



ROCINEI MAGALHÃES

**A DESBUROCRATIZAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: O CASO DA
PREFEITURA DE VARGINHA**

LAVRAS - MG

2021

ROCINEI MAGALHÃES

**A DESBUROCRATIZAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: O CASO DA
PREFEITURA DE VARGINHA**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para obtenção do título de Bacharel.

Prof^a. Dra. Teresa Cristina Monteiro Martins
Orientadora

LAVRAS - MG
2021

ROCINEI MAGALHÃES

**A DESBUROCRATIZAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: O CASO DA
PREFEITURA DE VARGINHA**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 26 de maio de 2021.

Prof. Reginaldo Ferreira de Souza

UFLA

Prof^a. Dra. Teresa Cristina Monteiro Martins
Orientadora

LAVRAS - MG

2021

RESUMO

A Administração Pública tem por objetivo atender aos anseios dos cidadãos, seguindo as normas vigentes em cada governo. Visando a disponibilização de informações aos cidadãos, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão surgiu como ferramenta para desburocratizar o processo administrativo. Com base nesse contexto, este trabalho tem como objetivo descrever como o Serviço de Informação ao Cidadão e o Portal da Transparência de Varginha contribuem para simplificar o acesso à informação, organizando o procedimento de acesso aos dados da Administração Pública. O trabalho de pesquisa se fundamenta nos conceitos de burocracia e gestão da informação e tem como enfoque no estudo da aplicação da Lei de Acesso a Informação (LAI) no município de Varginha. O trabalho se dá de forma exploratória e utiliza estudo de caso e com coleta de dados secundários retirados do Portal da Transparência. Nos resultados foram apresentadas algumas ferramentas que facilitam a disponibilização ativa de informações pelos servidores aos cidadãos, como a disponibilização das leis, das despesas municipais, links para informações sobre o COVID-19, além de links para acesso a Legislação Federal, Contas Públicas, Receitas e Dados Estatísticos de acessos e outros serviços on-line. Nesta pesquisa, concluiu-se que as ferramentas tecnológicas que realizam o Serviço de Informação ao Cidadão desburocratizam o acesso à informação ao oferecer, de forma ativa, informações que antes não eram disponibilizadas ao cidadão, contribuindo assim para o avanço do conhecimento público.

ABSTRACT

The Public Administration has as a purpose to meet the citizens will, following the current government law. Planning on make available information to the community, the Electronic System of Citizen Information was created to make this process easier. Based on it, this assignment targets to describe how the Citizen Information Service and the Varginha's Transparency Portal allow a de-bureaucratization of the information access, turning Public Administration data accessible to everyone. This assignment is based on the concept of bureaucracy and control over information, its focus is on the application of the study of Information Access Law of Varginha (LAI). This municipality was chosen because of its high population and economy: one of the most active of the State of Minas Gerais. This assignment, accordingly to Vieira (2002), is based on researches, case studies and data collect. Some tools can make easier the data availability to the population. The Municipality has a Access to Information Law, available on the internet where data about municipal expenses is obtainable, plus a link about how to use WhatsApp to get informed about COVID-19, besides links to access the Federal Legislation, Public Accounts, Receipts and Statistical Access data and another online services. In this research, is concluded that technological engines which add to the Information Service de-bureaucratize access to information offering, in an active way, data which was not available to the community, such as amount of requests for information, contributing to the progress of public knowledge.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Escala Brasil Transparente - 360°.....	15
Figura 2 - Funcionalidades do Portal da Transparência.....	23
Figura 3 - Dados Estatísticos de Visita ao Site da Prefeitura do Exercício 2020.....	26
Figura 4 - Dados Estatísticos de Acessos de Serviços on-line do Exercício 2020.....	29
Figura 5 - Órgãos acessados pelo SIC para resposta aos cidadãos.....	30
Figura 6 - Número de acessos ao e-SIC na cidade de Varginha.....	30
Figura 7- Assuntos dos pedidos de informação pelo e-SIC na cidade de Varginha.....	31
Figura 8 - Preferência dos cidadãos pelo atendimento informatizado.....	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Escala Brasil Transparente - Transparência Ativa da cidade de Varginha.....	20
Quadro 2 - Escala Brasil Transparente - Transparência Passiva da cidade de Varginha.....	27

SUMÁRIO

1. Introdução	9
1.1. Objetivos.....	9
1.2. Justificativas	9
1.3. Estrutura do Trabalho	12
2. Referencial Teórico.....	13
2.1. Gestão da Informação do Setor Público	13
2.2. Transparência no Setor Público	13
2.3. Lei de acesso à Informação e a e-SIC	16
2.4. Serviços de Informações ao Cidadão.....	17
3. Metodologia.....	19
4. Resultados	20
4.1. Desburocratização do acesso à informação por meio do e-sic	29
5. Conclusão	33
Referências	34

1 INTRODUÇÃO

A administração pública tem por objetivo atender aos anseios dos cidadãos, seguindo as normas vigentes em cada governo. No Brasil, a administração pública passou por várias mudanças, sendo muito significativa aquela ocorrida nos anos 30 do séc. XX, cujo enfoque foi a burocracia pública, como desenvolvimento de uma política nacional para organizar o Estado (BRESSER-PEREIRA, 2008). Conforme Weber (1966), a burocracia caracteriza-se pelo conhecimento técnico, devendo ser racional e ser capaz de alta eficiência. Dessa forma, o conceito de burocracia trouxe ganhos em termos de organização, sendo utilizada para evitar o clientelismo, visto que seu surgimento ocorreu para lutar contra a corrupção e fazer valer a democracia através de controles rígidos dos processos.

Porém, considerando as disfunções da burocracia, a Reforma Gerencial surgiu como um avanço para flexibilizar os processos burocráticos. A reforma gerencial, importada do setor privado, inspirou e deve continuar inspirando e motivando os servidores públicos no compromisso com o cidadão. Assim como, alinhada às Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs, alcançar a eficiência no atendimento das demandas da sociedade, de maneira a permitir às pessoas exercerem seus direitos de cidadania, de forma desembaraçada, nítida, sem excesso de burocracia, sendo simples e eficaz (BRESSER-PEREIRA, 2008).

Acompanhando esses processos de reformas administrativas da gestão pública está o desenvolvimento de várias Tecnologias de Informação e Comunicação que têm sido aplicadas tanto para a prestação de serviços eletrônicos, como para oferta de estratégias de participação e colaboração e para disponibilização de várias informações aos cidadãos (CORDELLA e BONNINA, 2013).

Segundo Costa (2002), o cidadão precisa estar munido de informações que o capacite para participar e exigir que suas necessidades básicas sejam satisfeitas, o que levaria o Governo a ser um bom gestor. Na sociedade do conhecimento do séc. XXI, conforme Martins e Mogarro (2010), as novas tecnologias de informação são aparentemente ilimitadas, permitindo eliminar obstáculos espaciais da comunicação, junto com acesso a uma enorme quantidade de informação. Para Garcia (2013), é cada vez maior o número de instituições públicas que utilizam meios digitais com os mais variados objetivos. Nesse sentido, ainda segundo Garcia (2013), podemos citar a melhoria da comunicação com o cidadão, o atendimento eletrônico e o esclarecimento de dúvidas da população em geral e a melhoria da imagem da mesma.

Nesse contexto, visando à disponibilização de informações aos cidadãos, o Sistema

Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC surgiu como ferramenta para desburocratizar o envio das solicitações e das respostas no âmbito da Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. A ferramenta, desenvolvida no âmbito da Controladoria Geral da União, é um sistema único, disponível na web e de fácil acesso ao cidadão para o envio de pedidos de acesso à informação, em qualquer esfera do executivo federal (PANISSET, 2014).

