



Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e
ciência da informação

ISSN: 1518-2924

Universidade Federal de Santa Catarina

Grigoletto, Maira Cristina; Gama, Janyluce Rezende; Gama, Juliano Rezende
TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA
DEMANDA POR INFORMAÇÕES FISCAIS NA RECEITA FEDERAL DO BRASIL

Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia
e ciência da informação, vol. 26, e78697, 2021
Universidade Federal de Santa Catarina

DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2021.e78697>

Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14768130032>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais informações do artigo
- Site da revista em redalyc.org

UABM redalyc.org

Sistema de Informação Científica Redalyc
Rede de Revistas Científicas da América Latina e do Caribe, Espanha e Portugal
Sem fins lucrativos acadêmica projeto, desenvolvido no âmbito da iniciativa
acesso aberto



Encontros Bibli

TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA DEMANDA POR INFORMAÇÕES FISCAIS NA RECEITA FEDERAL DO BRASIL

Transparency and access to information: an analysis of the demand for tax
information in brazil's federal revenue

Maira Cristina Grigoletto

Doutora em Ciência da Informação - UNESP
Professora Adjunta do Programa de Pós-Graduação em Ciência
da Informação e do curso de Graduação em Arquivologia,
Universidade Federal do Espírito Santo,
Departamento de Arquivologia, Vitória/ES, Brasil
magrigo@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0301-0090> 

Janyluce Rezende Gama

Doutora em Ciência da Informação - UNB
Professora Adjunta do Programa de Pós-Graduação em
Ciências Contábeis e do curso de Graduação em Ciências
Contábeis, Universidade Federal do Espírito Santo,
Departamento de Ciências Contábeis, Vitória/ES, Brasil
janylucegama@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6680-0428> 

Juliano Rezende Gama

Mestrando no Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação - UFES
julianojrg@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1344-6998> 

A lista completa com informações dos autores está no final do artigo 

RESUMO

Objetivo: Os dispositivos legais que versam sobre o acesso à informação no Brasil materializam as obrigações dos órgãos da administração pública de fornecerem informações de interesse dos cidadãos, devendo dispor de mecanismos eficazes e eficientes de transparência. Em consideração a essas premissas, o presente artigo visa a analisar, por meio das demandas de acesso à informação direcionadas à Secretaria da Receita Federal do Brasil, entre 2014 e 2019, como os instrumentos de transparência ativa, disponíveis no site do órgão, podem estar ligados ao quantitativo de pedidos de informação.

Método: Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, caracterizada quanto aos objetivos como exploratória e, em relação aos procedimentos, como bibliográfica e documental.

Resultado: Os resultados demonstram uma queda na quantidade de solicitações de informações à Secretaria da Receita Federal do Brasil por parte dos cidadãos e das empresas nos últimos dois anos, que podem estar relacionadas com as alterações nos instrumentos de transparência ativa.

Conclusões: Conclui-se que as melhorias nos ambientes de informação, que propiciaram 95% dos atendimentos de forma virtual no ano de 2019, e a ampliação dos mecanismos de gestão da informação e transparência ativa, como a utilização de pesquisa de satisfação, a publicação do inteiro teor das soluções de consulta, do quadro societário e de administradores no cadastro das pessoas jurídicas e dos dados do cadastro de imóveis rurais, podem ter contribuído para a redução na demanda por pedidos de informação na Receita Federal do Brasil.

PALAVRAS-CHAVE: Lei de Acesso à Informação. Transparência da Informação. Gestão da Informação. Secretaria da Receita Federal do Brasil.

ABSTRACT

Objective: The legal provisions related to information access in Brazil materialize the obligations of public administration bodies in providing information of citizens interest, and must have effective and efficiency transparency mechanisms. In consideration of these premises, this article aims to analyze, through information access requests addressed to the Brazilian Federal Revenue Service, between 2014 and 2019, how the instruments of active transparency, available on the agency's website, may be linked to the number of information requests.

Method: This is a research with a qualitative approach, characterized as exploratory in terms of objectives and, in relation to procedures, as bibliographic and documentary.

Result: The results demonstrate a drop, in the last two years, in the number of information requests to the Federal Revenue Service of Brazil, either by citizens and companies, which may be related to changes in the instruments of active transparency.

Conclusions: It is concluded that the improvements in the information environments, which provided 95% of the services in virtual form in 2019, and also the effort in expending mechanisms of information management and active transparency, such as: the use of satisfaction surveys, the publication of full content of tax consultation, the corporate structure and administrators in registering legal entities and data from rural properties, may have contributed to reducing the information requests to the Federal Revenue of Brazil.

KEYWORDS: Access to Information Law. Transparency of Information. Information management. Secretariat of the Federal Revenue Brazil.

1 INTRODUÇÃO

O acesso e a transparência das informações públicas constituem pilares de um Estado voltado para a participação social e, em conjunto com a expansão do governo eletrônico, têm sido objetos de estudos teóricos e empíricos que podem ser utilizados para a modernização e a inovação da administração pública. Além disso, são importantes instrumentos para a consolidação da democracia (GAMA; RODRIGUES, 2016; GAMA, 2017).

A transparência dos atos públicos, apresentada, sobretudo, pela possibilidade de acesso às informações, é aparelho essencial para maior controle social das ações comandadas pela administração pública (COUTINHO; ALVES, 2015). No que diz respeito a determinados tipos de informações, como as de natureza fiscal, a alta carga tributária e a complexidade do seu sistema de apuração enfatizaram a necessidade por informações mais disponíveis, compreensíveis e comparáveis (CAVALCANTE; CAMURÇA, 2012).

O Brasil dispõe de vários dispositivos que disciplinam essa matéria, com destaque para a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 –, que alcança todos os poderes da união, estados, distrito federal e municípios e tem o propósito de regulamentar o direito fundamental do cidadão, consagrado na Constituição Federal de 1988, de acesso às informações públicas (BRASIL, 2011a).

