



Universidade de Brasília - UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão Pública - FACE
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais - CCA
Bacharelado em Ciências Contábeis

GABRIEL FRAGALE MACHADO DE SOUSA

**ANÁLISE DESCRITIVA DOS PEDIDOS DE ACESSO À
INFORMAÇÃO PARA EMPRESA PÚBLICA**

Um estudo de caso sobre os pedidos recebidos pela Caixa Econômica Federal e
a efetividade do canal de informação.

**BRASÍLIA - DF
2018**

Professora Doutora Márcia Abrahão Moura
Reitora da Universidade de Brasília

Professor Doutor Sergio Antônio Andrade de Freitas
Decano de Ensino de Graduação

Professor Doutor Eduardo Tadeu Vieira
Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas

Professor Doutor José Antônio França
Chefe do Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais

Professor Doutor Paulo Augusto Petenuzzo de Britto
Coordenador de Graduação do curso de Ciências Contábeis – Diurno

Professor Mestre Elivânio Geraldo de Andrade
Coordenador de Graduação do curso de Ciências Contábeis – Noturno

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

GABRIEL FRAGALE MACHADO DE SOUSA

**ANÁLISE DESCRITIVA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA
EMPRESA PÚBLICA**

Um estudo de caso sobre os pedidos recebidos pela Caixa Econômica Federal e a efetividade do canal de informação.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Universidade de Brasília como requisito à conclusão da disciplina Pesquisa em Ciências Contábeis e obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Prof. Dr^a. Ludmila de Melo Souza

BRASÍLIA - DF

2018

SOUSA, Gabriel Fragale Machado de.

Análise descritiva dos pedidos de acesso à informação para empresa pública: um estudo de caso sobre os pedidos recebidos pela Caixa Econômica Federal e a efetividade do canal de informação – Gabriel Fragale Machado de Sousa – Brasília, 2018. 34p.

Orientador(a): Prof. Dr^a. Ludmila de Melo Souza

Trabalho de Conclusão de curso (Monografia – Graduação) – Ciências Contábeis – Universidade de Brasília, 1º Semestre letivo de 2018.
Bibliografia.

1. Acesso à informação
2. Transparência.
3. Caixa Econômica Federal.

**ANÁLISE DESCRITIVA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA
EMPRESA PÚBLICA**

Um estudo de caso sobre os pedidos recebidos pela Caixa Econômica Federal e a efetividade do canal de informação.

Brasília, junho de 2018.

Comissão examinadora:

Prof^a Ludmila de Melo Souza, Dr^a. (Orientadora)

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Prof. Abimael de Jesus Barros Costa, Dr.

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

RESUMO

O trabalho tem como propósito atestar efetividade do Sistema Eletrônico do Serviço Informações ao Cidadão (e-SIC) aplicada ao caso da Caixa Econômica Federal e identificar distorções na utilização da ferramenta na perspectiva do usuário a partir de análise descritiva dos pedidos encaminhados no período de 2015 a 2017. Foram analisados 9.759 pedidos de informação, dos quais 6.325 não tiveram acesso de resposta integralmente concedido. Deste último rol, 38,25% não se referiam a pedido de informação e 86,39% das negativas de acesso estavam fundamentadas em informação sigilosa, dúvidas, reclamações e sobre produtos com vínculo de titularidade que exigem conferência e validação da identificação do usuário. Ficou evidenciada a diferença nas concessões de acesso entre o total de pedidos do período e aqueles encaminhados para a referida empresa pública. O percentual de acessos concedidos no primeiro caso foi de 69,33% contra 35,19% para Caixa Econômica Federal, sugerindo desvio de finalidade do canal.

Palavras chaves: Lei de Acesso à Informação, Transparência Pública, Direito a Informação, Caixa Econômica Federal.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Associação entre categorias e tipos de resposta

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Acordos e tratados internacionais sobre acesso a informação

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tipos de resposta aos pedidos

Tabela 2 - Categorias de pedidos

Tabela 3 - Comparativo tipo de resposta CEF x Total

Tabela 4 - Tipos de resposta aos pedidos não concedidos

Tabela 5 - Classificações aos tipos de respostas não concedidos

Tabela 6 - Análise do tipo de descrição fornecida pelo usuário

Tabela 7 - Especificações do tipo de descrição fornecida pelo usuário

Tabela 8 - Comparativo de perfil gênero entre total e CEF

Tabela 9 - Comparativo de perfil de escolaridade entre total e CEF

Tabela 10 - Categorias agrupadas dos pedidos

Tabela 11 - Associação entre categorias e tipos de resposta

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 Direto a informação.....	11
2.2 LAI, transparência, governança corporativa e <i>accountability</i>	14
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	17
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	20
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

O advento da Lei de Acesso à Informação Lei nº 12.527 (2011) consolidou a previsão constitucional, que assegura ao cidadão o direito ao acesso à informação, e exigiu de todos os níveis de governo, órgão, entidades, administração pública direta e indireta e esferas de poderes, adaptação aos deveres da referida Lei em um cenário de expansão da utilização e multiplicidade das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Mendel (2009) constata uma mudança de visão nos últimos anos sobre o direito de acesso à informação, que está deixando de ser uma simples medida de governança administrativa e cada vez mais passa a consolidar-se como um direito humano fundamental associado à liberdade do indivíduo e, notadamente, um princípio da democracia que assegura a premissa de que o governo tem o dever de servir o povo.

O direito de acesso à informação coloca-se não apenas como fundamento democrático, mas também como ferramenta de controle e transparência à disposição da sociedade para atuação participativa de cidadãos, imprensa e ONGs de monitoramento, com poder de auxiliar no combate à corrupção e má governança.

A consolidação em construção desse direito fundamental nos últimos anos foi catalisada pelo desenvolvimento tecnológico e consequente ampliação do uso de sistemas de informação, que concedem maior facilidade de divulgação, pesquisa e obtenção de dados, contexto que se define pelo conceito de sociedade da informação.

Uma das diretrizes da Lei 12.527 (2011) dispõe sobre a obrigatoriedade de divulgação de informações mínimas, de maneira proativa, nos sítios oficiais na internet dos entes abrangidos pela lei bem como a disponibilização de canal para encaminhamento de pedidos.

Entre os diversos sistemas que disponibilizam informações públicas de forma ativa na internet estão os Portais e Páginas da Transparência e o Portal Brasileiro de Dados Abertos. O principal canal, por sua vez, para encaminhamento de pedidos para órgãos e entidades do poder Executivo Federal é o Sistema Eletrônico do Serviço Informações ao Cidadão (e-SIC), gerido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU).

O e-SIC permite a consulta de dados consolidados de todo o Poder Executivo Federal ou dados específicos de órgão ou entidade, por meio de relatórios de pedidos devidamente categorizados e informações estatísticas, permitindo ao cidadão acompanhar a efetividade da implementação da Lei.

