do professor Dr. Edcleyton Bruno Fernandes da Silva.

O presente estudo tem como objetivo geral: Analisar o processo da Gestão da Informação na transparência ativa e passiva, nas práticas de acesso e uso da informação no Departamento de Educação Física da Universidade Federal da Paraíba, com vistas à aplicação da LAI; e objetivos específicos: identificar a importância da Gestão da Informação para a prática da transparência ativa, *site* institucional, e passiva, SIC, na UFPB; verificar se as informações contidas nesses canais atendem às determinações da LAI; identificar o acesso e uso da informação pelos usuários do DEF/UFPB; propor melhorias nas práticas de transparência da UFPB a serem observadas no acesso à informação, levando em consideração a LAI.

Justifica-se o presente estudo pela relevância da proposição de soluções para lacunas da Gestão Pública referentes à transparência e ao acesso à informação na UFPB, especificamente no Departamento de Educação Física, o que será de grande significância na construção de uma comunidade acadêmica mais participativa e com senso de responsabilização e cobrança perante o Poder Público.

A participação do(a) sr.(a) na presente pesquisa é de fundamental importância, mas será voluntária, não lhe cabendo qualquer obrigação de fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelos pesquisadores se não concordar com isso, bem como, participando ou não, nenhum valor lhe será cobrado, como também não lhe será devido qualquer valor.

Caso decida não participar do estudo ou resolver a qualquer momento dele desistir, nenhum prejuízo lhe será atribuído, sendo importante o esclarecimento de que os riscos da sua participação são considerados mínimos, limitados à possibilidade de eventual desconforto psicológico ao responder o questionário que lhe será apresentado, mas para minimizar o

possível desconforto será oferecido um prazo razoável. Além disso, será garantida a confidencialidade, sendo removidas quaisquer informações que possibilitem sua identificação e ocultadas sua identidade. Em contrapartida, os benefícios obtidos com este trabalho serão importantíssimos e traduzidos em esclarecimentos para a população estudada.

Em todas as etapas da pesquisa serão fielmente obedecidos os Critérios da Ética em Pesquisa com Seres Humanos, conforme Resolução N°. 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde, que disciplina as pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil.

Solicita-se, ainda, a sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos científicos ou divulgá-los em revistas científicas, assegurando-se que será mantido o mais absoluto sigilo por ocasião da publicação dos resultados, garantindo, como dito anteriormente, a confidencialidade dos participantes, sendo removidas quaisquer informações que possibilitem sua identificação e ocultadas suas identidades.

Caso a participação de vossa senhoria implique em algum tipo de despesas, as mesmas serão ressarcidas pelo pesquisador responsável, o mesmo ocorrendo caso ocorra algum dano. Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

João Pessoa, ____ de ____ de 2023.

Pesquisador Responsável

☐ Declaro que fui devidamente esclarecido (a) quanto aos objetivos, justificativa, riscos e benefícios da pesquisa, e dou o meu consentimento para dela participar e para a publicação dos resultados. Estou ciente de que receberei uma cópia deste documento.

Responsável: Gabriella Gouveia da Silva: DEF – Departamento de Educação Física – UFPB – Campus I.
Fone: (83) 9 98038907 – E-mail: gabriellagouvei@gmail.com Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba, Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB - (83) 3216-7791 – E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

APÊNDICE C – Solicitação de informações para implantação do *chatbot* LAIs


[Início](#)
[Catálogo](#)
[Conhecimento](#)
[Sistemas](#)
[Meus Chamados](#)



[Página Inicial](#) /
 [Catálogo de Serviços](#) /
 [Equipe de Desenvolvimento de Websites](#) /
 [Realizar melhorias nas páginas institucionais da UFPB](#) /
 Abrir Chamado

Abrir Chamado

DW 05 Realizar melhorias nas páginas institucionais da UFPB

Requisitos para abrir chamado
 Ter vínculo UFPB.

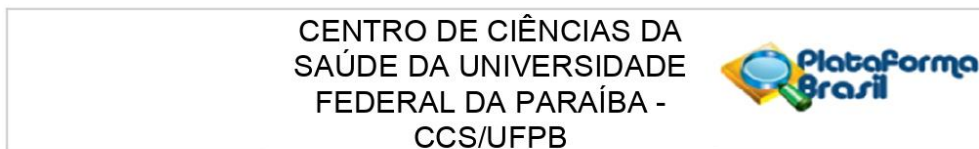
Título *
 Implantação de um chatbot no site do departamento de Educação Física

E-mail para contato *
 coordefbach@ccs.ufpb.br

Telefone/Ramal *
 7235

Descrição *
 Prezados,
 Sou servidora do DEF da UFPB e estou desenvolvendo uma pesquisa no Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes (PPGOA - UFPB) que sugere a implementação de um chatbot no site do DEF para automação do atendimento aos seus usuários. Venho, portanto, buscar informações sobre os procedimentos para esta melhoria na página institucional do Departamento de Educação Física.
 Atenciosamente,
 Gabriela Araújo

**ANEXO A – Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa
(CEP/CCS/UFPB) aprovando a pesquisa**



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO ENQUANTO PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA UFPB

Pesquisador: GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 67202423.3.0000.5188

Instituição Proponente: Universidade Federal da Paraíba

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.017.203

Apresentação do Projeto:

O acesso à informação pública é um direito previsto pela Constituição Federal de 1988 fortalecido com a promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) 12.527/2011. Esse direito é um dos recursos para o controle social das atividades decorrentes da função administrativa dos órgãos públicos, possibilitando ao cidadão receber as informações oriundas da administração pública por meio da transparência ativa, como também,

requerê-las através da transparência passiva. A Gestão da Informação (GI) atua como ferramenta importante para atender a essas demandas, facilitando a busca e o acesso mediante o tratamento que oferece a informação, prospectando e projetando respostas rápidas e adequadas à sociedade. Passa a ser também um requisito indispensável nas estruturas e elementos estratégicos das organizações, sobretudo, na Gestão