Por via de consequência, a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) se enquadra como órgão sujeito à obediência da LAI. Os aspectos fiscais e tributários da RFB também são informações essenciais no contexto da transparência, que é definida como um dos valores dessa instituição responsável por mais de 90% da arrecadação das receitas da União (BRASIL, 2019a).

Contudo, esse não é um empreendimento fácil, pois o conceito de transparência não trata de simples publicidade ou de disponibilização de informações, mas, na verdade, de apresentá-las de forma clara, atualizada, tempestiva e com linguagem de simples compreensão. Na atualidade, em que se visa à ampliação da racionalidade dos recursos públicos em face das restrições orçamentárias, essa tarefa tem se apoiado cada vez mais

nas ferramentas de gestão da informação (JARDIM, 2008; BRASIL, 2012a; BRASIL, 2020a).

Em diálogo com esses apontamentos, começou a necessidade de responder a seguinte questão: como se relacionam os instrumentos de transparência (ativa e passiva) no âmbito da RFB e de que maneira esses instrumentos têm repercutido no atendimento das necessidades informacionais dos cidadãos?

Considera-se, preliminarmente, que a melhoria dos portais públicos de informação na *internet* e da sua infraestrutura, com recursos técnicos e humanos, são fatores que podem colaborar para se alcançar um avanço na transparência pública, em médio ou longo prazo, e o uso social da informação governamental (JARDIM, 2007).

Para Mendel (2009), as publicações proativas na *internet* têm baixo custo, o que viabiliza a utilização desse caminho pela administração pública, visando, dentre outros motivos, à redução do número de solicitações de informação que são mais onerosas.

Por isso, Gama (2015) entende que os pedidos por informações são inversamente proporcionais ao crescimento de instrumentos de transparência ativa em conjunto com práticas de políticas de gestão da informação. Dessa maneira, é possível que a disponibilização de forma ativa de informações no ciberespaço seja capaz de provocar a redução no volume de solicitações por informação.

Em vista disso, esse trabalho tem como objetivo analisar como os instrumentos de transparência ativa influenciaram a demanda por informações fiscais na RFB, utilizando-se como escopo a verificação dos pedidos de informação com base na LAI, no período de 2014 a 2019. O intuito é examinar como esses instrumentos, disponíveis no *site* do órgão, podem estar ligados ao quantitativo de pedidos de informação. De modo específico, buscou-se averiguar a quantidade de servidores ativos na RFB; identificar a quantidade de contribuintes; e verificar a quantidade anual de pedidos de acesso à informações direcionadas a esse órgão.

2 O ACESSO E A TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA ESFERA TRIBUTÁRIA

O acesso e a transparência das informações públicas constituem alicerces estruturais de um Estado aberto à participação do povo. A sua disponibilização de modo transparente permite a promoção dos direitos da sociedade, propicia a verificação do adequado cumprimento dos deveres da administração pública e é uma ferramenta importante no combate à corrupção (SPECK, 2002; ZORZAL; RODRIGUES, 2015; GAMA; RODRIGUES, 2016).

Para que a sociedade alcance esses benefícios, torna-se necessária a implementação de políticas voltadas para o acesso e para a transparência das informações públicas. Uma das formas de se perseguir ações governamentais voltadas para esses propósitos é mediante a formação de instrumentos normativos basilares, com a função de proporcionar a obrigação legal de medidas com essa finalidade (GAMA; RODRIGUES, 2016).

A Controladoria-Geral da União (CGU) contextualiza o direito à informação, sob o aspecto legal, pelo mundo. Destaca que o primeiro país a firmar um marco legal sobre o acesso à informação foi a Suécia, em 1766. Os Estados Unidos, em 1966, aprovaram a lei de acesso à informação, chamada de *Freedom of Information Act*. Na América Latina, a Colômbia foi o primeiro país a criar uma norma de acesso a documentos públicos no ano de 1888. Já o México destaca-se por uma legislação que previu sistemas rápidos de acesso, a qual foi aprovada em 2002 (BRASIL, 2011b).

No âmbito brasileiro, o ordenamento jurídico traz em seu cerne vários dispositivos legais que se ocupam de instrumentalizar essa previsão. A Constituição Federal de 1988, seguindo a tendência mundial e pressionada por transparência decorrente do processo de redemocratização, avançou e estabeleceu o acesso à informação pública como um direito fundamental dos cidadãos, firmando-o como um dos pilares da democracia brasileira (VAZ; RIBEIRO; MATHEUS, 2010).

De forma mais ampla, o cumprimento do preceito constitucional ocorreu mediante a publicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011a), a já mencionada LAI. Essa lei se divide em duas partes: a primeira trata da transparência ativa; e a segunda trata da transparência passiva. Por um lado, as instituições devem divulgar as informações de modo proativo e espontâneo (transparência ativa); por outro lado, devem responder aos pedidos de informação recebidos (transparência passiva) (GAMA, 2015).

Pelas regras da transparência ativa tratadas no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, os órgãos e as entidades devem divulgar, em seus sítios na *internet*, informações de interesse geral ou coletivo, tais como: estrutura organizacional, projetos, metas, execução orçamentária e perguntas mais frequentes da sociedade (BRASIL, 2012a).

Em outra linha de atuação, para atender a normatização que trata da transparência passiva, os órgãos e as entidades devem criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Conforme previsto pelo Art. 9º do decreto supracitado, os objetivos do SIC são: “[...] I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; II - informar sobre a tramitação

de documentos nas unidades; e III - receber e registrar pedidos de acesso à informação” (BRASIL, 2012a, n. p).

Para o atendimento dessas prerrogativas, o Poder Executivo do Governo Federal criou o e-SIC, a partir do qual qualquer pessoa física – de qualquer nacionalidade – ou pessoa jurídica pode exercer o seu direito legal de acesso à informação, diante de quaisquer órgãos e entidades dessa esfera de governo (BRASIL, 2016a). O e-SIC, em atenção à LAI, oferece ainda relatórios estatísticos dos pedidos de acesso à informação, de recursos e de reclamações. Tais relatórios podem ser gerados ou visualizados nesse sistema, que possui ferramenta de filtro de dados por órgão, entidade e período, por meio de informações qualitativas e quantitativas (BRASIL, 20--?a).