No município de Varginha, onde a Lei 5.729 de 2013 regulamenta o tema desde 2013, além da possibilidade de envio de pedidos de informação pelo Canal Único do Serviço de Informação ao Cidadão pela internet, também é possível o pedido de informações abertas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão físico, além do envio de reclamações, sugestões ou denúncias pela ouvidoria, ou a solicitação de dados pessoais sobre a tramitação, ao protocolo ou à solicitação de expedição de documentos não enquadrados como pedido de informações públicas que pode ser realizada pelo mesmo canal presencial (VARGINHA, 2020). Além dos pedidos de informação, desde a criação da lei, houve uma evolução dos serviços ofertados pelo site da Prefeitura de Varginha. Sendo uma ferramenta muito útil, tanto pela transparência passiva quanto pela transparência ativa.

1.1. Objetivos

Com base nesse contexto, neste trabalho, tem-se como objetivo descrever como o Serviço de Informação ao Cidadão e o Portal da Transparência de Varginha contribuem para a desburocratização do acesso à informação, organizando e facilitando o procedimento de acesso aos dados da administração pública.

Para o alcance desse objetivo, tem-se como objetivos específicos:

- (1) Descrever algumas ferramentas que facilitam a desburocratização da busca de informações públicas pelos cidadãos do município.
- (2) Discutir como o papel do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e do Portal da Transparência de Varginha em termos de desburocratização do acesso à informação por meio das ferramentas que implementam a LAI no município.

1.2. Justificativas

A Lei nº 12.527/11, chamada de Lei de Acesso à Informação - LAI, regula o acesso a informação, garantido pela Constituição Federal, sobretudo, em seus incisos: XXXIII do art.

5º; inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 (BRASIL, 2011). A Prefeitura de Varginha, visando a democratizar o acesso à informação, aprovou a Lei 5.729 de 2013, que regula o acesso a informações localmente, conforme previsto na Constituição Federal e na LAI. Essa lei municipal subordina todos os órgãos públicos municipais dos Poderes Executivo e Legislativo, Autarquias, fundações Públicas, bem como as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município a suas disposições. Sua implementação pela prefeitura visa divulgar informações de interesse público, independentemente de solicitações e garantir a desburocratização do fornecimento de informações aos cidadãos da cidade de Varginha (VARGINHA, 2013).

Pois quanto mais houver interação entre o cidadão e o setor público, maior será a troca de informações, e isso possibilitará melhores atendimentos das necessidades dos cidadãos. Segundo a LAI, os órgãos públicos têm por obrigação informar os cidadãos, que, por sua vez, ao usufruir do que determina a lei, podem obter mais informações para exigir seus direitos. Portanto, as organizações públicas devem publicar suas informações, mesmo não havendo solicitação dos mesmos. Segundo Mendes (2019), o cumprimento é obrigatório para todos os sistemas governamentais, produzindo impactos significativos para a gestão pública.

O município de Varginha se organizou para atender a Lei de Acesso à Informação de forma a racionalizar recursos já existentes para o cumprimento dos requisitos mínimos da Lei. Assim, a LAI é cumprida por meio de seus departamentos, como a ouvidoria, a procuradoria e a controladoria, ou seja, estruturas já existente antes da Lei. Além disso, a tecnologia é aliada nesse processo, ao permitir a disponibilização de informação de forma ativa nas páginas da prefeitura e portal da transparência. Assim, a LAI garante transparência, com utilização de estruturas municipais já existentes de maneira sustentável e econômica. A Prefeitura de Varginha também participa do Programa Brasil Transparente e busca fomentar o cidadão com conhecimento necessário para que se interprete a lei e os dados de sua atuação, assim como sua evolução. Varginha se localiza na posição 98, com 9,58 de nota.

Apesar dos avanços gerados pelas estruturas informatizadas dos serviços de informação, segundo Zurra (2008), é necessário compreender que, mais do que implantar as ferramentas, as organizações públicas devem se comprometer com a mudança, aproveitando-se dessas ferramentas para satisfazer as necessidades dos servidores e da sociedade, além de envolver o cidadão, como cliente dos serviços fornecidos pelos governos, cobrando por mudanças e exigindo resultados. Além de considerar também os aspectos de inclusão digital do cidadão como um investimento estratégico em qualquer gestão pública.

Machado e Streit (2017) argumentam que existe uma carência de estudos empíricos de

aplicação de modelos e de instrumentos que possibilitem a efetiva avaliação das práticas das entidades do setor público. Assim, considera-se relevante levantar algumas ferramentas utilizadas pela prefeitura de Varginha para o cumprimento da LAI e melhoria da transparência e demonstrar como tais ferramentas colaboram para a desburocratização do acesso à informação.

Como nos informa Costa (2002), o Governo precisa fornecer os serviços com qualidade a todo e qualquer cidadão. Nesse sentido, espera-se relacionar o SIC e as ferramentas de transparência à desburocratização do fornecimento de informações aos cidadãos que, por sua vez, mais bem informados podem cobrar e receber serviços de qualidade. Assim, parte-se do pressuposto de Albuquerque, (2015), que afirma que o acesso à informação garante um serviço eficaz com relação ao resultado das necessidades relevantes relativas ao acesso as informações.

Ao estudar o caso da implementação do portal no município de Varginha, podem-se explorar os desafios em se garantir o acesso à informação, bem como ressaltar possíveis resultados que agregaram em transparência às ações municipais e a desburocratização do acesso à informação.

1.3. Estrutura do trabalho

No capítulo 2 são apresentados os conceitos do trabalho de pesquisa que se fundamenta nos conceitos de burocracia e gestão da informação e tem como enfoque no estudo da aplicação da LAI no município de Varginha. A seguir no capítulo 3 foram apresentadas as etapas da pesquisa e sua classificação metodológica. Os resultados são apresentados no capítulo 4 da pesquisa. E no capítulo 5 são apresentados os resultados do trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este trabalho de pesquisa se fundamenta nos conceitos de gestão da informação e transparência e tem como enfoque no estudo da aplicação da LAI no município de Varginha.

2.1. Gestão da Informação no Setor Público

Segundo Laudon e Laudon (2004) citado por Machado e Streit (2017), a informação é a associação ao alicerçamento de processos de negócio da organização, estabelecendo o relacionamento entre os sistemas de informações e seus processos específicos. Conclui-se dessa perspectiva, a importância na centralização nas informações necessárias para os processos de negócios nas várias áreas organizacionais. O sistema de informação é um instrumento necessário na tomada de decisão por parte do gestor.

Para McGee e Prusak (1994), citados por Machado e Streit (2017), a gestão da informação tem como entendimento o conjunto de atividades dinâmicas, logicamente conectadas em um processo contínuo de retroalimentação positiva na organização, ou seja, informação gera mais informação.

Para Bogoná (2012), a gestão da informação depende da capacidade que a organização desenvolve para armazenar, organizar e gerenciar informações. Dessa forma, as organizações dispõem de fontes de conhecimento que permitem melhorar suas atividades e, no caso do setor público, também fornecer informações que capacitem os cidadãos a utilizarem e exigirem melhorias nos serviços públicos. É muito importante que o cidadão receba informações dos órgãos públicos, pois, segundo Machado e Streit (2017), a informação amplia a participação do cidadão na gestão do Estado e cria um novo contorno para as organizações públicas agirem diante das informações, sob sua responsabilidade. Este direito do cidadão alinha-se ao conceito de transparência, que ganhou destaque nos últimos anos e tem sido buscada globalmente por diversos países.