Nesse sentido, considerando ainda as exceções previstas na Lei para não divulgação, para atestar a efetividade da ferramenta torna-se relevante a análise de como o usuário utiliza o sistema, que tipo de informações requer, sua categorização e as justificativas para um acesso não concedido.

A partir desse contexto, tendo como referência relatório obtido no e-SIC, o presente trabalho tem como objetivo atestar a efetividade do canal de acesso à informação a partir da análise de pedidos encaminhados à Caixa Econômica Federal, empresa pública de direito privado, no período de 2015 a 2017, sobre os quais buscou-se associar as negativas de acesso com as respectivas categorias e identificar produtos e serviços associados.

Por efetividade compreende-se o alcance dos objetivos e capacidade de produzir efeitos esperados com determinada ação, gerando impacto e transformação na realidade (COHEN e FRANCO, 2011 apud FREIRE e BATISTA, 2016). Busca-se, deste modo, não apenas constatar a disponibilidade da informação, mas sua qualidade e efeitos para a sociedade.

A partir de um estudo de caso e estatístico sobre a aplicação da LAI (2011) em uma empresa pública de grande porte que atua em mercado de concorrência, questiona-se a efetividade do canal em um segmento já submetido a regulações e fiscalizações específicas, que já exigem, a despeito da lei, níveis maiores de governança, políticas de *compliance* e *accountability*.

Deste modo, coloca-se como objetivo principal a associação entre as categorias dos pedidos por tipo de resposta bem como relacionar os pedidos cujas respostas tenham sido diferentes de acesso concedido com categorias criadas de produtos e serviços, partindo do pressuposto de que o elevado percentual de negativas está relacionado ao desvio de finalidade da ferramenta de acesso à informação pelo usuário, sendo esta uma das hipóteses desta pesquisa.

O estudo visa avaliar, ainda, possíveis impactos da Lei de Acesso à Informação para uma empresa pública que atua no mercado concorrência, no caso da Caixa Econômica Federal, exigindo manutenção de canais, estrutura e pessoas para atendimento aos pedidos, que, confirmada a hipótese, poderiam ser direcionados para canais convencionais de atendimento ou ouvidorias.

As seções subsequentes são dedicadas ao referencial teórico (2), onde serão apresentados os principais conceitos que permeiam a temática de acesso à informação, como direito a informação, transparência, *accountability*, *governança* e sistemas; o desenho metodológico (3), utilizado para obtenção e qualificação dos dados; análise dos resultados (4), que discute as

respostas ao problema de pesquisa; e considerações finais (5), que consolida as contribuições do trabalho e sugestões para novas pesquisas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Direito a informação

O livre acesso à informação é premissa fundamental de um regime democrático e constitui uma das diretrizes da Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), que representou um avanço, no contexto pós-guerra, para construção e consolidação de novas democracias. No Brasil, a Constituição Federal de 1988 prevê esse direito fundamental que, em seguida, foi regulamentado pela Lei de Acesso à Informação, nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

O direito de acesso à informação, segundo Martins (2011), impõe duas obrigações aos governos, a obrigação de publicar a disseminar as informações sobre os diversos órgãos públicos e a obrigação de receber os pedidos, respondê-los e viabilizar o acesso aos documentos. Essas imposições complementam o conceito de transparência ativa, que representa a ação dos governos e seus entes em disponibilizar informação de forma proativa, e transparência passiva, que consiste na possibilidade de requerer informações que não estão prontamente disponíveis.

A instituição internacional não governamental de controle social ARTIGO 19 (1999) relaciona nove princípios que caracterizam um regime de direito a informação:

- 1) Divulgação máxima;
- 2) Obrigação de publicar;
- 3) Promoção de um governo aberto;
- 4) Abrangência limitada das exceções;
- 5) Procedimentos que facilitem o acesso;
- 6) Custos;
- 7) Reuniões abertas;
- 8) A divulgação tem precedência;
- 9) Proteção para os denunciadores.

A divulgação máxima implica na ampla abrangência do direito em relação aos tipos de informação e aos indivíduos que podem requerer; a obrigação de publicar trata essencialmente da transparência ativa, ou seja, os órgãos devem ter a obrigação de publicar informações essenciais a despeito de pedidos; o terceiro princípio, a promoção de um governo aberto, trata de uma mudança cultural do governo e seus agentes; a limitação da abrangência das exceções define que as exceções devem ser claras e restritas; procedimentos que facilitem o acesso relacionam-se aos canais, fluxos de atendimento para processar os pedidos com agilidade e independência; custos não devem representar uma barreira para pedidos de informação; as reuniões de órgãos devem ser abertas ao público; leis em desacordo com o princípio da divulgação devem ser revisadas; por fim aqueles que trazem à público informações sensíveis devem ser protegidos.

A Lei de Acesso à Informação (2011) alinha-se aos princípios descritos ao estabelecer como premissas o acesso como regra e sigilo como exceção, a divulgação independentemente de solicitação, utilização de TIC, fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência e controle social da administração pública.

O direito a informação, todavia, não é assegurado apenas por diretrizes da lei e ações de transparência ativa ou passiva. É necessário que o acesso a informação, além de abrangente, seja compreensível ao indivíduo. O controle social não estará assegurado apenas pela divulgação de informações até que estas possam ser tratadas e transformadas em conhecimento, do contrário, amplia-se a assimetria de informação. Assim, exige-se dos órgãos governamentais não apenas o exercício da transparência, mas a adequada produção e gestão da informação (ALMEIDA, 2007).

Outro aspecto do direito a informação que deve ser destacado é o seu uso para fins de práticas comerciais. Mendel (2009) em seu estudo comparativo observa que em alguns países os usuários comerciais constituem grupos expressivos de quem demanda informação. Deste modo, informações econômicas de poder do governo podem ser de utilidade para as empresas, promovendo fluidez de informações entre o governo e setor privado.

Nesse sentido, diversos trabalhos buscam analisar a qualidade dos canais de solicitação de informação seja por meio de pesquisa com usuários ou pela análise de funcionalidades do sistema que transmitem maior facilidade de acesso, consulta e encaminhamento de pedidos.

Este trabalho é uma continuidade dos achados da pesquisa de Sasso et al. (2017), que associou os temas demandados pelos cidadãos a partir das categorias disponíveis no e-SIC com

os tipos de resposta concedidos, a fim de identificar as informações negadas com maior frequência. Grupos de categorias apresentaram maiores chances de obterem negativa de acesso, enquanto outros grupos apresentam maior possibilidade de concessão.

A partir do pressuposto de que a transparência não significa apenas simples divulgação Freire e Batista (2016) investiga se o Portal da Transparência viabiliza ao usuário facilidade de acesso bem como a compreensão dos dados disponibilizados. Os achados indicam que o Portal necessita de aperfeiçoamentos para alcance de efetividade e para tornar-se um instrumento de controle social abrangente, sugerindo, para isso, melhorias na usabilidade, linguagem simplificada e desenvolvimento dos mecanismos de buscas.