O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, estabelece ainda a rede mundial de computadores como meio obrigatório de comunicação do Estado com o cidadão, e fixa, no Art. 8º, requisitos mínimos para reger os sítios eletrônicos, entre eles: “II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2012a, n. p).

Essa previsão está em conformidade com o que Riecken (2008) estabeleceu acerca da maior exigência de transparência com a expansão da *internet*, pois esse fenômeno tem gerado um impacto expressivo na forma como as informações são disponibilizadas pelo governo, fato que o autor chama de governo eletrônico. Compreendido como um veículo dinâmico de informações, o governo eletrônico tem recebido investidas, ao longo dos anos, de várias linhas de tecnologia da informação, para melhorar a vida dos cidadãos. Exemplo disso é a democracia eletrônica, que se refere, principalmente, ao aumento da capacidade de transparência pública e de participação popular nos planos e projetos do governo.

Na área tributária, a importância do acesso e da transparência da informação é igualmente percebida, tendo em vista que: por meio dela, cidadãos e empresas obtêm as regras para a apuração dos impostos, das taxas e das contribuições; o fisco adquire os elementos de combate à sonegação e demais ilícitos tributários; forma-se uma cultura de cidadania fiscal que tem como base a participação popular (SCHOLZ, 2005).

Um dos entraves para a evolução do acesso e da transparência das informações tributárias está no complexo sistema que rege essa pauta. O Brasil está entre os 10 piores países do mundo no pagamento de impostos, ocupando o 184º lugar dentre os 190 países avaliados (MACHADO, 2018; WORLD BANK GROUP, 2020). Essa classificação é observada a partir dos números apresentados anualmente, pelo BM, por meio de um projeto denominado *Doing Business*. Esse projeto mede, analisa e compara o ambiente de

negócios de 190 economias do mundo, sendo nele avaliado, dentre outros itens, o tempo que as empresas levam para prestar as informações fiscais ao erário (WORLD BANK GROUP, 2020).

Nos últimos anos, verificou-se uma melhora nesse ponto. Em 2014, as empresas precisavam de 2.600 horas para apurar os tributos e prestar as informações para o governo. Já em 2020, a quantidade de horas passou para 1.501. Não obstante esse avanço, quando se compara o tempo gasto na apuração tributária do Brasil com a de outros países, verifica-se que ainda há um longo caminho a ser percorrido. Países como a Nova Zelândia exigem muito menos tempo das empresas, sendo 140 horas para o acerto fiscal (WORLD BANK GROUP, 2020).

Por isso, Gonçalves (2020) cita a relevância de a administração tributária utilizar constantemente ferramentas que avaliem a sua eficiência, como a *Tax Administration Diagnostic Assessment Tool*. Tal ferramenta conta com a participação do BM e do FMI e visa a identificar pontos fortes dos sistemas e dos processos do fisco, dentre os quais se destaca a transparência (GONÇALVES, 2020; TADAT, c2020).

Como forma de melhorar a eficiência, o acesso, a transparência e a simplificação do sistema tributário nacional, o Brasil investe constantemente em ferramentas voltadas para a tecnologia da informação (SANTELLO, 2014). No entanto, segundo Jardim (2000), para se alcançar a transparência, é preciso empregar o conceito de governança entendida como “[...] a capacidade financeira e administrativa em sentido amplo de um governo de implementar políticas” (JARDIM, 2000, p. 1).

No mesmo sentido, Zorzal (2015) verifica que uma das formas de melhorar o nível de transparência dos órgãos e das instituições é por meio da aplicação dos princípios de boa governança, tais como *accountability* (prestação de contas) e *compliance* (responsabilidade corporativa), o que acarretará a ampliação da transparência ativa.

O desenvolvimento das estratégias de melhoria da governança está relacionado à utilização de dispositivos da gestão da informação para a definição de acesso a ela, bem como sua localização, sua disseminação e o seu uso (MARCHIORI, 2014). A gestão da informação compreendida como processo é o primeiro passo para se alcançar as melhorias pretendidas no campo informacional (MIRANDA, 2010).

Por isso, o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (BRASIL, 2012a), estabeleceu que os órgãos devem adequar a sua política de gestão da informação para garantir o adequado acesso e a transparência das informações públicas, demonstrando que “[...] a

gestão da informação governamental é, portanto, um requisito básico para que a LAI tenha pleno uso social” (JARDIM, 2013, p. 387).

Em artigo publicado no ano de 2007, Jardim já apontava como um caminho possível a melhoria dos portais públicos de informação na *internet* e da sua infraestrutura, com recursos técnicos e humanos. Na concepção de Mendel (2009), esse ambiente é propício para disseminação antecipada da informação, que tem custo financeiro reduzido, o que favorece a sua utilização pela administração pública (MENDEL, 2009).

De acordo com o Guia de Transparência Ativa, elaborado pela CGU, o investimento na forma proativa de atuação traz impacto na redução dos pedidos, via canais de transparência passiva, e também repercute na diminuição dos custos para a administração pública (BRASIL, 2019b), conforme segue:

[...] a divulgação espontânea do maior número possível de informações, além de facilitar o acesso, também é vantajosa porque tende a reduzir as demandas sobre o assunto nos canais de transparência passiva, minimizando o trabalho e os custos de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso (BRASIL, 2019b, p. 5).

No mesmo sentido, Gama (2015) verifica a existência de relação entre os instrumentos de transparência ativa e passiva, visto que uma política de gestão da informação voltada para o investimento em instrumentos de transparência ativa, que valorizem a clareza, a tempestividade e a linguagem de fácil compreensão, pode proporcionar a redução na demanda de pedidos de acesso à informação.