2.2. Transparência no Setor Público

O tema transparência tem sido muito utilizado pelos governos e empresários nos últimos tempos e por ser um dos principais alicerces para se praticar uma boa governança, o que ocasionou uma melhoria dos mecanismos de transparência da informação nessas áreas de gestão (SENHORAS, 2018). Para os autores, o setor público adota a transparência de forma a

materializar, através do Estado, a aquisição das informações de maneira clara, simples e observando regras estabelecidas de forma que todo cidadão possa compreender.

No âmbito governamental, a transparência é um conceito empírico compreendido pela sua materialização por parte das instituições do Estado, quando o acesso à informação é efetivamente realizado de modo claro, aberto e simplificado a partir de determinados regramentos previamente estabelecidos, facilmente e compreensível a todo cidadão e tornando mais democráticas as relações estabelecidas entre a sociedade (interesse público primário) e o Estado (interesse público secundário) (SENHORAS, 2018, p.3).

Colaborando para a transparência, houve no Brasil, a criação da Lei Federal Complementar nº 131/2009, conhecida como Lei da Transparência e que foi regulamentada pelo Decreto Federal 7.185, de 27 de maio de 2010. Para Senhoras (2018, p. 4 e 5), a Lei de transparência definiu um padrão mínimo para divulgação e acesso de qualidade a informações da administração nacional. A publicação da Lei da Transparência promoveu uma lógica de transparência ativa, em que todas as instituições da Administração Pública direta e indireta devem, obrigatoriamente, devem divulgar determinadas informações de interesse geral. Também promoveu uma lógica de transparência passiva, em que a Administração Pública torna-se obrigada a fornecer amplo acesso informacional a qual questionamento realizado por qualquer pessoa física ou privada.

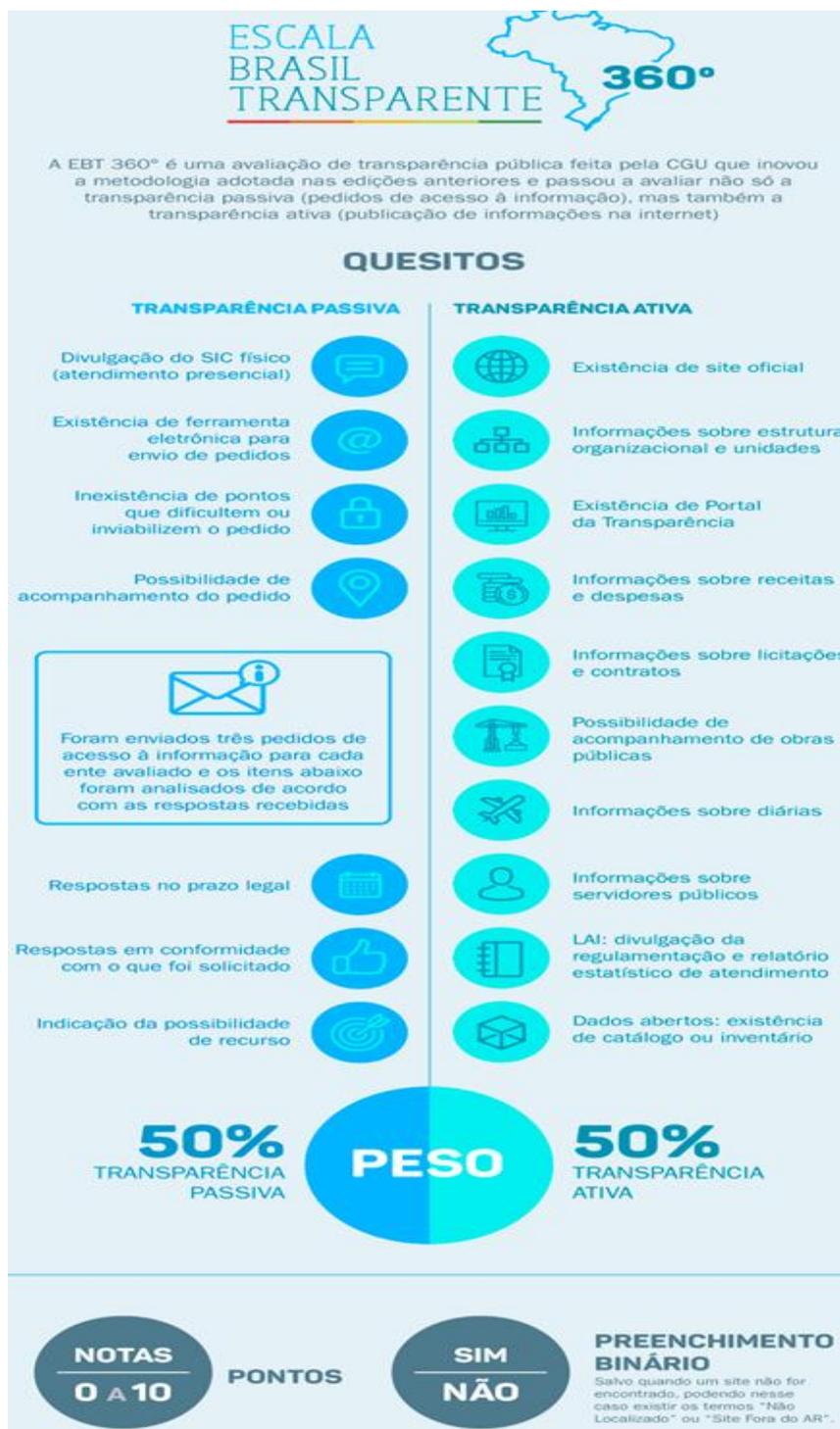
Como exemplo da primeira, tem-se o acompanhamento de licenças da construção civil, fornecimento de formulário para impugnação e obtenção de segunda via de carnê do IPTU. Já como exemplo da segunda, tem-se o fornecimento de horário de coleta de lixo, lista de farmácias de plantão e várias outras em seu cardápio, que são de interesses do cidadão Varginhense.

Assim, a transparência fixa bases sob dois modos necessários e desejáveis: o Primeiro é a transparência ativa, na qual as instituições da administração direta e as da indireta são obrigadas a fornecer informações de interesse a todo e qualquer cidadão. Essa informação é disponibilizada espontaneamente a todos, independentemente se foi solicitada ou não. O segundo modo, é a chamada transparência passiva, que se trata do atendimento às informações demandadas por qualquer pessoa, privada ou física, que serão, geralmente, atendidas pelo SIC. (DAS GRAÇAS VIEIRA E JUNIOR, 2016).

Para auxiliar as instituições na busca pela transparência, a Controladoria Geral da União ou apenas CGU pública em seu site a Escala Brasil Transparente (EBT) – Avaliação 360°, em que se verifica a execução da LAI por Estados, Distrito Federal e municípios com

mais de 50 mil habitantes, totalizando 691 entes federativos. A Escala Brasil Transparente (EBT) inova em comparação a suas versões anteriores, pois agora além de trazer a análise da transparência passiva traz também a da ativa.

Figura 1 - Escala Brasil Transparente - 360°.



Fonte: Brasil (2018)

2.3. Lei de Acesso à Informação e e-SIC

A Lei de Acesso à Informação ou simplesmente LAI, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e a Lei da Transparência, Lei nº 6.924, de 25 de julho de 2009, aplicadas nas instituições públicas brasileiras vêm trazer credibilidade a todo sistema administrativo público nacional. Além da busca por eficiência na satisfação das necessidades públicas, destacadas nos processos de reforma, foi determinante para avanços em termos de disponibilização de informações aos cidadãos, a promulgação da Lei de Acesso à Informação. Regulando à administração pública o dever de dar transparência a seus atos. A partir de sua publicação, no ano de 2012, essa Lei trouxe contribuições importantes para a transparência pública, avanço da democracia, pela disponibilização de dados públicos aos cidadãos.