A pesquisa de Hoch et al. (2012) analisa a aderência dos portais dos Tribunais Regionais Federais à Lei nº 12.527 (2011) e constata deficiências para estabelecimento de uma cultura de acesso. O estudo, que teve como escopo a esfera do Poder Judiciário, identifica a falta de uniformização (ausência de padrões mínimos entre os portais), baixa percepção das reais demandas de interesse da sociedade ao abordar a página de perguntas frequentes e falta de usabilidade das ferramentas de consulta e requerimento.

O trabalho de Sousa et al (2015) identifica determinantes para o nível transparência ativa dos estados brasileiros, a partir das métricas do índice de transparência da organização Contas Abertas, revelando que fatores de dimensão tamanho, orçamento e demográfico estão positivamente relacionados ao nível transparência ativa. Já a receita orçamentária está negativamente relacionada.

Em linha com pesquisas que buscam compreender o nível de transparência e sua relação com características socioeconômicas dos municípios, o artigo de Cruz et al. (2012) constatou que os municípios não divulgaram de forma completa as informações sobre gestão pública e identificou associação positiva entre as condições socioeconômicas e os níveis de transparência.

Sobre a efetividade da aplicação da Lei de Acesso à Informação, os achados de Bernardes et al. (2015) revelam baixo percentual de municípios cujos sítios na internet possuem evidências da aplicação da LAI. Dos sítios avaliados, nenhum apresentou integralmente as características dos itens obrigatórios exigidas pela lei, o que pode inviabilizar o acesso à informação, indicando ainda dificuldades de navegabilidade, mecanismos de buscas e usabilidade.

A abordagem sobre a perspectiva do cidadão, daquele que demanda o acesso a informação é explorada na dissertação de Angélico (2012), que constata como obstáculo à implementação da Lei de Acesso à Informação o desconhecimento por parte dos cidadãos, a falta de apoio de grupos sociais privilegiados e ausência do uso prático da Lei.

2.2 LAI, transparência, governança corporativa e *accountability*

A transparência pública associa-se fortemente com o conceito de *accountability*. Diversas pesquisas no campo das Ciências Sociais Aplicadas investigam as definições, os conceitos que permeiam e como configura-se a *accountability*.

A definição de *accountability* associa-se com a premissa democrática de que os governantes devem prestar contas, de maneira que o Poder Público responsabiliza-se de forma ininterrupta em relação à sociedade. Para garantir sua permanente execução, assumem-se três formas de ideais democráticos, sendo a primeira o processo eleitoral, a segunda o controle institucional a partir de mecanismos de fiscalização e por fim as regras estatais intertemporais, que garantem a estabilidade democrática (ABRUCIO e LOUREIRO, 2004).

Pinho e Sacramento (2009 p. 1364), em um trabalho que resgata a evolução do conceito *accountability* no contexto de mudanças políticas, relacionou o termo à “responsabilidade, controle, transparência, obrigação de prestação de contas, justificativas para as ações que foram ou deixaram de ser empreendidas, premiação e/ou castigo”.

A perspectiva de Arato (2002 p. 103) fundamenta *accountability* em princípio que dá “sentido à noção de soberania popular num regime de democracia representativa” e a condição para seu pleno funcionamento é a participação popular na sociedade civil.

Por sua vez, Miguel (2005), diferencia a *accountability* horizontal, o controle que as esferas de poderes exercem umas sobre as outras e vertical, que consiste na prestação de contas à população. O artigo apresenta ainda dificuldades para implementação efetiva de prestação de contas, que em regimes democráticos seria responsável por promover razoável grau de controle do povo sobre os detentores de poder político.

Nesse contexto, *accountability* insere-se como princípio que fundamenta a liberdade de acesso e transmissão de informações. O arcabouço legal, associado à transparência, tem forte amparo em acordos e tratados internacionais sobre o tema, sintetizados no Quadro 1.

Quadro 1 – Acordos e tratados internacionais sobre acesso a informação

Tratados e declarações internacionais	Resolução
Declaração Universal dos Direitos Humanos Art. XIX (1948)	Liberdade de e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.
Convenção Americana sobre Direitos Humanos ou Pacto de San José da Costa Rica Art. 13 (1992)	Liberdade de buscar, receber e difundir informações e ideias de toda natureza
Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão Princípio 4 (2000)	O acesso à informação em poder do Estado é um direito fundamental do indivíduo.
Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção Artigo 10 (2006)	Delibera sobre a instauração de procedimentos ou regulamentações que permitam ao público em geral obter informação sobre a administração pública.
Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento – ECO-92 Princípio 10 (1992)	Cada indivíduo terá acesso adequado às informações relativas ao meio ambiente de que disponham as autoridades públicas.
Princípios sobre o Direito de Acesso à Informação CJI/RES. 147 LXXIII-O/08 (2008)	O direito de acesso à Informação como um direito humano fundamental que garante o acesso à informação em posse dos órgãos públicos.

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

O arcabouço legal no país está fundamentado na Lei de Arquivos nº 8.159/1991, que dispõe em seu artigo 4º que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujos sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

A Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 define diretrizes básicas que regulamenta a previsão constitucional de liberdade de informação ao estabelecer a publicidade como regra e sigilo como exceção. Estabelece ainda em seu artigo 3º a utilização de TIC, transparência passiva e fomento à cultura de transparência. Define as classificações de sigilo e relaciona exceções no artigo 23º.

O Decreto nº 7.724/2012 regulamenta as diretrizes da LAI, estabelecendo parâmetros para transparência ativa e passiva. Neste último caso, estabelece a criação de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) em todos os órgãos, em seu artigo 9º. Interessa destacar, no escopo desta pesquisa, as condições previstas no parágrafo 1º ao submeter empresas públicas às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, “a fim de assegurar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses dos acionistas minoritários”.

Por fim, a Lei nº 13.303/2016 estabelece, em seu artigo 8º, requisitos mínimos de transparência a serem observados pelas empresas públicas e as sociedades de economia mista que, dentre outros critérios, prevê a elaboração de política de divulgação de informações. A referida legislação passa a submeter os estatutos de empresas públicas às melhores práticas de governança e transparência.

No contexto empresarial, objeto desta pesquisa, as definições de transparência e acesso a informações encontram relação direta com os princípios de governança corporativa. O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2018) elenca 4 princípios básicos: (i) transparência, (ii) equidade, (iii) *accountability*, (iv) responsabilidade corporativa.

A transparência, na descrição do IBGC (2018) “consiste no desejo de disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos”.