Nesse diapasão, pretende-se no tópico seguinte realizar a análise de dados da maior entidade de arrecadação tributária do país, a RFB, responsável por mais de 60% da arrecadação nacional e por 90% da arrecadação federal. Busca-se realizar a análise qualitativa dos pedidos de informação formalizados perante esse órgão (transparência passiva), no período de 2014 a 2019, comparando-a, em particular, com o instrumento de transparência ativa – contendo informações sobre os serviços da Pesquisa de Satisfação, disponível em seu portal da *internet*. O intuito é estabelecer uma relação entre demandas por informação e as iniciativas indicativas de melhorias de gestão da informação que possam refletir em transparência administrativa (JARDIM, 2007; MENDEL, 2009; GAMA, 2015; BRASIL, 2019a).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa adotará uma abordagem qualitativa que, segundo Gil (2008), é usada em estudos de campo, estudos de caso, pesquisa-ação ou pesquisa participante.

Esse tipo de abordagem visa a destacar características não observadas por meio de um estudo puramente quantitativo.

Pretendendo conferir maior legitimidade à análise, emprega-se uma pesquisa de natureza aplicada. A finalidade é gerar conhecimentos de aplicação prática, mediante aproximação de conhecimentos teóricos e empíricos, em um estudo voltado para a realidade específica da RFB, um órgão específico, singular, subordinado ao Ministério da Economia. Este órgão foi criado em setembro de 1968, após um processo de reforma administrativa, motivada pelo Decreto nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Tem a incumbência de administrar os tributos de competência da União, inclusive os incidentes sobre o comércio exterior. Além disso, participa da formulação política tributária brasileira (BRASIL, 2020a; PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto aos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, pois tem o intuito de promover, de forma flexível, a investigação em busca de mais elementos, no referido órgão, a respeito dos instrumentos de acesso e de transparência da informação tributária (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Para tanto, em consonância com as características da pesquisa exploratória, utiliza-se, quanto aos procedimentos metodológicos, as pesquisas bibliográfica e documental. A partir delas, objetiva-se conhecer e analisar as principais contribuições teóricas e a produção documental sobre o tema, com levantamentos realizados no período de julho a setembro de 2020 (PRODANOV; FREITAS, 2013).

O presente trabalho foi desenvolvido em duas fases. Primeiro, foram realizados a pesquisa bibliográfica relacionada ao tema e o levantamento legislativo dessa matéria. Nessa fase, as buscas foram empreendidas nas bases de dados: Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e Scopus, no intuito de realizar levantamento bibliográfico acerca da gestão e do acesso à informação. No Portal da Legislação da Presidência da República¹ e no portal de Acesso à Informação do Governo Federal² foi realizado o levantamento da legislação que envolve o tema.

Posteriormente, houve a pesquisa documental, realizada por meio da busca em registros armazenados no *site* da RFB³, a fim de descrever algumas características estruturais do órgão, além dos seus instrumentos de transparência ativa, retratados em normas, relatórios e sistemas.

¹ Fonte: <http://www4.planalto.gov.br/legislacao/>. Acesso em: 10 jul. 2020.

² Fonte: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br>. Acesso em: 15 jul. 2020.

³ Fonte: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br>. Acesso em: 14 jul. 2020.

Na sequência, buscaram-se, no portal do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) do Governo Federal (BRASIL, 20--?a), relatórios estatísticos e demais dados sobre os pedidos de informação realizados perante a RFB, no período de maio de 2012 (início da vigência da LAI) a dezembro de 2019⁴. No entanto, essa etapa revelou uma limitação para o andamento da pesquisa, pois o portal apresenta um conjunto de dados consolidados no Ministério da Economia, sem discriminar, especificamente, os dados relativos à RFB, impossibilitando, assim, o levantamento conforme planejado.

Na impossibilidade da obtenção dos dados via portal e-SIC, solicitaram-se, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, também conhecida como Fala.BR⁵, essas mesmas informações, com base na LAI. Contudo, o Ministério da Economia respondeu que não dispõe do que foi solicitado de forma discriminada pelo órgão. Assim, requereram-se diretamente à RFB os dados de pedidos de informação com base na LAI. O órgão respondeu à nossa solicitação com relatórios de 2014 até 2019 (BRASIL, 20--?b), os quais foram utilizados na presente pesquisa.

Com base nessas informações ofertadas, elaborou-se o levantamento anual dos pedidos de informação, indicados na Tabela 3. Por fim, tentou-se estabelecer uma relação entre a quantidade de pedidos por acesso à informação e as iniciativas do órgão em instrumentos de transparência ativa.

Em resumo, a coleta de dados desse artigo pode ser resumida da seguinte forma:

Quadro 1 – Metodologia

Fonte	Descrição	Período da Busca	Tipo de Pesquisa
Brapi, SciELO, Scopus	Artigos científicos de gestão da informação e transparência	Julho e agosto de 2020	Bibliográfica
Portal da Legislação da Presidência da República	Legislação de acesso à informação; legislação tributária	Julho e agosto de 2020	Bibliográfica
Portal da RFB	Legislação tributária; informações estruturais do órgão; e instrumentos de transparência ativa da RFB	Julho e agosto de 2020	Bibliográfica
Portal da RFB	Relatórios de atendimento de 2014 e 2019	Agosto de 2020	Documental
Ouvidoria RFB	Planilhas de dados de acesso à informação na RFB de 2014 a 2019	Setembro de 2020	Documental

⁴ Optou-se pela não utilização das informações do ano de 2020, pelo fato de a pandemia da Covid-19 poder distorcer o resultado da pesquisa.

⁵ Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>. Acesso em: 12 set. 2020.

Nessa análise, utilizou-se alguns instrumentos de transparência ativa da RFB e, de modo mais específico, a Pesquisa de Satisfação, pelo item que mensura o contentamento acerca das informações sobre os serviços, para se observar a relação entre a satisfação do usuário pelas informações ofertadas e o quantitativo de demandas por informação.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Ao analisar o material produzido pela RFB, percebe-se a sua consonância com o conceito de governo eletrônico, que compreende “[...] serviços eletrônicos baseados em informações para cidadãos (e-administração), com foco em elementos de participação (e-democracia), para alcançar objetivos de um governo balanceado” (GAMA, 2017, p. 40).