A Lei de Acesso à Informação, trouxe contribuições importantes, entre elas o controle social, transparência ativa, transparência passiva e linguagem cidadã. Estes necessários ao desenvolvimento da democracia. A LAI regula e garante o acesso a informação como exposto na da Constituição Federal:

Art. 5º, inciso XXXIII - Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 2011).

Art. 37, inciso II do § 3º - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII. (BRASIL, 2011).

Art. 216, § 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem. (BRASIL, 2011).

Segundo Das Graças Vieira e Junior, (2016), a LAI obriga os órgãos da Administração Pública e entidades privadas sem fins lucrativos a regular e fornecer informações de interesse público, de forma acessível, através da internet, assim como o estabelecimento de prazos para o atendimento das solicitações dos cidadãos. Para Akaichi, Pereira e Merlo (2013), os órgãos públicos devem adaptar-se ao que a lei impõe, formalizando respostas dentro do prazo determinado. O não cumprimento pelo órgão ou pelo servidor deve acarretar ações punitivas.

A LAI também determina que a obtenção da informação seja desburocratizada e de maneira transparente e com amplo acesso por parte do cidadão, permitindo que este possa ficar bem informado e exigindo serviços com mais qualidade da Administração Pública. Um

dos preceitos fundamentais estabelecidos na LAI determina que toda informação deva ser concedida por toda Administração Pública, seja ela direta, indireta, ou por aquele que se utiliza de recurso público para desempenhar ação voltada à coletividade (BRASIL, 2011). Segundo o Decreto nº 7724, o acesso somente não se aplica, conforme Parágrafo único, incisos I e II do Art. 6º:

- I – às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comerciais, profissional, industrial e segredo de justiça;
- II – às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Município.

Para garantir o acesso do cidadão, a Lei determina que não deva existir limitação para a informação aos grupos ou pessoas específicas, mas que amplie o seu campo de atendimento a qualquer interessado que demandar o poder público de acordo com o seu Art. 10. A Lei demonstra séria preocupação no cerceamento do direito a informação, vedando exigências desnecessárias. Ela permite aos Estados e Municípios, que respeitando as normas e legislações próprias, definam regras específicas quanto à criação e funcionamento do Serviço de Informações aos Cidadãos. Eles possuem a chance de arbitrar a sua implantação com base na racionalização dos recursos humanos, orçamentários e tecnológicos.

Esta implantação de SIC's deve possuir estruturas que fornecem também o atendimento presencial ao cidadão (BRASIL, 2013). A LAI solicita que os acessos também possam ser realizados por meio da internet. Estes canais devem ser gratuitos e divulgados para que sejam conhecidos.

2.4. Serviços de Informação ao Cidadão

Como informa Panisset (2014), para facilitar as solicitações e respostas quando se trata da LAI, o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) foi criado pela Controladoria Geral da União. Trata-se de um sistema, acessado pela internet para solicitar ao Poder Executivo Federal acesso à informação sobre suas instituições. O sistema garante a quem solicita as informações, a segurança de que as solicitações serão respondidas de acordo com os prazos estabelecidos na LAI.

Mas o SIC não se limita a sua versão digital, segundo a LAI, o acesso a informações públicas também deve estar assegurado pela disponibilização desse serviço nos órgãos e

entidades do poder público, em local com condições apropriadas para atender. Ainda, determina a orientação dos cidadãos, tanto em relação ao acesso a informações, quanto para informá-los sobre a tramitação e protocolo de documentos e requerimentos de acesso a informações.

A solicitação de informação deve obedecer aos requisitos apresentados no Art. 10, dos incisos I ao VII, sendo: ter formulário para a solicitação da informação; possuir ferramenta para pesquisa que permita obter a informação de forma objetiva, transparente, clara e de forma compreensível; de maneira que se possa gravar em diversos formatos, facilitando a análise das informações; informar os formatos utilizados na obtenção da informação; garantir a veracidade das informações; possuir instruções que permitam ao requerente comunicar-se, através de qualquer meio com o órgão ou entidade e permitir o acesso às pessoas portadoras de necessidades especiais.

3. METODOLOGIA

Este trabalho estudou a aplicação da Lei de Acesso a Informação - LAI no município de Varginha. O município de Varginha foi escolhido por ser um dos municípios mais populosos e economicamente ativos de Minas Gerais. Com uma população estimada em no Senso de 2019 em 135.558 pessoas e um IDHM, estimado em 2010, em 0,778 (IBGE, 2020).

Foi realizada uma pesquisa qualitativa que, segundo Godoy (1995), trata-se de pesquisa que procura analisar de maneira integral os vários dados coletados em campo pelo pesquisador, para que este possa compreender a dinâmica do fato. Esta se dá de forma exploratória, que de acordo com Vieira (2002), trata-se de pesquisas bibliográficas, documentais, estudos de casos e com coleta de dados secundários no retirados do portal da transparência.

O procedimento utilizado foi o estudo do caso, no qual o fenômeno estudado foi à desburocratização do acesso à informação promovida pelo Serviço de Informação ao Cidadão e o Portal da transparência da cidade de Varginha. Os dados apresentados na pesquisa são secundários e foram coletados no site da prefeitura da cidade de Varginha.

Para analisar esses dados e atender ao primeiro objetivo específico do estudo, foi utilizada a Escala Brasil Transparente – Avaliação 360, sendo esta uma nova forma de metodologia utilizada pela Controladoria Geral da União, que permite contemplar a transparência ativa e passiva para analisar a acessibilidade das informações. Foi acrescentada uma tabela criada pelo autor com os quesitos atendidos pela prefeitura, marcados com SIM e caso contrário, marcados com NÃO.

Para atender ao segundo objetivo específico, foi realizada uma pesquisa via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e do Portal da Transparência de Varginha para identificar o número de atendimentos realizados pela prefeitura em meio físico e virtual para discutir em termos de desburocratização do acesso à informação.

O estudo foi realizado no período de março de 2020 a setembro de 2020. A bibliografia utilizada permitiu analisar dados sobre como o município coloca em prática a LAI e o SIC. Foram levantadas algumas ferramentas e discutida a desburocratização do acesso à informação que elas proporcionam.

Verificou-se o atendimento a LAI e sua constante atualização para se adequar as exigências do cidadão. Foi realizado um teste do e-SIC para verificar o tempo de resposta e fazer um comparativo entre o número de atendimentos on-line e presenciais.

4. RESULTADOS

A Escala Brasil Transparente nos informa quais ferramentas podem ser disponibilizadas pelas prefeituras para possibilitar maior transparência e desburocratizar os acessos aos serviços e as informações. Assim, elas podem atender cada vez melhor a população. Por essa razão, para atender ao primeiro objetivo específico e demonstrar os recursos que favorecem a desburocratização do acesso à informação na cidade de Varginha, foi realizada uma compilação de dados, referente às Transparências Ativa e Passiva, conforme dados do site Escala Brasil Transparente 2020. O Quadro 1 mostra 33 recursos que favorecem a transparência dos municípios, conforme a Escala Brasil Transparente e quais desses recursos são oferecidos atualmente pela Prefeitura de Varginha.