O termo prestação de contas também está presente na definição de governança corporativa como “processo pelo qual os proprietários e credores de uma organização exercem controle e exigem prestação de contas do uso dos recursos confiados à instituição” (GRAMLING et al., 2012 p. 34).

A teoria contábil, cuja transparência consiste em um dos princípios, discute os efeitos da divulgação voluntária e divulgação compulsória, a partir de estudos que indicam maiores níveis de divulgação e qualidade da informação aos participantes dos mercados internacionais de capitais, todavia ainda verificam-se evidências de empresas que relutam em divulgar informações (HENDRIKSEN, 2010).

A compreensão sobre os impactos das diretrizes de transparência, definidas por esse arcabouço legal, torna-se relevante para o debate sobre o papel de empresas públicas que atuam em mercado de concorrência, suscitando a relação entre os custos associados à maior transparência e o dever do ente público de prestar contas. A relação entre os princípios da administração pública baseada em *accountability* e práticas contábeis que podem ferir esses princípios é explorada na pesquisa de Matos (2017), que analisa especificamente instituições financeiras públicas e evidencia a dualidade entre o cumprimento dos princípios e o ambiente de concorrência.

Ainda que não esteja submetida ao controle de acionistas, a gestão de Instituições Financeiras recomenda adoção de boas práticas de governança corporativa e *compliance*. No caso da Caixa Econômica Federal, em seu estatuto (2018), artigo 4º alínea VI, fica estabelecido

preceito para aplicação de regras de transparência e governança corporativa, sendo ainda atribuição do Conselho Diretor, conforme artigo 25º alínea k.

O sítio oficial da empresa (2018) também disponibiliza página específica de acesso a informação, contendo publicações, perguntas frequentes, relatórios estatísticos, dentre outras opções que se enquadram no modelo de transparência ativa. O acesso para realização de pedidos, por sua vez, direciona para o e-SIC.

Além das regulações governamentais aplicadas ao setor pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários. As Instituições Financeiras também podem pautar-se por autorregulações de associações privadas, tal como a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA, 2018), que possui códigos de regulação próprios que devem ser seguidos pelas instituições associadas, os quais exigem adoção de práticas de governança e transparência além das regulações públicas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo do trabalho consiste em relacionar os pedidos encaminhados à Caixa Econômica Federal no período de 2015 a 2017, analisar os temas mais demandados e associar com classificações novas criadas para identificar produtos e serviços associados. A estatística descritiva limita-se aos temas cujo acesso teve retorno diferente de concedido com a finalidade de testar a hipótese de efetividade do canal de transparência passiva, na perspectiva do usuário, no âmbito de um segmento da administração pública indireta.

Os dados foram extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço Informações ao Cidadão e-SIC mantido no Portal de Acesso à Informação da Controladoria Geral da União (2018). A partir do rol obtido, foram selecionados os pedidos feitos à Caixa Econômica Federal, em seguida os dados foram classificados de acordo com o dicionário de dados da CGU (2018). Procedeu-se com a conferência de duplicidades, excluindo pedidos com mesmo id, protocolo e descrição, que consiste na transcrição do pedido do usuário.

Foram identificadas e sanadas inconsistências na base, tais como ausência de resposta do órgão, inexistência de classificação e categorias. Por fim, novas categorias foram criadas a fim de relacionar os pedidos com produtos ou serviços. A qualificação da base resultou em 9.759

pedidos, distribuídos por tipo de resposta e categorias de pedidos, conforme Tabela 1 e Tabela 2.

Tabela 1 – Tipos de resposta aos pedidos

Tipo de resposta	Ano			Total	%
	2015	2016	2017		
Acesso concedido	1083	1676	675	3434	35,19%
Não se trata de solicitação de informação	355	1351	713	2419	24,79%
Acesso Negado	491	615	614	1720	17,62%
Acesso Parcialmente Concedido	486	1011	145	1642	16,83%
Sem classificação	95	189	100	384	3,93%
Órgão não tem competência para responder	6	40	24	70	0,72%
Informação inexistente	7	43	16	66	0,68%
Pergunta duplicada	13	1	8	22	0,23%
Encaminhamento para outro canal	0	2	0	2	0,02%
Total	2536	4928	2295	9759	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

Tabela 2 – Categorias de pedidos

Categoria do pedido	Quantidade	%
Economia e Finanças	8783	90,00%
Trabalho	441	4,52%
Comércio, Serviços e Turismo	233	2,39%
Habitação, Saneamento e Urbanismo	178	1,82%
Justiça e Legislação	7	0,07%
Economia	2	0,02%
Ciência, Informação e Comunicação	36	0,37%
Agricultura, extrativismo e pesca	1	0,01%
Educação	8	0,08%
Pessoa, família e sociedade	8	0,08%
Sem categoria preenchida	45	0,46%
Cultura, Lazer e Esporte	11	0,11%
Relações internacionais	1	0,01%
Saúde	1	0,01%
Meio ambiente	1	0,01%
Defesa e Segurança	1	0,01%
Transportes e trânsito	1	0,01%
Governo e Política	1	0,01%
Total	9759	100%

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

O relatório de pedidos contendo o campo descritivo do pedido feito pelo usuário é disponibilizado pelo e-SIC a partir de 2015, o que justifica a delimitação temporal da análise no período de 2015 a 2017.

Dada o escopo delimitado aos pedidos encaminhados para Caixa Econômica Federal, predomina a categoria de Economia e Finanças, relacionadas à atividade fim da empresa. Quanto aos tipos de resposta, destaca-se o baixo percentual de acessos concedidos se comparado com o total de pedidos de todo Poder Executivo Federal no mesmo período, e do mesmo modo, a elevada quantidade de acessos negados, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Comparativo tipo de resposta CEF x Total

Tipo de resposta	Quantidade CEF	% CEF	Quantidade Total	% Total
Não se trata de solicitação de informação	2419	24,79%	31738	9,47%
Acesso concedido	3434	35,19%	232450	69,33%
Sem classificação	384	3,93%	-	-
Acesso negado	1720	17,62%	24357	7,26%
Acesso parcialmente concedido	1642	16,83%	17892	5,34%
Pergunta duplicada	22	0,23%	6580	1,96%
Órgão não tem competência para responder	70	0,72%	11302	3,37%
Informação Inexistente	66	0,68%	9957	2,97%
Encaminhamento para outro canal	2	0,02%	998	0,30%
Total	9759	100%	335274	100%

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

Dessa observação fundamenta-se uma das hipóteses deste trabalho, que consiste na análise das negativas com o objetivo atestar a efetividade do canal ou o desvio de sua finalidade, no caso da Caixa Econômica Federal, na perspectiva dos usuários, ou seja, cidadãos utilizam a ferramenta para obter informações próprias ou de terceiros que estão resguardadas, exigem identificação ou podem ser obtidas por canais convencionais de atendimento e ouvidorias, ou seja, não configuram pedidos de acesso à informação nos termos da Lei 12.527 (2011).