O relatório mensal dos atendimentos, denominado Transparência no Atendimento, é um exemplo que demonstra a utilização do conceito de governo eletrônico, quando se percebe que o percentual do quantitativo de atendimentos no formato virtual, realizado pelo Portal Eletrônico do Centro de Atendimento ao Contribuinte, aumentou desde 2012, chegando a quase 95% dos atendimentos da RFB em 2019 (BRASIL, 2012b; BRASIL, 2019c).

Na página da *internet* dessa secretaria, também são informados a missão, os valores e a visão, por meio dos quais se percebe que a RFB é um órgão voltado para uma atuação social. Por meio da busca pela justiça fiscal, o desempenho das suas atividades de forma transparente tem como meta alcançar efetividade da gestão tributária (BRASIL, 2020a).

Uma das principais áreas de atuação para o sucesso no cumprimento dessa proposta de desempenho e de resultados está na área informacional. Por isso, foi estabelecido na Portaria RFB nº 2.543, de 25 de abril de 2011, que uma das competências institucionais é a gestão integral da informação, para se atingir a eficácia e para os seus benefícios serem sentidos pela sociedade (BRASIL, 2011c).

A gestão da informação tem se tornado cada vez mais importante no âmbito da administração tributária. Sua eficácia propicia serviços de excelência ao cidadão, racionalização, simplificação normativa e transparência, principalmente em ambientes que exigem a redução de custos (JARDIM, 2008).

Por exemplo, a Portaria nº 424, de 21 de agosto de 2019, suspendeu a realização de uma série de despesas, que vai dos insumos e máquinas de café até treinamento e capacitação de servidores (BRASIL, 2019d).

A política de redução de custos alcança também a contratação de servidores. Conforme a Tabela 1, de 2014 a 2019, houve redução no quadro de servidores da RFB em aproximadamente 16% (BRASIL, 2014; BRASIL, 2019e).

Tabela 1 – Quantidade de Servidores Ativos na RFB

	2014	2019	Variação %
Auditores-Fiscais	10.935	9.095	- 20,23
Analistas-Tributários	7.625	6.583	-15,82
Administrativos	5.771	5.282	-9,25
Total	24.331	20.960	- 16,08

Fonte: Brasil (2014) e Brasil (2019e).

Nota: apresentação dos dados adaptada pelos autores.

Por outro lado, a partir da análise da quantidade do número de inscritos nos sistemas do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e do Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas (CNPJ) indicados na Tabela 2, nesse mesmo período a quantidade de contribuintes aumentou em torno de 11,36% (BRASIL, 2014; BRASIL, 2019e).

Tabela 2 – Quantidade de Contribuintes Inscritos na RFB

	2014	2019	Variação %
Empresas Ativas no Sistema CNPJ	18,3	17,6	-9,61
Inscrições Regulares no Sistema CPF	178,8	201,9	12,91
Total de Contribuintes	197,1	219,5	11,36

Fonte: Brasil (2014) e Brasil (2019e).

Nota: apresentação dos dados adaptada pelos autores.

No confronto das informações presentes nas Tabelas 1 e 2, verifica-se que o cenário de constante aumento de contribuintes e de redução do quadro funcional pode prejudicar a almejada excelência na prestação dos serviços e, conseqüentemente, o acesso e a transparência da informação deles decorrentes (BRASIL, 2020a).

Infere-se que essa realidade pode ser enfrentada com a melhoria da estrutura informacional do órgão. Saracevic (1996) recomenda a utilização das ferramentas de tecnologia da informação. De acordo com o relatório Transparência no Atendimento, o percentual de quase 95% de atendimentos virtuais demonstra o seu emprego pela RFB (BRASIL, 2019c).

Marchiori (2014) sugere investir em gestão da informação, visando à facilitação do acesso de maneira individual, coletiva e colaborativa, o que reduziria a necessidade de recursos humanos nos processos informacionais. Para essa circunstância, pode-se fazer uma avaliação, a partir da análise dos dados disponibilizados pelo órgão, nos termos da Tabela 3, que expressam a quantidade anual de pedidos de acesso à informação. Nesse

contexto, verificam-se sucessivas quedas nos pedidos por informação nos anos de 2018 e 2019, após anos de crescimento.

Tabela 3 – Quantidade Anual de Pedidos de Acesso à Informação

Ano	Total de Pedidos	Variação Percentual
2014	1.145,00	
2015	2.439,00	113%
2016	2.347,00	-4%
2017	3.119,00	33%
2018	2.934,00	-6%
2019	2.457,00	-16%

Fonte: Brasil (20--?b).

Nota: apresentação dos dados adaptada pelos autores.

Essa redução nos pedidos de informação nos dois últimos anos pode indicar a utilização de mecanismos de gestão da informação para investimento em transparência ativa. Isso significa a melhoria da informação no sítio da RFB na *internet* (GAMA, 2015; BRASIL, 2016b).

São inúmeras as iniciativas que têm potencial para influenciar a redução da demanda por acesso à informação na RFB. Como exemplos, pode-se citar a oferta, no sítio da RFB na *internet*, dos seguintes conteúdos: disponibilização do inteiro teor das Soluções de Consulta prevista na Instrução Normativa nº 1.396, de 16 de setembro de 2013 (BRASIL, 2013); quadro societário e de administradores das pessoas jurídicas inscritas no CNPJ; dados do Cadastro de Imóveis Rurais (Cafir); e desenvolvimento do Sistema Normas Gestão da Informação (BRASIL, 20--?g), para acesso a todos os atos administrativos da RFB (BRASIL, 2013; BRASIL, 2015; BRASIL, 2016b; BRASIL, 2019f).

Outra iniciativa que, na visão dos pesquisadores já citados neste capítulo, merece destaque é a implementação da Pesquisa de Satisfação presente no sítio da RFB na *internet*. Esse projeto foi desenvolvido para a avaliação dos serviços prestados pelo órgão, em conformidade com o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) (BRASIL, 2019g).