Quadro 1 - Escala Brasil Transparente - Transparência Ativa da cidade de Varginha
(continua)

	SIM	NÃO
1. O ente federado possui sítio oficial localizado na internet que pode ser acessado?	●	
2. O ente federado divulga informações orçamentárias e financeiras consolidadas em um portal de transparência?	●	
3. O ente federado disponibiliza informações sobre a sua estrutura organizacional?	●	
4. O ente federado disponibiliza informações sobre as suas unidades administrativas?	●	
5. O ente federado disponibiliza informações, tais como: Endereço, telefone e horário de atendimentos das unidades administrativas?	●	
6. O ente federado disponibiliza informações sobre Receitas?	●	
7. São indicadas e localizadas informações sobre Receita, tais como: Valor previsto, valor arrecadado e classificação das receitas, no mínimo, categoria e /ou origem?	●	
8. O ente federado disponibiliza informações sobre Despesas?	●	
9. São localizadas informações sobre Empenhos, tais como: Número, valor, data, favorecido e descrição/objetos?	●	
10. São localizadas informações sobre Pagamento, tais como: Valor, favorecido e empenho?	●	

Quadro 1 - Escala Brasil Transparente - Transparência Ativa da cidade de Varginha
(continua)

11. A data de pagamento foi localizada?		●
12. O ente federado possibilita a consulta de empenhos ou de pagamentos por favorecido?	●	
13. O ente federado permite gerar relatório de empenhos ou de pagamentos em formato aberto?	●	
14. O ente federado disponibiliza mecanismo ou ferramenta eletrônica de consulta de informações sobre Licitações?	●	
15. São localizadas informações sobre Licitações, tais como: Número do edital, modalidade de licitação, objeto e situação/status da mesma?	●	
16. O ente federado disponibiliza o conteúdo integral dos editais de licitação?	●	
17. O ente federado disponibiliza consulta para acesso aos resultados das licitações ocorridas?	●	
18. O ente federado disponibiliza possibilidade de consulta de informações sobre Contratos?	●	
19. São localizadas informações sobre Contratos, tais como: Objeto, valor, favorecido, número/ano e vigência?	●	
20. São localizadas informações a respeito da licitação de origem dos Contratos?		●
21. O ente federado disponibiliza o conteúdo integral dos contratos?	●	
22. O ente federado permite gerar relatório da consulta de licitações ou da consulta de contratos em formato aberto?	●	
23. O ente federado possibilita a consulta para o acompanhamento de Obras Públicas?		●
24. O ente federado indica informações sobre Obras Públicas, tais como: Objeto, valor total, empresa contratada, data de início, data prevista para término ou prazo de execução, valor total já pago ou percentual de execução financeira e situação atual da obra?		●
25. O ente federado disponibiliza possibilidade de consulta de informações sobre Servidores Públicos?	●	
26. São localizadas informações sobre Servidores Públicos, tais como: Nome, cargo/função e remuneração?	●	

Quadro 1 - Escala Brasil Transparente - Transparência Ativa da cidade de Varginha
(conclusão)

27. O ente público disponibiliza possibilidade de consulta de informações sobre despesas com Diárias?	●	
28. São localizadas informações sobre despesas com Diárias, tais como: Nome do beneficiário e valores recebidos?	●	
29. São localizadas informações sobre despesas com Diárias, tais como: Período, destino e motivo da viagem?		●
30. O ente federado divulga seu normativo de acesso à informação em local de fácil acesso?	●	
31. O ente federado divulga relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso às informações recebidas, atendidas ou indeferidas?	●	
32. São disponibilizadas no relatório as informações, tais como: Quantidade de pedidos, quantidade e/ou percentual de pedidos de informação indeferidos e quantidade e/ou percentual de pedidos de informação atendidos?	●	
33. O ente federado publica em seu sítio oficial alguma relação das bases de dados abertos do município?		●

Fonte: dados da pesquisa (2020), conforme dados da Escala Brasil Transparente (2020).

Na Escala Brasil Transparente apresentada no item 1, cabe considerar que o ente federado possui sítio oficial, localizado na internet que pode ser acessado por qualquer pessoa interessada. Na página principal do município, no menu “A prefeitura”, o cidadão encontra a descrição de todas as secretarias do município, com seus respectivos endereços físicos, telefones, horários de funcionamento, nome e e-mails dos responsáveis pelas secretarias. Ainda, pelo mesmo site, é possível consultar os servidores das secretarias, suas funções, telefones e endereços de e-mail. Essa informação atende ao item 3 da Escala Brasil Transparente referente à Transparência Ativa. Essas informações são importantes, pois permitem que o cidadão saiba a quem direcionar suas dúvidas e quais as pessoas responsáveis por cada tipo de serviço. Além disso, fornece o contato direto de cada secretaria, eliminando etapas de direcionamento dos contatos com o setor público.

O item 20 considera que não está disponibilizado no sítio oficial informações a respeito da licitação, a origem dos Contratos. Ainda no campo das licitações do município não são atendidos os requisitos que atendem ao item 11, que trata da localização da data de pagamento de empenhos e também ao item 23, referente à possibilidade de consulta para acompanhamento de obras públicas.

Como principais ferramentas encontradas, levantou-se que o município de Varginha fornece acesso facilitado a consultas sobre as despesas municipais, Fixada Final e a Realizada. Além disso, no site da prefeitura, estão concentrados no mesmo local, outros links para acesso a Legislação Federal, Contas Públicas, Receitas e Dados Estatísticos de Acessos.

Com isso, a disponibilização das receitas e despesas exige que os servidores organizem as informações de forma clara, sabendo que ela será divulgada e deve ser compreendida pelos cidadãos. Assim, a disponibilização desses dados tende a agregar clareza, além de concentrar informações sobre o tema em um único local não necessitando de consultas e pedidos de informação sobre o tema. Centralizar as legislações também facilita o acesso e o conhecimento dos cidadãos sobre seus direitos e obrigações.

Além desses itens da escala Brasil transparente, cabe ressaltar a presença de ferramentas que facilitam a disponibilização pelos servidores aos cidadãos de outros serviços on-line como: o acompanhamento de licenças da construção civil, o fornecimento de formulário para impugnação e obtenção de segunda via de carnê do IPTU. Além de fornecer, via site da prefeitura, informações de utilidade pública como: horário de coleta de lixo, lista de farmácias de plantão e várias outras informações necessárias aos cidadãos.

Mais recentemente, devido à pandemia causada pelo Coronavírus, a prefeitura criou também um canal de contato rápido que utiliza o *WhatsApp* para que os cidadãos possam obter e reportar informações sobre o COVID-19. O canal de *WhatsApp* dá celeridade à consulta de informações sobre o COVID-19, não necessitando de pedidos de acesso à informação. Por oferecer um canal com profissionais qualificados para atender a determinado tema, agrega presteza no atendimento aos cidadãos que precisam de informações sobre a pandemia de forma clara e atualizada.

Além das informações disponibilizadas no site da prefeitura, no Portal da transparência do município, as informações são centralizadas para facilitar o acesso. A Figura 2 demonstra como essas informações são organizadas e apresentadas no Portal transparência do município.

Figura 2 – Funcionalidades do Portal da Transparência

(continua)



Fonte: Varginha (2020).