Busca-se verificar ainda se as particularidades do segmento estão associadas ao elevado percentual de negativas, considerando a exceção prevista na Lei de Acesso à Informação referente a dados pessoais e proteção concedida pela Lei de Sigilo Bancário.

Após qualificação da base de dados, que se caracterizam como qualitativos, procedeu-se com testes estatísticos de associação com a finalidade de verificar se as categorias estão associadas aos tipos de resposta fornecida.

Quanto aos objetivos a pesquisa classifica-se como descritiva, valendo-se de estudo de caso e análise documental em relação aos procedimentos e quantitativa na forma de abordagem, conforme tipologias descritas por Beuren (2013). As estatísticas descritivas são utilizadas como

instrumentos auxiliares para identificar associação entre categorias de pedidos e tipos de resposta.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção estão demonstrados alguns dos resultados obtidos a partir da análise estatística dos pedidos cujo o acesso não foi concedido, mesmo que parcialmente. Os encaminhamentos com esta característica, após qualificação da base, resultaram em 6.325 pedidos, cujas categorias e classificações estão relacionadas na Tabela 4 e 5.

Tabela 4 – Tipos de resposta aos pedidos não concedidos

Tipo de resposta não concedidos	Quantidade	%
Não se trata de solicitação de informação	2419	38,25%
Sem classificação	384	6,07%
Acesso negado	1720	27,19%
Acesso parcialmente concedido	1642	25,96%
Pergunta duplicada	22	0,35%
Órgão não tem competência para responder	70	1,11%
Informação Inexistente	66	1,04%
Encaminhamento para outro canal	2	0,03%
Total	6325	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

Verifica-se que a maioria das informações não concedidas estão tipificadas como pedidos que não se enquadram como solicitação de informação, 38,25% do total, ou seja, o encaminhamento do cidadão, para esses casos, não é configurado como pedido de informação, de modo que não está no escopo de abrangência da LAI, não sendo o e-SIC o canal para formalização de tal pedido. A significância desse quantitativo pode sugerir o desvio de finalidade do canal para os pedidos feitos à Caixa Econômica Federal.

A Tabela 5 por sua vez apresenta as justificativas inseridas pelo referido órgão aos pedidos não concedidos. Neste caso, os pedidos que não se enquadram como solicitação de informação não recebem classificação por tipo de resposta, e foram classificados no trabalho como sem preenchimento.

Tabela 5 – Classificações aos tipos de respostas não concedidos

Classificação do tipo de resposta	QTD	%
Dados pessoais	888	14,04%
Sigilosa Lei 12.527/2011	1.687	26,67%
Sigilosa outra legislação específica	157	2,48%
Tempo adicional para fornecer	6	0,09%
Informação inexistente em parte	168	2,66%
Parte da informação não é de competência do órgão	67	1,06%
Pedido desproporcional	115	1,82%
Pedido genérico	74	1,17%
Pedido incompreensível	171	2,70%
Pedido exige tratamento adicional	27	0,43%
Processo decisório em curso	2	0,03%
Sem preenchimento	2.963	46,85%
Total	6.325	100

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

Dentre as justificativas para negativa de acesso, predominam aquelas resguardadas pela própria LAI de acordo com o grau de sigilo, com 26,67%, e informações pessoais protegidas por sigilo bancário ou que exigem confirmação da identificação do solicitante ou cliente, com 14,04%, o que reforça hipótese sobre o desvio de finalidade do canal, considerando duas características fundamentais identificadas aos pedidos.

- 1) Usuários utilizam o canal de acesso a informação para solicitações que não se caracterizam como pedido de informação;
- 2) Usuários utilizam o canal de acesso a informação para solicitações de informações resguardadas pela própria Lei de Acesso à Informação e protegidas por sigilo.

Outra medida utilizada nos testes para confirmar a hipótese de desvio de finalidade do canal de acesso à informação foi a análise detalhada de cada pedido encaminhado, a partir da leitura de sua descrição e associação com produto ou serviço. Assim, além das classificações fornecidas pelo e-SIC, a análise dos pedidos resultou em duas novas categorias consolidadas nas tabelas 6 e 7, a primeira diz respeito a natureza da descrição do pedido e a segunda associa uma especificação mais detalhada com indicação de produtos e serviços requeridos ou o direcionamento, no caso de pedidos que não se tratam de solicitação de informação.

Tabela 6 – Análise do tipo de descrição fornecida pelo usuário

Tipo de descrição	Quantidade	%
Informação sigilosa e/ou estratégica	2070	32,73%
Dúvida ou reclamação	1952	30,86%
Produto ou serviço bancário com vínculo de titularidade	1442	22,80%
Sem tipo de resposta inserida	310	4,90%
Pedido genérico; sem especificação e/ou incompreensível	308	4,87%
Informação inexistente ou não é da competência do órgão	171	2,70%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	40	0,63%
Exige trabalho adicional de consolidação de dados	32	0,51%
Total	6325	100%

Fonte: Elaboração própria (a partir de BRASIL, 2018)

Tabela 7 – Especificações do tipo de descrição fornecida pelo usuário

Especificação	Quantidade	%
Orientação sobre como obter ou redirecionamento de canal	1952	30,86%
Quadro de pessoal	1812	28,65%
Benefícios e informações do trabalhador	1077	17,03%
Sem tipo de resposta inserida	310	4,90%
Incompreensível	286	4,52%
Informação Inexistente ou não é da competência do órgão	171	2,70%
Produtos e programas de habitação	156	2,47%
Regularidade cadastral	117	1,85%
Crédito e outros produtos	115	1,82%
Licitações, convênios e contratos	92	1,45%
Benefício social	61	0,96%
Organização interna	56	0,89%
Outros	50	0,79%
Conta corrente	44	0,70%
Loterias	26	0,41%
Total	6325	100%

Fonte: Elaboração própria (a partir de BRASIL, 2018)

As informações caracterizadas como sigilosas ou estratégicas constituem 32,73% das análises aos pedidos encaminhados. Essas informações são resguardadas pelo Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a LAI, ao submeter empresas públicas e sociedades e economia mista que atuam em regime de concorrência às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a fim de assegurar sua competitividade. Entre informações classificadas nesse tipo, estão os pedidos sobre estrutura do quadro de pessoas, dimensionamento de unidades, remunerações, normas internas e benefícios e dados de empregados.

As dúvidas e reclamações que representam 30,86% da análise indicam pedidos de informações que poderiam utilizar-se de canais de atendimento específico ou ouvidorias internas e do Banco Central do Brasil. Esse tipo de descrição consiste em pedidos de orientações sobre serviços de utilidade pública prestados pela Caixa Econômica Federal, produtos ou benefícios sociais, bem como reclamações sobre atendimento ou produtos. As respostas aos pedidos dessa natureza recebem instrução para acesso ao canal pertinente de atendimento.