Jardim (2000) já alertava que não se pode resumir o acesso à informação pública e a sua transparência à utilização de novas tecnologias e à disseminação da informação pelas repartições. É preciso aperfeiçoar os instrumentos mediante a mensuração da satisfação dos cidadãos.

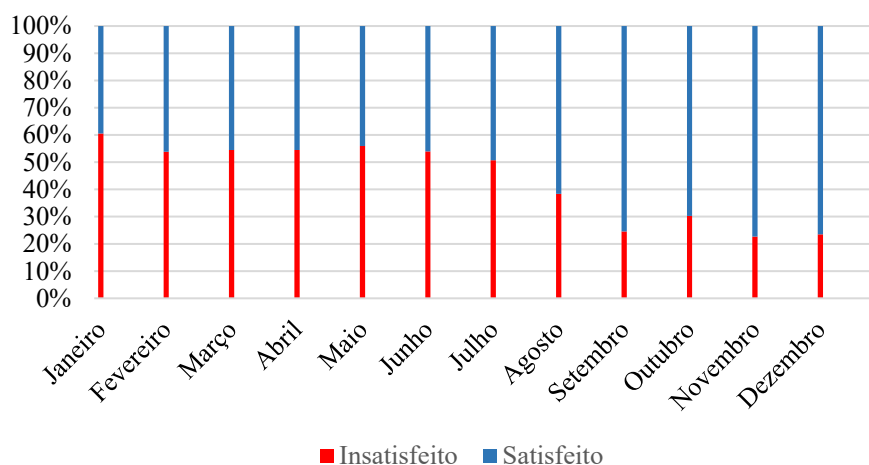
Em consonância com esse ensinamento está, portanto, a Pesquisa de Satisfação que tem lugar de destaque na página inicial do órgão na *internet* (BRASIL, 2018), por meio

de um *banner*. Ela conta com três partes: avaliação geral da RFB quanto aos serviços prestados; dados pessoais para fins estatísticos, que não são obrigatórios; e avaliação do serviço procurado pelo cidadão (BRASIL, 2019g).

Na avaliação do serviço prestado, tem-se os seguintes quesitos a serem classificados: acesso às informações sobre o serviço; horário de atendimento; cortesia e educação dos atendentes; tempo de espera para ser atendido; prazo para conclusão do serviço; localização da unidade da RFB ou do posto de atendimento; instalações físicas; conservação e limpeza do local de atendimento (BRASIL, 2019g). A respeito desses, os cidadãos podem se posicionar conforme as seguintes opções: não se aplica, insatisfeito, satisfeito ou muito satisfeito.

No que tange à opinião acerca do acesso às informações sobre o serviço, que se adequa ao objetivo desse trabalho, verifica-se, a partir do Gráfico 1, formado com dados levantados no sítio da RFB referentes ao ano de 2019, que a ferramenta Pesquisa de Satisfação (BRASIL, 2018) foi útil para melhorar a qualidade das informações constantes na página da RFB na *internet*. Considerando que em janeiro de 2019 o grau de insatisfação com esse serviço era superior a 60%, em dezembro observou-se, porém, que o percentual caiu para um pouco mais de 20%.

Gráfico 1 – Grau de Satisfação em Relação às Informações sobre o Serviço – 2019



Fonte: Brasil (2019g).

Nota: apresentação dos dados adaptada pelos autores.

Esse resultado pode indicar que o investimento em melhorias em transparência ativa, que contempla também a disponibilização da informação de forma ágil, clara e em linguagem de simples compreensão, tem a capacidade de reduzir a quantidade de pedidos por acesso à informação, via transparência passiva (MENDEL, 2009; GAMA, 2015; BRASIL, 2019b).

Além disso, o resultado aponta que o caminho de investimento em instrumentos de transparência ativa com publicações proativas, o qual tem um custo reduzido, pode influenciar a redução de solicitações por informação, diminuindo automaticamente a necessidade de recursos técnicos e humanos para essa finalidade (MENDEL, 2009).

Nesse sentido, a RFB tem envidado esforços para oferecer à sociedade mecanismos que possam auxiliar na melhoria do acesso à informação, mediante a disseminação de conteúdo em seu portal na *internet*, independente da demanda, o que sugere o atendimento indicado por Mendel (2009), Gama (2015) e pela Controladoria Geral da União (Brasil, 2019b), além do aprimoramento do ambiente informacional sugerido por Jardim (2000), para atender efetivamente ao que a LAI pretende proporcionar ao contribuinte.

Ademais, de forma específica, a ferramenta Pesquisa de Satisfação da RFB (BRASIL, 2018) mostrou ter potencial para colaborar com a melhoria no ambiente informacional, pois com a gestão dessas informações coletadas é possível empreender esforços na sua organização, construindo, em conjunto com a sociedade, um espaço de transparência da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou analisar como os instrumentos de transparência ativa influenciaram na demanda por informações fiscais na RFB, utilizando-se como escopo a verificação dos pedidos de informação com base na LAI, no período de 2014 a 2019. Da verificação dos dados qualitativos, constatou-se uma redução na quantidade anual de pedidos de informação nos anos de 2018 e 2019, mesmo diante do cenário de redução de custos e de servidores e de aumento do número de contribuintes.

Averiguou-se que a utilização de ferramentas de tecnologias de informação pode colaborar no enfrentamento desse panorama (SARACEVIC, 1996). Na RFB, em 2019, quase 95% dos atendimentos aconteceu de maneira virtual, o que demonstra a aplicação desses mecanismos no órgão e a sua consonância com o conceito de governo eletrônico (BRASIL, 2019c).

Verificou-se também que a redução nos pedidos de informação pode ter relação com a utilização de mecanismos de gestão da informação para investimento em transparência ativa, que tem potencial de melhorar a informação no sítio da RFB na *internet* (MENDEL, 2009; GAMA, 2015). Para exemplificar essas medidas, foram citadas na pesquisa a disponibilização no sítio da RFB na *internet* dos seguintes conteúdos: inteiro teor das Soluções de Consulta prevista na Instrução Normativa nº 1.396, de 16 de setembro de

2013; quadro societário e de administradores das pessoas jurídicas inscritas no CNPJ; e dados do Cafir (BRASIL, 2013; BRASIL, 2015; BRASIL, 2016b; BRASIL, 2019f).