Figura 2 – Funcionalidades do Portal da Transparência

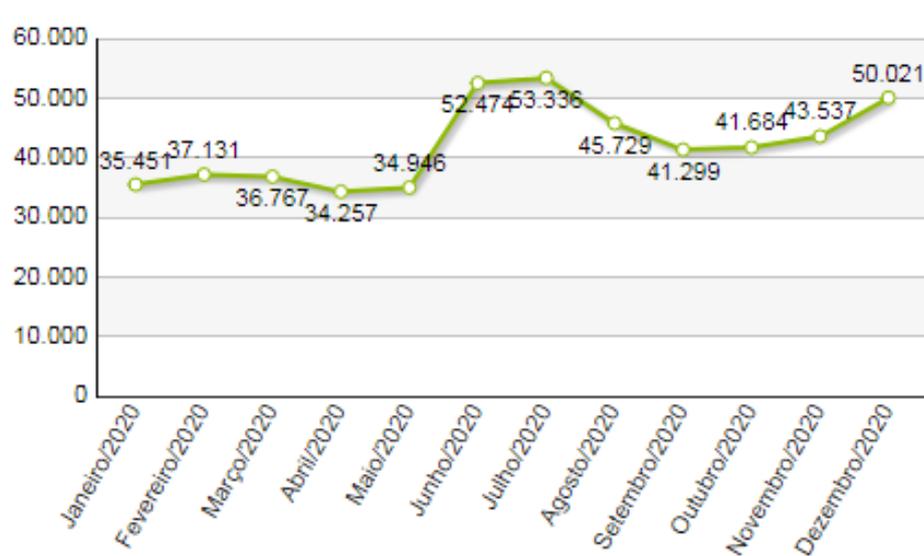
(conclusão)



Fonte: Varginha (2020).

Sobre esse sistema, os dados estatísticos de acessos de serviços on-line do exercício 2020 também são disponibilizados no portal do município de Varginha. O gráfico que demonstra o número total de acessos ao Portal é apresentado na Figura 3.

Figura 3 - Dados Estatísticos de Visita ao Site da Prefeitura do Exercício 2020



Fonte: Varginha (2020).

Por meio do gráfico é possível observar a quantidade de serviços acessados no site da prefeitura no exercício de 2020. São muitos os acessos realizados, demonstrando que o cidadão tem utilizado o portal para atender as demandas por ele necessitadas.

Além dessas ferramentas que permitem a transparência ativa, o município conta ainda com recursos que desburocratizam o acesso a informações de forma passiva, ou seja, quando que possibilitam a entrega de informações aos cidadãos e sociedade civil, mediante solicitações e pedidos. O Quadro 2 mostra os recursos que favorecem a transparência passiva dos municípios, conforme a Escala Brasil Transparente e indicando quais desses recursos são oferecidos atualmente pela Prefeitura de Varginha.

Quadro 2 - Escala Brasil Transparente - Transparência Passiva da cidade de Varginha
(continua)

	SIM	NÃO
34. No site do ente federado existe indicação precisa do funcionamento de um SIC físico, isto é, com a possibilidade de entrega de um pedido de informação de forma presencial?	●	
35. São disponibilizadas informações sobre o SIC físico, tais como: Endereço, telefone e horário de atendimento?	●	
36. Existe alternativa de envio de pedidos de acesso à informação de forma eletrônica, tal como: formulário?	●	
37. Para fazer o pedido de informação de forma eletrônica são feitas exigências que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação?		●
38. Pedido 1, o pedido foi enviado com sucesso?	●	
39. O ente federado respondeu ao pedido 1?	●	
40. O pedido 1 foi respondido no prazo?	●	
41. O ente federado atendeu ao pedido, respondendo ao que se perguntou?	●	
42. Na resposta ao pedido 1, o ente federado comunica sobre a possibilidade de recurso ao final da resposta?		●
43. O pedido 2 foi enviado com sucesso?	●	
44. O ente federado respondeu ao pedido 2?	●	
45. O pedido 2 foi respondido no prazo	●	
46. O ente federado atendeu ao pedido, respondendo ao que se perguntou?	●	
47. Na resposta ao pedido 2, o ente federado comunica sobre a possibilidade de recurso ao final da resposta?		●
48. O pedido 2 foi enviado com sucesso?	●	

Quadro 2 - Escala Brasil Transparente - Transparência Passiva da cidade de Varginha
(conclusão)

49. O ente federado respondeu ao pedido 3?	●	
50. O pedido 3 foi respondido no prazo?	●	
51. O ente federado atendeu ao pedido, respondendo ao que se perguntou?	●	
52. Na resposta ao pedido 3, o ente federado comunica sobre a possibilidade de recurso ao final da resposta?		●
53. É possível realizar o acompanhamento eletrônico do pedido de informação?	●	
54. São disponibilizados recursos para o acompanhamento dos pedidos de informação, tais como: Data de registro e situação do pedido?	●	

Fonte: dados da pesquisa (2020), conforme dados da Escala Brasil Transparente (2020).

Entre os itens levantados com base na Escala Brasil Transparente destacam-se aqueles que favorecem que os pedidos de informação sejam realizados de forma simplificada. Com isso, destaca-se o item 36 que demonstra a possibilidade de pedidos de informação de forma eletrônica, não necessitando do deslocamento do solicitante até a prefeitura para realizar o pedido, o que também favorece pedidos de solicitantes de outros municípios. Também pode-se destacar o item 34, que demonstra a indicação de funcionamento de um SIC físico, isto é, com a possibilidade de entrega de um pedido de informação de forma presencial, mantendo-se assim, formas tradicionais de solicitação.

No item 40, foi realizado um teste verificando-se que o pedido foi respondido dentro do prazo. Para essa verificação foi realizado um teste do canal de e-SIC, cujo protocolo de solicitação de atendimento foi realizado do dia 25/10/2020 e a resposta foi dada por e-mail, no dia 27/11/2020. Como apresentado na figura 4:

Figura 4 - Dados Estatísticos de Acessos de Serviços on-line do Exercício 2020

Protocolo	20203170701158
Data do pedido	25/10/2020 17:36
Usuário da resposta	e_sic@varginha.mg.gov.br
Nome do usuário da resposta	e_sic@varginha.mg.gov.br
Data da resposta	27/11/2020 16:33
Status	Atendido
Assunto	Acesso a Informação
Orgão/Unidade	Secretaria Municipal de Governo

Ainda pelo mesmo site, é possível consultar o item 53, se é possível realizar o acompanhamento eletrônico do pedido de informação. São ferramentas importantes, pois facilita o acesso dos cidadãos as informações por eles solicitadas. Considerando o papel importante do e-SIC na transparência passiva, o tema será mais bem detalhado na sequência.

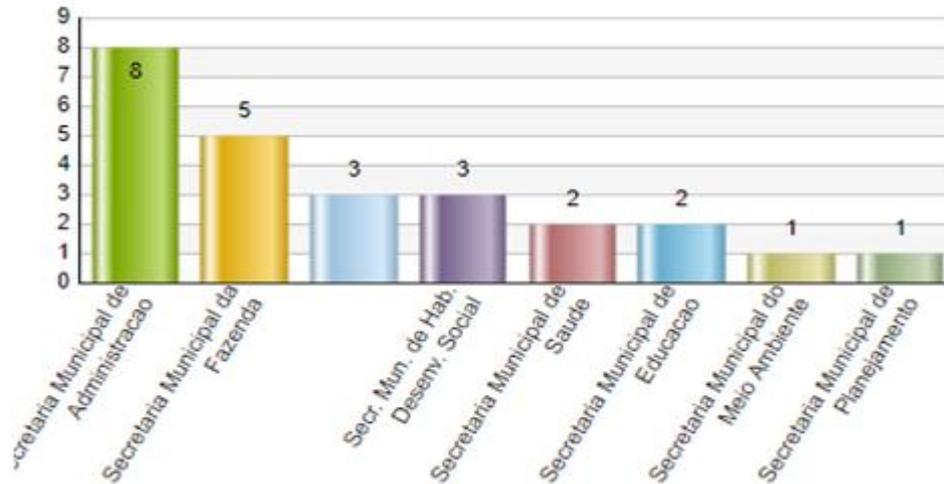
4.1. Desburocratização do Acesso à Informação por meio o e-SIC