As informações relacionadas a produtos e serviços com vínculo de titularidade constituem 22,80% do total e estão relacionadas a clientes ou usuários de produtos e serviços da instituição e cujos pedidos demandam conferência e validação da titularidade, portanto devem ser fornecidos por canais de atendimento específicos. Entre esses pedidos estão informações sobre recebimento de benefícios, conta corrente, créditos e financiamentos.

A consolidação desses dados evidencia que 86,39% dos pedidos cujo acesso não foi integralmente concedido não são contemplados pela LAI, configurando a existência de três grupos predominantes.

- 1) Pedidos que não se configuram como solicitação de informação;
- 2) Pedidos resguardados pelas exceções e grau de sigilo definidos na LAI;
- 3) Pedidos sobre produtos ou serviços que exigem conferência e validação da identificação do solicitante.

A Tabela 7 por sua vez associa o tipo da análise ao tipo de resposta ou produto, serviço ou utilidade pública sob responsabilidade da Caixa Econômica Federal. O redirecionamento de canal, associado às dúvidas e reclamações da Tabela 6, consistem em 30,86% do total.

Pedidos de informações sobre o quadro de pessoal, que abrangem dimensionamento, informações sobre empregados e remunerações, por exemplo, representam 28,65%. Muitas dessas demandas justificam-se pela natureza de contratação de pessoal da empresa, por meio de concurso público, assim, candidatos aprovados em concursos pleiteiam informações para acompanhamento do certame e possível processo de contratação.

Os benefícios e informações do trabalhadores referem-se, principalmente ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Abono Salarial e Programa de Integração Social (PIS), cujas informações associadas exigem prévia validação da titularidade do requerente.

Desta análise resta caracterizada que o canal de acesso à informação para a Caixa Econômica Federal ainda é fortemente utilizado como meio de atendimento alternativo pelos

cidadãos, o que não significa que não é efetivo em sua função de transparência, uma vez que tratamos aqui da perspectiva dos cidadãos, que utilizam o meio inadvertidamente, conforme evidenciado.

Dessa maneira, os motivos que levam ao elevado percentual de informações não concedidas não sugerem a falta de transparência, mas o uso incorreto da ferramenta ou baixa compreensão dos limites da Lei de Acesso à Informação.

Nesse sentido, uma empresa pública como a Caixa Econômica Federal submetida à Lei de Acesso à Informação, além das exigências mínimas de transparência aplicadas ao setor financeiro por regulação específica, deve manter estrutura e fluxo de processos para atendimento aos pedidos de informação, ainda que em sua maioria não sejam aderentes ao propósito de transparência trazido pela Lei. Mesmo que atue em segmento competitivo no qual concorrentes privados não são abrangidos pela LAI, a cultura de acesso à informação deve prevalecer.

Alternativas para redução de pedidos que não são pertinentes ao canal de informação passam pela mudança de cultura também do cidadão, a partir da conscientização dos limites da LAI para cada segmento. O e-SIC poderia ser otimizado para que o fluxo de solicitações indicasse, a partir de categorias definidas ou perguntas prévias, se o pedido é ou não abarcado pela LAI.

Apesar das divergências identificadas pela comparação do percentual de acessos não concedidos entre o todos os órgãos e a CEF, a análise de perfil não apresenta divergências significativas. O estudo pode avançar sobre o perfil de usuários e o motivo pelo qual preterem os meios convencionais de atendimento, bem como sobre a associação estatística entre o perfil do usuário e categorias de pedidos. A comparação entre os perfis, baseados em gênero e escolaridade, é evidenciada nas tabelas 8 e 9.

Tabela 8 – Comparativo de perfil gênero entre total e CEF

Gênero	CEF	Total
Masculino	54,32%	55,41%
Feminino	41,55%	39,75%
Não informado	4,14%	4,83%

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

Tabela 9 – Comparativo de perfil de escolaridade entre total e CEF

Escolaridade	CEF	Total
Ensino Superior	37,02%	37,74%
Ensino Médio	31,90%	23,12%
Pós-graduação	13,32%	18,21%
Mestrado/Doutorado	3,93%	9,34%
Não informado	6,28%	6,70%
Ensino Fundamental	6,51%	4,19%
Sem instrução formal	1,04%	0,68%

Fonte: Dados da pesquisa (a partir de BRASIL, 2018)

Por fim, foi realizado teste Qui-Quadrado entre as categorias do pedido e tipo de resposta para verificar possível associação entre os dados. Para que o teste estatístico apresentasse relevância, as categorias foram simplificadas e reunidas, evitando o teste em categorias com poucas informações, sem relevância neste caso. Assim, foram definidas as quatro categorias relacionadas na Tabela 10 e a associação foi consolidada na Tabela 11 e Gráfico 1.

Tabela 10 – Categorias dos pedidos

Categoria do pedido	Quantidade	%
Outros	199	3,15
Economia	5.742	90,78
Habitação e Saneamento	76	1,2
Trabalho	308	5
Total	6.325	100

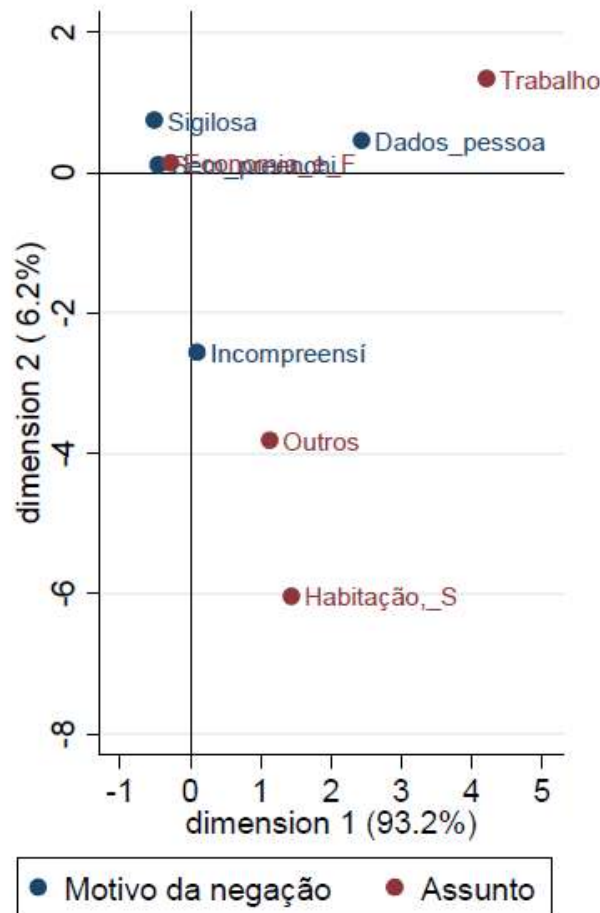
Fonte: Elaboração própria (a partir de BRASIL, 2018)