De forma mais específica, evidenciou-se o instrumento de Pesquisa de Satisfação (BRASIL, 2018), disponível na página principal da RFB na *internet*. Esse instrumento foi desenvolvido para a avaliação dos serviços prestados pela RFB, em conformidade com o GesPública (BRASIL, 2018). Presume-se que houve a utilização dos seus resultados para a melhoria da página do órgão na *internet*, pois durante o ano de 2019 o grau de insatisfação caiu de mais de 60% para quase 20%.

Dessa maneira, a pesquisa contribui para o efetivo uso de informações em matéria tributária, com a verificação das medidas instaladas para atender ao que dispõe a LAI e aos princípios norteadores da matéria (GAMA; RODRIGUES, 2016). Além disso, promove a aproximação de reflexões teóricas e práticas, mediante a interação e integração entre instituições que atuam em cada âmbito, com situações discutidas pelo conhecimento científico e pelo senso comum (SANTOS, 2008; PACHECO; VALENTIM, 2010).

Vale ressaltar que o recorte estabelecido neste trabalho foi o estudo pontual de informações da RFB, com a identificação de fatores que podem influenciar na redução da demanda por informações tributárias nesse órgão. Desse modo, percebe-se que há espaço para futuras pesquisas que envolvam a gestão das informações tributárias, visando ao acesso e à transparência da informação.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Acesso à Informação Pública**: Uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 2011b. Disponível em: <https://portal.ifrn.edu.br/acessoainformacao/arquivos-importantes/cartilha-da-cgu-sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao/view>. Acesso em: 28 jul. 2020.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **e-SIC**: Manual do SIC. [Brasília, DF]: CGU, 2016a. Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20SIC.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2020.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal**. Brasília, DF: CGU, 2019b. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2020.

BRASIL. **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 [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2012a. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 5 jan. 2019.

BRASIL. e-SIC: Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. **Relatórios Estatísticos**. [Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 20--?a]. Disponível em: https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.aspx. Acesso em: 15 jul. 2020.

BRASIL. **Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm. Acesso em: 15 jul. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações [...]; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 5 jan. 2019.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 15 jan. 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Receita Federal. **Consultar Quadro de Sócios e Administradores no CNPJ**. [Brasília, DF]: Subsecretaria de Arrecadação, 2016b. Disponível em: <http://receita.economia.gov.br/interface/lista-de-servicos/cadastros/cnpj/quadro-de-socios-e-administradores-no-cnpj>. Acesso em: 10 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Receita Federal. **Pesquisa de Satisfação**. [Brasília, DF]: Coordenadoria-Geral de Atendimento, 2018. Disponível em: <https://receita.economia.gov.br/interface/pesquisa-de-satisfacao>. Acesso em: 18 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Economia. Receita Federal. **Revista Fato Gerador**, Brasília, n. 8, resultados do 2º semestre, 2014. Disponível em: <https://receita.economia.gov.br/publicacoes/revista-fato-gerador/revista-fg-8edicao.pdf/view>. Acesso em: 30 dez. 2018.

BRASIL. Ministério da Economia. Receita Federal. **Revista Fato Gerador**, Brasília, n. 17, resultados do 1º semestre, dez. 2019e. Disponível em: https://receita.economia.gov.br/publicacoes/revista-fato-gerador/fg_17ed_web.pdf. Acesso em: 30 jul. 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Análise do resultado da arrecadação**. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2019a. Disponível em: https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/receitadata/arrecadacao/copy4_of_analise-teste. Acesso em: 4 nov. 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Como fazer suas pesquisas no sistema Normas**. [Brasília, DF]: Ministério da Economia, 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/como-fazer-suas-pesquisas-no-sistema-normas>. Acesso em: 10 jul. 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Dados Públicos CAFIR**. [Brasília, DF]: Ministério da Economia, 2019f. Disponível em: <https://receita.economia.gov.br/orientacao/tributaria/cadastros/cadastro-de-imoveis-rurais-cafir/dados-publicos-cafir>. Acesso em: 18 set. 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Institucional**. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2020a. Disponível em: <https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional>. Acesso em: 12 jul. 2020.

BRASIL. Receita Federal. Instrução Normativa RFB nº 1.396, de 16 de setembro de 2013. **Diário Oficial da União**: seção 1, [Brasília, DF], p. 32, 17 set. 2013. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=46030>. Acesso em: 14 mai. 2019.

BRASIL. Receita Federal. **Pesquisa de Satisfação**. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2019g. Disponível em: <http://receita.economia.gov.br/dados/resultados/atendimento/pesquisa-de-satisfacao/2019>. Acesso em: 30 jul. 2020.

BRASIL. Receita Federal. Portaria ME nº 424, de 21 de agosto de 2019. **Diário Oficial da União**: seção 1, [Brasília, DF], p. 6, 22 ago. 2019d. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=103088>. Acesso em: 10 maio 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Relatórios do atendimento**: Ano 2012. [Brasília, DF: Ministério da Economia], 2012b. Disponível em: <http://www.receita.economia.gov.br/dados/resultados/atendimento/2012>. Acesso em: 30 jul. 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Relatórios do atendimento**: Ano 2019. [Brasília, DF: Ministério da Economia], 2019c. Disponível em: <http://www.receita.economia.gov.br/dados/resultados/atendimento/2019>. Acesso em: 30 jul. 2020.

BRASIL. Receita Federal. **Relatórios SIC**: 2014 a 2019. [Brasília, DF: Ministério da Economia, 20--?b].

BRASIL. Secretaria da Receita Federal do Brasil. Portaria RFB nº 2.543, de 25 de abril de 2011. **Diário Oficial da União**: seção 1, [Brasília, DF], p. 33, 28 mar. 2011c. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?visao=anotado&idAto=30552>. Acesso em: 10 ago. 2020.