O e-SIC em Varginha foi regulamentado pela Lei 5.729 de 2013 e permitiu que o município modernizasse o sistema de atendimento ao cidadão que buscava obter informações do município. Para os casos em que o cidadão demanda informações além das que são disponibilizadas de forma ativa pela administração pública, um dos recursos mais importantes que desburocratiza a obtenção dessas informações é o Serviço de Informações ao Cidadão. Por ser regido pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, de acordo com o parágrafo primeiro do art. 10, garantindo as respostas das solicitações ao cidadão solicitante em prazo não superior a 20 dias, agregando celeridade ao acesso. Além disso, o e-Sic centraliza o acesso, não sendo necessário conhecimento prévio sobre quais secretarias ou departamentos devem ser contatadas para se obter a informação, já que o pedido de informação é enviado ao setor de e-SIC e este faz os encaminhamentos necessários e garante os cumprimentos dos prazos.

Além do e-SIC, existem outros meios ou canais para buscar as mesmas informações como as citadas anteriormente. Pois antes da implantação da lei, as informações tinham que ser apenas obtidas fisicamente nos balcões de atendimentos da prefeitura. Esse atendimento presencial ainda é realizado de segunda-feira à sexta-feira das 7h às 7h30 e através de telefones. Os números de cada secretaria assim com o da ouvidoria, são disponibilizados no site da prefeitura. Os órgãos para os quais os pedidos são mais direcionados são apresentados

na Figura 5.

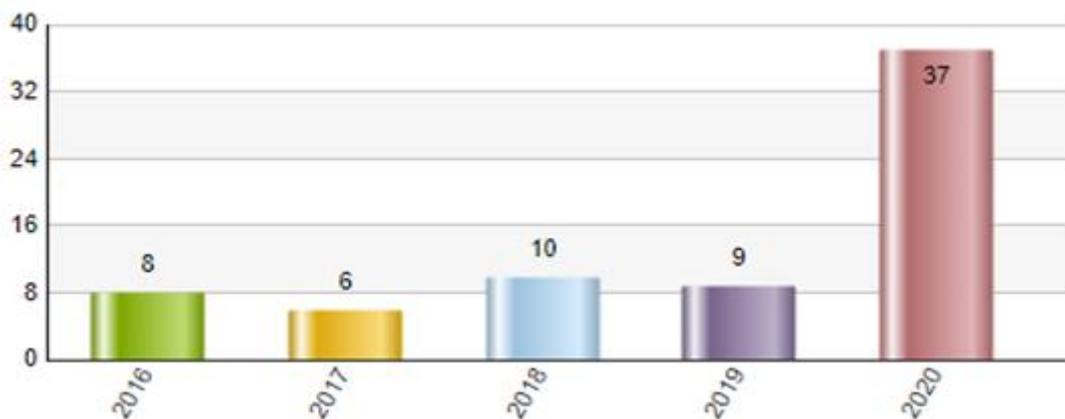
Figura 5 - Órgãos acessados pelo SIC para resposta aos cidadãos.



Fonte: Varginha (2020).

O e-SIC, em comparação com outros canais existentes para se conseguir acesso à informação, permitiu a modernização dos mesmos e sua obtenção de forma rápida, cômoda, acessível e ecologicamente correta, pois evita o uso desnecessário de papel. Abaixo, a Figura 6 demonstra os acessos no período de 2016 a 2020.

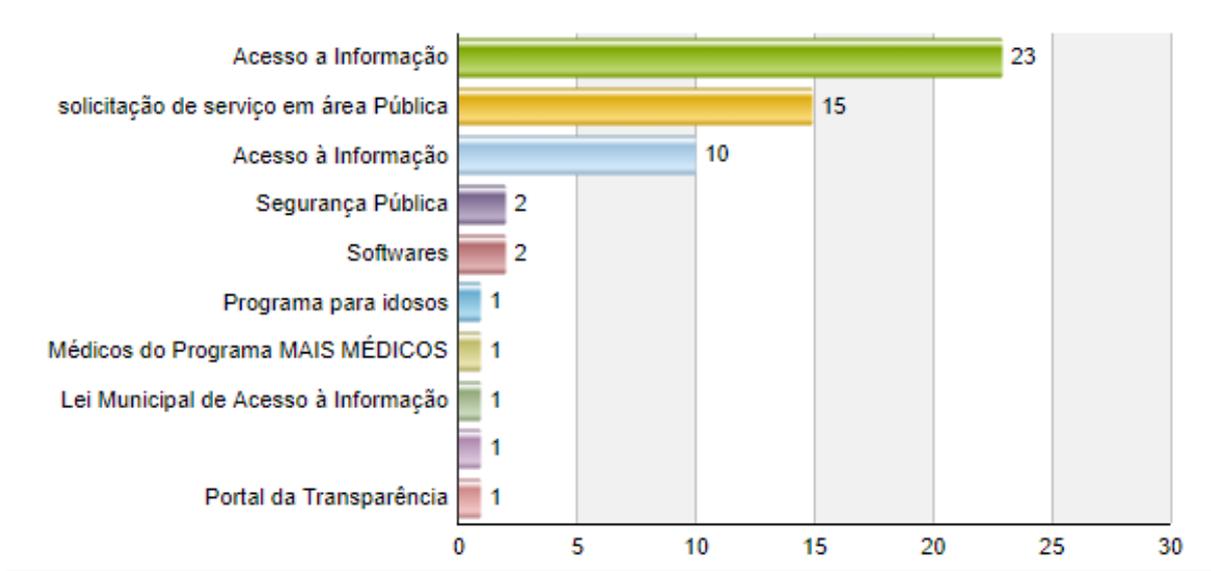
Figura 6 - Número de acessos ao e-SIC na cidade de Varginha



Fonte: Varginha (2020)

O gráfico apresentado na figura 6 demonstra o aumento de pedidos do e-SIC, entre os anos de 2016 e 2020. Os principais assuntos aos quais se referem os pedidos de informação são apresentados no gráfico da Figura 7, extraído do Portal da Transparência.

Figura 7 – Assuntos tratados nos pedidos de informação pelo e-SIC na cidade de Varginha



Fonte: Varginha (2020)

Assim, nota-se que, embora o principal assunto sejam os pedidos de informações, o canal também tem sido utilizado para a realização de solicitações de serviços. Foram identificados 12 pedidos sobre esse assunto. Nota-se ainda, que a classificação em assuntos realizada no portal não é totalmente clara acerca dos assuntos tratados, visto que não demonstra sobre quais áreas dos pedidos de acesso às informações foram feitos.

Apesar dessa limitação, o e-Sic é também uma ferramenta que evita que as pessoas se apresentem pessoalmente para requerer informações, o que facilita para que pessoas de outras localidades também obtenham informações, bem como evita deslocamentos para a realização das solicitações.

Na sequência, a figura 8 apresenta um comparativo do número de protocolos de atendimentos realizados pela prefeitura entre os anos de 2013 e 2020, extraído dos pedidos de informações realizados.

Figura 8 – Preferência dos cidadãos pelo atendimento informatizado.