Tabela 11 – Associação entre categorias e tipos de resposta

Resultado	Categoria do pedido				
	Outros	Economia	Habitação	Trabalho	Total
Dados pessoais	53	595	22	218	888
Sem preenchimento	81	2.828	17	37	2.963
Informação Sigilosa	17	1.637	11	22	1.687
Incompreensível e outras classificações	48	682	26	31	787
Total	199	5.742	76	308	6.325

Fonte: Elaboração própria (a partir de BRASIL, 2018)

Gráfico 1 – Associação entre categorias e tipos de resposta



Fonte: Elaboração própria (a partir de BRASIL, 2018)

Os dados sem preenchimento mencionados anteriormente referem-se às solicitações que não se configuram como pedido de acesso à informação, que por sua vez apresentaram maior associação com a categoria de economia. A associação mostrou-se pouco relevante, uma vez que a categoria de economia está fixada em 90% dos pedidos, o que ajuda a explicar aproximação dos tipos de resposta mais frequentes: não se trata de pedido de informação, informação sigilosa e dados pessoais. As categorias agrupadas de economia, habitação e trabalho, que apresentam maiores frequências de demandas recebidas, corroboram com o segmento de atuação da Caixa Econômica Federal, como instituição financeira com relevante participação na carteira de habitação, agente de políticas públicas e operador do FGTS.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho consistiu em análise descritiva dos pedidos de informação encaminhados para Caixa Econômica Federal pelo e-SIC, instrumento de transparência pública passiva, gerido pelo Ministério da Transparência Fiscalização e Controladoria-Gera da União (CGU), com a finalidade de atestar a efetividade do canal partindo da hipótese principal do desvio de finalidade da ferramenta a partir perspectiva do usuário, que a utiliza para solicitações diversas que não configuram propriamente pedido de informação pública.

A implementação da Lei de Acesso à Informação em 2012 estimulou a produção acadêmica sobre transparência pública e suas relações com direitos humanos, estados democráticos e *accountability*, assim como pesquisas que objetivam atestar a efetividade dos meios de transparência ativa e passiva, seja por estudos de casos, *websurvey* e estatísticas descritivas. Diversos são os mecanismos à disposição da sociedade para obtenção de informação, cita-se como exemplo de transparência ativa o Portal da Transparência e, passiva, o Sistema Eletrônico do Serviço Informações ao Cidadão (e-SIC), por meio do qual foram obtidos os dados desta pesquisa.

Para que a transparência pública seja efetiva, além da simples divulgação de informações e disponibilização de meios de solicitação, faz-se necessário que as informações sejam compreensíveis e que as ferramentas sejam acessíveis ao público. Para isso, exige-se uma transição para um ambiente no qual predomina a cultura da transparência, o que em democracias recentes como o Brasil, demanda esforços proativos de agentes públicos e esclarecimento da população, que a partir da LAI pode atuar de forma mais participativa no acompanhamento de políticas públicas, na cobrança por prestação de contas e fiscalização.

A presente pesquisa partiu da perspectiva do usuários, do cidadão que demanda a informação, o que não limita o ateste da efetividade do e-SIC, pois a elevada quantidade de solicitações que não se enquadram nos parâmetros da LAI, pode ser justificada pela baixa compreensão do usuário ou por limitações da ferramenta, que poderia validar, a partir de perguntas prévias antes da abertura do pedido, se aquele encaminhamento é ou não um pedido de informação. Essa interpretação corrobora com o resultado do trabalho de Angélico (2012), que abordou a perspectiva do cidadão como obstáculo para efetiva implementação da LAI.

Para realização da pesquisa e teste das hipóteses foram obtidos os dados dos pedidos encaminhados para Caixa Econômica Federal no período de 2015 a 2017. A qualificação da

base resultou em 9.759 pedidos, dos quais 6.325 foram classificados com resposta diferente de acesso concedido: (i) acesso negado, (ii) parcialmente negado, (iii) órgão não tem competência para responder, (iv) informação inexistente, (v) pergunta duplicada, (vi) não se trata de pedido de informação, (vii) pedidos sem classificação de tipo de resposta e (viii) encaminhados para outro canal.

A análise específica dos pedidos cujo acesso não foi totalmente concedido revelou elevado percentual de solicitações que não se tratavam de pedidos de informação nos termos da LAI, com 38,25%, já os acessos negados representam 27,19%. Na primeira categoria predominam dúvidas e reclamações sobre produtos e serviços da Instituição Financeira, cuja resposta orienta o direcionamento para canais de atendimento específicos. Já as negativas de concessão de acesso encontram amparo nas exceções previstas na Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a LAI, uma vez que as informações estão resguardadas por grau de sigilo, protegidas por sigilo bancário ou informações caracterizadas como estratégicas que, se divulgadas, podem comprometer a competitividade da empresa.

Para ampliar a precisão da descrição, foram criadas categorias a partir da leitura e análise das descrições dos pedidos não concedidos. Essas categorias consistem na natureza da descrição e produto ou serviço associado.

Dessa análise, 86,39% das negativas de acesso estavam fundamentadas em informação sigilosa, dúvidas, reclamações e sobre produtos com vínculo de titularidade que exigem conferência e validação da identificação do usuário.

Verificou-se que 30,86% dos pedidos foram redirecionados para canais convencionais de atendimento disponibilizados pela empresa ou receberam orientação sobre como obter a informação na internet. Já os pedidos relacionados ao quadro de pessoas da empresa foram 28,65%, em sua maioria protegida pela exceção da Lei. A classificação mais expressiva sobre um produto ou serviço resultou em 17,03%, que consistem em informações sobre FGTS, PIS, Abono Salarial e dados cadastrais do trabalhador demandados por cidadãos e empregadores.

Por fim, procedeu-se com teste de associação entre categorias do pedido e motivos da negativa, constatando maior grau de associação das negativas com os pedidos da categoria de Economia e Finanças.

Dessa forma, ficou evidenciada a forte utilização do sistema e-SIC como canal alternativo de atendimento, ou seja, demandas não abarcadas no escopo da LAI, que poderiam ser evitadas, seja pela conscientização e esclarecimentos aos usuários ou por meio de adaptações na ferramenta que limitassem a abertura das solicitações não caracterizadas como pedido de

informação. Apesar da distorção verificada, pode-se atestar a eficácia da ferramenta, cujos pedidos encaminhados, no período em análise, foram integralmente concluídos com prazo médio de resposta de 11 dias (BRASIL, 2018).

Assim, além da obrigatoriedade de divulgação de informações exigidas por reguladores públicos e privados do sistema financeiro, a empresa pública deve manter estrutura para atendimento aos pedidos de informação vinculados ao Poder Executivo Federal, agregando maiores custos de produção de informação para manutenção mínima da conformidade legal e institucional.