Pública, que precisa estar qualificada para disponibilizá-las aos usuários. Sob essa conjuntura, esta pesquisa objetiva analisar o processo da Gestão da Informação na transparência ativa e passiva, nas práticas de acesso e uso da informação no

Departamento de Educação Física da universidade Federal da Paraíba, com vistas à aplicação da LAI em práticas gerenciais na atualidade. Este estudo terá uma abordagem qualitativa e quantitativa de caráter descritivo, e será desenvolvido a partir de uma pesquisa documental e de campo, com aplicação de questionário, além do método da

Endereço: Prédio do CCS UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 6.017.203

triangulação. Na análise dos dados adquiridos com as respostas ao questionário, faz uso de operações estatísticas simples (média e percentual), com os dados organizados em tabelas, gráficos e figuras na explanação dos resultados, para melhor compreensão. Os resultados servirão como base para a proposição de medidas que possibilitem melhorias na UFPB no tocante ao acesso e ao alcance das informações de interesse público, a iniciar pelo Departamento de Educação Física.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Analisar o processo da Gestão da Informação na transparência ativa e passiva, nas práticas de acesso e uso da informação no Departamento de Educação Física da Universidade Federal da Paraíba, com vistas à aplicação da LAI.

Objetivos Secundários:

Identificar a importância da Gestão da Informação para a prática da transparência ativa, site institucional, e passiva, SIC, na UFPB;

Verificar se as informações contidas nesses canais atendem às determinações da LAI;

Identificar o acesso uso da informação pelos usuários do DEF/UFPB;

Propor melhorias nas práticas de transparência da UFPB a serem observadas no acesso à informação, levando em consideração a LAI.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos e benefícios foram bem avaliados.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O presente projeto apresenta coerência científica, mostrando relevância para a academia, haja vista a ampliação do conhecimento, onde se busca, principalmente, analisar o processo da Gestão da Informação na transparência ativa e passiva, nas práticas de acesso e uso da informação no

Endereço: Prédio do CCS UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 6.017.203

Departamento de Educação Física da Universidade Federal da Paraíba, com vistas à aplicação da LAI.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os Termos de Apresentação Obrigatória, foram anexados tempestivamente.

Recomendações:

RECOMENDAMOS QUE, CASO OCORRA QUALQUER ALTERAÇÃO NO PROJETO (MUDANÇA NO TÍTULO, NA AMOSTRA OU QUALQUER OUTRA), A PESQUISADORA RESPONSÁVEL DEVERÁ SUBMETTER EMENDA INFORMANDO TAL(IS) ALTERAÇÃO(ÕES), ANEXANDO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS.

RECOMENDAMOS TAMBÉM QUE AO TÉRMINO DA PESQUISA A PESQUISADORA RESPONSÁVEL ENCAMINHE AO COMITÊ DE ÉTICA PESQUISA DO CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA, RELATÓRIO FINAL E DOCUMENTO DEVOLUTIVO COMPROVANDO QUE OS DADOS FORAM DIVULGADOS JUNTO À(S) INSTITUIÇÃO(ÕES) ONDE OS MESMOS FORAM COLETADOS, AMBOS EM PDF, VIA PLATAFORMA BRASIL, ATRAVÉS DE NOTIFICAÇÃO, PARA OBTENÇÃO DA CERTIDÃO DEFINITIVA.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

TENDO EM VISTA O CUMPRIMENTO DAS PENDÊNCIAS ELENCADAS NO PARECER ANTERIOR E A NÃO OBSERVÂNCIA DE NENHUM IMPEDIMENTO ÉTICO, SOMOS DE PARECER FAVORÁVEL A EXECUÇÃO DO PRESENTE PROJETO, DA FORMA COMO SE APRESENTA, SALVO MELHOR JUÍZO.

Considerações Finais a critério do CEP:

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Endereço: Prédio do CCS UFPB - 1º Andar	CEP: 58.051-900
Bairro: Cidade Universitária	
UF: PB	Município: JOAO PESSOA
Telefone: (83)3216-7791	Fax: (83)3216-7791
	E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 6.017.203

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2085155.pdf	24/03/2023 15:18:26		Aceito
Outros	ANUENCIA.pdf	24/03/2023 15:15:13	GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto.pdf	09/02/2023 14:03:40	GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA	Aceito
Outros	INSTRUMENTO.pdf	05/02/2023 18:11:42	GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.pdf	05/02/2023 11:57:11	GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	05/02/2023 11:55:44	GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 24 de Abril de 2023

Assinado por:

Eliane Marques Duarte de Sousa
(Coordenador(a))

Endereço: Prédio do CCS UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**ANEXO B – Carta de anuência institucional do Departamento de Educação Física da
UFPB**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO FÍSICA**

CARTA DE ANUÊNCIA INSTITUCIONAL

Certifico que o Departamento de Educação Física do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba aprova a realização da pesquisa intitulada **LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO ENQUANTO PRÁTICAS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA UFPB**, que será desenvolvida pelo(a) pesquisador(a) **GABRIELLA GOUVEIA DA SILVA**, matrícula 20211017021, sob orientação do(a) professor(a) DR^a. **CLAUDIALYNE DA SILVA ARAÚJO**, vinculado(a) ao programa de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Aprendentes (MPGOA) do Centro de Educação – CE/UFPB. É verdade, dou fé, eu Fernando José de Paula Cunha, Chefe do Departamento de Educação Física do Centro de Ciências da Saúde da UFPB.

João Pessoa, 24 de março de 2023.

Chefia do Departamento de Educação Física