SISTEMA INFORMATIZADO
RELATÓRIO ANUAL – De Janeiro/2013 a Dezembro/2020

PROTOCOLOS CADASTRADOS PELA INTERNET E PRESENCIAL

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
956	809	950	916	956	931	1200	914

ATENDIMENTO PRESENCIAL - DEMONSTRATIVO ANUAL
De Janeiro/2013 a Dezembro/2020

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
343	357	448	365	434	407	512	182

Fonte: do autor, informado pela Prefeitura em resposta ao pedido de informação protocolado em: 01/2021.

Assim, conforme apresentado na Figura 8, o número total de atendimentos online tem sido maior do que os atendimentos presenciais, o que pode indicar uma preferência por essa modalidade de atendimento.

5. CONCLUSÃO

Nesta pesquisa, concluiu-se que as ferramentas tecnológicas que fazem parte do Serviço de Informação ao Cidadão e o Portal da Transparência de Varginha desburocratizam o acesso à informação ao oferecer, de forma ativa, informações que antes não eram disponibilizadas aos cidadãos como o relatório as informações de quantidade de pedidos ou a quantidade e/ou percentual de pedidos de informação. E, ainda, oferecem a possibilidade de requerer informações por meio de ferramentas de transparência passiva.

Dessa forma, atendendo ao primeiro objetivo específico, esta pesquisa levantou como principais ferramentas de transparência do município de Varginha aquelas que permitem a consulta de informações sobre receitas e despesas pelo Portal da Transparência, bem como a disponibilização de consultas para serviços on-line. Para esse levantamento, utilizou-se a Escala Brasil Transparente, que nos informa como as prefeituras procuram atender aos requisitos da LAI, viabilizando assim, os acessos aos serviços e as informações. Assim, elas podem atender cada vez melhor a população. O município de Varginha atende a quarenta e quatro itens dos requisitos da Escala Brasil Transparente e não atendendo a dez itens da mesma escala.

Com relação ao segundo objetivo específico, constatou se que a principal contribuição dessas ferramentas está em facilitar o acesso dos cidadãos às informações por eles solicitadas, considerando o papel importante do e-SIC. O e-SIC facilita o acesso à informação, pois poupa tempo nos processos solicitados e determina prazos para o atendimento dos pedidos e dispensa o deslocamento do solicitante à prefeitura. Sendo, portanto, um meio importante, pois permite que o cidadão usufrua de forma igualitária as informações.

Como limitação deste trabalho pode-se apresentar o enfoque somente em dados secundários, que foi justificado pela possibilidade de se explorar a viabilidade de se buscar também informações acadêmicas por meio das ferramentas apresentada pela prefeitura. Além, disso as conclusões são limitadas ao contexto estudado.

Assim, como trabalhos futuros, entrevistas podem ser realizadas com o responsável pelo site e pela execução dessas leis no município. Pode se usar a mesma teoria para estudar outros objetos de estudo. Como por exemplo, o atendimento do e-SIC estadual. Para que este estudo seja mais profundo sugiro para que o estudo em questão consiga entrevista com o setor responsável pelo sítio.

REFERÊNCIAS

- AKAICHI, Tatianne; PEREIRA, Noemi Ferreira Felisberto; MERLO, Franciele. A IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA UNILA. In: **V Seminário em Ciência da Informação**. 2013.
- ALBUQUERQUE, Jader Cristiano M. *Sistemas DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO*/Jader Cristiano Magalhães de Albuquerque. – 3. Ed. rev. atual. – Florianópolis: **Departamento de Ciências de Administração/UFSC**: [Brasília]: CAPES: UAB, 2015.
- BRASIL. Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações. Diário Oficial da União Brasília, 18 de novembro de 2011. Disponível em: Acesso em: 02 de maio de 2020.
- BRASIL. Controladoria Geral da União. **MANUAL da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília, DF, 2013.
- BRASIL. Controladoria Geral da União. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2018/12/cgu-divulga-nova-avaliacao-de-transparencia-em-estados-e-municipios-brasileiros> Acesso em: 16 de junho de 2020.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.
- BRASIL. Decreto nº 7724. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm Acesso em: 16 de junho de 2020.
- BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades e Estados. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/varginha.html> Acesso em: 16 de junho de 2020.
- BRASIL. Escala Brasil Transparente. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente-360> Acesso em: 07 de setembro de 2020.
- BRESSER-PEREIRA, Luiz. Burocracia Pública na construção do Brasil. Disponível em: http://www.bresserpereira.org.br/BOOKS/Burocracia_Publica_construcao_Brasil.pdf.
- BOGONÁ, Marli Zavala. 4 Gestão do conhecimento e da informação no setor público: perspectivas. **Temas de Administração Pública**, v. 4, n. 7, 2012.
- CORDELLA, A.; BONINA, C. M. A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. **Government information quarterly**, 29, n. 4, p. 512-520, 2012
- COSTA, ÍNDIO. Administração Pública no Século XXI. Foco no Cidadão. Rio de Janeiro:

Qualitymark Editora Ltda., 2008.

DAS GRAÇAS VIEIRA, Maria; JUNIOR, Carlos Alberto Assis Montenegro. A busca pela eficiência no serviço público, através da lei de acesso à informação e as relações com o aprimoramento da gestão da informação The search for efficiency in public service through Access to Information Act and relations with improvement of information management. **Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**, v. 6, n. 8, p. 121-135, 2016.

GARCIA, BRUNO. Mundo do Marketing. Disponível em: <https://www.mundodomarketing.com.br/reportagens/digital/28242/setor-publico-adota-marketing-digital-e-desenvolve-casos-de-sucesso>. Acesso em: 01 de junho de 2020.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

MACHADO, Renato Plácido Mathias; STREIT, Rosalvo Ermes. Gestão da informação em bancos públicos federais: Novos desafios diante da Lei de Acesso à Informação (LAI). **Informação & Informação**, v. 23, n. 1, p. 204-224, 2017.

MARTINS, Maria José D.; MOGARRO, Maria João. A educação para a cidadania no século XXI. **Revista Iberoamericana de educación**, p. 185-202, 2010.

MENDES, ELISA VASCONCELOS. A IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO NA PREFEITURA DE JUIZ DE FORA–MG: DESAFIOS E PROPOSIÇÕES.

PANISSET, Tatiana Zolhof et al. 18º Concurso Inovação: e-SIC-Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão. 2014.

PREFEITURA DE VARGINHA. Disponível em: <http://leideacesso.etransparencia.com.br/varginha.prefeitura.mg/TDAPortalClient.aspx?414:Acesso em: 18 de maio de 2020>.

SENHORAS, Eloi Martins. Transparência ativa e passiva no Brasil à luz das Leis da Transparência e de Acesso à Informação. 2018.

VARGINHA, Lei nº 5.729. Regula o acesso a informações previsto no inciso xxxiii do artigo 5º da Constituição Federal. Disponível em: <http://www.varginha.mg.gov.br/legislacao-nicipal/leis/47113/9539-lei-no-5729-regula-o-acesso-a-informacoes-previsto-no-inciso-xxxiii-do-artigo-5o-da-constituicao>. Acesso em: 18 de maio de 2020.

VARGINHA. **Portal da Transparência do município de Varginha**. Disponível em: <<http://leideacesso.etransparencia.com.br/varginha.prefeitura.mg/TDAPortalClient.aspx?415Transparente>>

VIEIRA, Valter Afonso. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, v. 5, n. 1, 2002.

WEBER, MAX. O que é a burocracia. Disponível em: http://cfa.org.br/wp-content/uploads/2018/02/40livro_burocracia_diagramacao.pdf

ZURRA, Rômulo José de Oliveira. **O E-Legislativo como ferramenta de transparência na administração pública brasileira.** 2008. Tese de Doutorado.