Este trabalho complementa pesquisas que investigam a aplicação da Lei de Acesso à Informação, notadamente no caso de transparência passiva, e dá continuidade aos achados do artigo de Sasso et al (2017) todavia, esbarra em limitações encontradas na base de dados do e-SIC, tais como duplicidade e pedidos sem categorizações.

Pesquisas futuras podem explorar os pedidos de informação de empresas públicas de diferentes segmentos, por meio da análise comparativa e de associação entre acessos concedido, não concedidos e suas categorias. É possível ainda avançar em análises qualitativas sobre as descrições dos pedidos dos cidadãos e os temas mais requeridos. A qualidade dos sistemas de informação, sua efetividade, pela perspectiva da transparência ativa e passiva, e a compreensão e clareza das informações pelos cidadãos abre espaço para novas investigações.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F.; LOUREIRO, M. Finanças Públicas, Democracia e *accountability*. In: ARVATE, P.; BIDERMAN, C. (orgs.). Economia do Setor Público no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier Campus, 2004.

ALMEIDA, Rodrigues Reginaldo de. O Mito da infocracia. *Senatus: cadernos da Secretaria de Informação e Documentação*, v. 5, n. 1, p. 46-50, mar. 2007. Disponível em <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/item/id/99637>> Acesso em: 10 de junho de 2018.

ANGÉLICO, Fabiano. Lei de Acesso à Informação Pública e seus possíveis desdobramentos à *accountability* democrática no Brasil. 2012. 132 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, 2012.

ARATO, A. Representação, soberania popular e *accountability*. **Lua Nova**, n. 55-56, p. 85-103, 2002.

ARTIGO 19. O direito do público a estar informado. Princípios sobre a legislação de liberdade de informação. Artigo 19: Londres, 1999. Disponível em: <<http://www.article19.org/data/files/pdfs/standards/public-right-to-know-portuguese.pdf>> Acesso em: 10 de junho 2018.

ASSEMBLEIA GERAL DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração universal dos direitos humanos. 1948. Disponível em <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf>. Acesso em: 09 de junho de 2019.

Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA). Disponível em: <<http://www.anbima.com.br>> Acesso em: 10 de junho de 2018.

BERNARDES, Marciele Berger; SANTOS, Paloma Maria; ROVER, Aires José. Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: Uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 3, 761–792, 2015. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612119279>> Acesso em: 05 de maio de 2018.

BEUREN, Ilse Maria. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: _____ Acesso em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em: 09 de junho de 2018.

_____. Caixa Econômica Federal. Disponível em: <<http://www.caixa.gov.br>> Acesso em: 10 de junho 2018.

_____. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm>, Acesso em: 10 de maio de 2018.

_____. Estatuto Social da Caixa Econômica Federal. Aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária realizada em 14.12.2017, arquivado no Registro do Comércio, sob o número nº 1018255 em 23/02/2018, e alterado pela Assembleia Geral Extraordinária de 19.01.2018 arquivado no Registro do Comércio, sob o número 1016518 em 16/02/2018 e publicado no Diário Oficial da União em 16/03/2018. Disponível em <http://www.caixa.gov.br/Downloads/caixagovernanca/Estatuto_Social_da_Caixa_Economic_a_Federal.pdf> Acesso em: 09 de junho de 2018.

_____. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm> Acesso em: 26 de maio de 2018.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de dezembro 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm> Acesso em: 26 de maio de 2018.

_____. **Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.** Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/113303.htm> Acesso em: 26 de maio de 2018.

_____. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Portal Acesso à Informação. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br>> Acesso em: 10 de abril 2018.

_____. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC. Disponível em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>> Acesso em: 10 de abril 2018.

_____. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Coletânea de Acesso à Informação. 3ª ed., 2016. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/coletanea_3edicao_informacao_3edicao.pdf> Acesso em: 10 de abril 2018.

CRUZ, Cláudia Ferreira et al. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro. v. 46, n. 1, p. 153-176, jan./fev. 2012. Disponível em:

<<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7080>>. Acesso em: 10 de junho de 2018.

FREIRE, Felipe Ribero; BATISTA, Carlos Marcos. Como o cidadão avalia o Portal? Um estudo com os usuários do Portal da Transparência do Governo Federal. **Revista da Controladoria-Geral da União**, v. 8, n. 13, p. 373–403, 2016.

GRAMLING, Audrey A.; RITTENBER, Larry E.; JOHNSTONE, Karla M.. Auditoria. 7ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

HENDRIKSEN, Eldon S.; VAN BREDA, Michael F.. Teoria da Contabilidade. 1º ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HOCH, Patrícia Adriani; RIGUI, Lucas Martins; SILVA, Rosane Leal da. Desafios à concretização da transparência ativa na internet, à luz da Lei de Acesso à Informação Pública: análise dos portais dos tribunais regionais federais. **Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global**, v. 1, n. 2, 257–286, 2013. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.5902/231630547303>> Acesso em: 14 de abril de 2018.

Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Disponível em: <<http://www.ibgc.org.br>> Acesso em: 09 de junho de 2018.

MARTINS, Paula Lígia. Acesso à informação: Um direito fundamental e instrumental. **Acervo**, Rio de Janeiro. v. 24, n. 1, p. 233-244, jan/jun 2011. Disponível em: <<http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/381>> Acesso em: 08 de maio de 2018.

MATOS, Leonardo da Silva Trindade. Percepções sobre o (des)alinhamento dos princípios da Administração Pública, *accountability* e gerenciamento de resultados em instituições financeiras públicas. 2017. 92 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Viçosa, Rio Paranaíba. 2017.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. 2.ed. Brasília: UNESCO, 2009.

MIGUEL, L. Impasses da *accountability*: dilemas e alternativas da representação política. **Revista de Sociologia e Política**, n. 25, p. 25-38, 2005.

PINHO, José Antonio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. *Accountability*: Já podemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 6, 1343–1368, 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122009000600006>> Acesso em: 14 de abril de 2018.

SASSO, Maiara; PERES, Luciano Nurnberg; SOUZA, Ludmila de Melo; BRITO, Natália Dinoá Duarte Cardoso; VITTA, Henrique Luis Serigatto. Análise Descritiva dos Pedidos de Acesso à Informação ao Governo Federal por meio do Portal Acesso à Informação. **Revista da Controladoria-Geral da União**, v. 9, n. 14, p. 601–617, 2017.

SOUZA, Rossana Guerra de; WRIGHT, Gabriel Aragão; PAULO, Edilson; MONTE, Paulo Aguiar do. A janela que se abre: Um estudo empírico dos determinantes da transparência ativa nos governos dos estados brasileiros. **Revista Ambiente Contábil**, v. 7, n. 1, 176–195, 2015. Disponível em: <www.periodicos.ufrn.br/ambiente/article/view/5484> Acesso em: 9 de junho de 2018.