BRASIL. **Sistema Normas Gestão da Informação**. [Brasília, DF: Receita Federal, 20--?g]. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/consulta.action>. Acesso em: 3 maio 2020.

CAVALCANTE, D. L.; CAMURÇA, E. Cidadania fiscal: o direito à informação da carga tributária no Brasil. **Revista Tributária e de Finanças Públicas**, [s. l.], v. 20, n. 104, maio/jun. 2012. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/79123478.pdf>. Acesso em: 1 set. 2020.

COUTINHO, H. C. P.; ALVES, J. L. Lei de acesso à informação como ferramenta de controle social de ações governamentais. **Comunicação & Informação**, Goiânia, v. 18, n. 1, p. 124-139, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/ci/article/view/33985/18652>. Acesso em: 16 set. 2020.

GAMA, J. R. **Instrumentos de transparência e acesso às informações públicas**: um estudo das demandas por informações contábeis nas universidades federais. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/19201>. Acesso em: 20 out. 2018.

GAMA, J. R. **Transparência pública e governo eletrônico**: análise dos portais dos municípios do Pará. Belém, PA: NAEA, 2017. Disponível em: https://livroaberto.ufpa.br/jspui/bitstream/prefix/573/1/Livro_TransparenciaPublicaGovernoEletronico.pdf. Acesso em: 30 jul. 2020.

GAMA, J. R.; RODRIGUES, G. M. Transparência e acesso à informação: um estudo da demanda por informações contábeis nas universidades federais brasileiras. **Transinformação**, Campinas, v. 28, n. 1, p. 47-58, jan./abr. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tinf/v28n1/0103-3786-tinf-28-01-00047.pdf>. Acesso em: 15 set. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, M. A cobrança como atuação essencial e relevante da administração tributária. **Tributação em Revista**, Brasília, n. 67, p. 76-89, jul./ago. 2020. Disponível em: https://www.sindifisconacional.org.br/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=81&Itemid=94. Acesso em: 5 set. 2020.

JARDIM, J. M. A face oculta do Leviatã: gestão da informação e transparência administrativa. **Revista Do Serviço Público**, Brasília, v. 59, n. 1, p. 81-92, jan./mar. 2008. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/issue/view/26/37>. Acesso em: 1 ago. 2020.

JARDIM, J. M. A implantação da lei de acesso à informação pública e a gestão da informação arquivística governamental. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 383-405, nov. 2013. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3495>. Acesso em: 1 ago. 2020.

JARDIM, J. M. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. **DataGramaZero**, [s. l.], v. 1, n. 5, out. 2000. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4476>. Acesso em: 16 set. 2020.

JARDIM, J. M. Governo eletrônico no brasil: o portal rede governo. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, jan./jun. 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/50277>. Acesso em: 17 set. 2020.

MACHADO, H. de B. **Consulta Fiscal**. São Paulo: Malheiros, 2018.

MARCHIORI, P. Z. Gestão da informação: fundamentos, componentes e desafios contemporâneos. In: SOUTO, L. F. **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

MENDEL, T. **Liberdade de informação**: um estudo de direito comparado. 2. ed. Brasília: Unesco, 2009. Disponível em: <http://pfdc.pgr.mpf.mp.br/atuacao-e-conteudos-de-apoio/publicacoes/acesso-a-informacao/liberdade-de-informacao-um-estudo-de-direito-comparado-toby-mendel>. Acesso em: 10 mar. 2020.

MIRANDA, S. V. A gestão da informação e a modelagem de processos. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 61, n. 1, p. 97-112, jan./mar. 2010. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1589>. Acesso em: 15 ago. 2020.

PACHECO, C. G.; VALENTIM, M. L. P. Informação e conhecimento como alicerces para a gestão empresarial: um enfoque nos fluxos e fontes de informação. In: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/j4gkh>. Acesso em: 7 dez. 2019.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 6 nov. 2019.

RIECKEN, R. **Governo eletrônico em administrações locais brasileiras**: avaliação de progresso, fatores intervenientes e critérios de priorização de iniciativas. 2008. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2008. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1558/1/2008_RinaldaFrancescaRiecken%20%282%29.pdf. Acesso em: 13 abr. 2019.

SANTELLO, F. L. P. **Direito tributário digital**: informatização fiscal – o uso da tecnologia no sistema tributário nacional. São Paulo: Quartier Latin, 2014.

SANTOS, B. de S. **Um discurso sobre as ciências**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>. Acesso em: 28 dez. 2018.

SCHOLZ, R. T. **O princípio da informação no Direito Tributário**. 2005. Dissertação (Mestrado em Direito Econômico e Social) – Programa de Pós-graduação em Direito Econômico e Social, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2005. Disponível em: http://www.biblioteca.pucpr.br/tede/tde_arquivos/1/TDE-2005-11-09T075302Z-231/Publico/RejaneScholzDto.pdf. Acesso em: 20 ago. 2020.

SPECK, B. W. (org.). **Caminhos da transparência**. Campinas: Unicamp, 2002.

TADAT. **Visão geral**. [S. l.]: Tadat, c2020. Disponível em: <https://www.tadat.org/overview#overview>. Acesso em: 20 ago. 2020.

VAZ, J. C.; RIBEIRO, M. M.; MATHEUS, R. Dados governamentais abertos e seus impactos sobre os conceitos e práticas de transparência no Brasil. **Cadernos PPG-AU/UFBA**, [s. l.], v. 9, n. especial, p. 45-62, 2010. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/ppgau/article/view/5111/3700>. Acesso em: 25 jul. 2020.

WORLD BANK GROUP. **Doing Business 2020**: comparing business regulation in 190 Economies. 2020. Disponível em: <https://portugues.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/country/b/brazil/BRA.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

ZORZAL, L. **Transparência das informações das universidades federais**: estudo dos relatórios de gestão à luz dos princípios de boa governança na Administração Pública Federal. 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2015. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/19202/1/2015_LuziaZorzal.pdf. Acesso em: 20 out. 2018.

ZORZAL, L.; RODRIGUES, G. M. Disclosure e transparência no setor público: uma análise da convergência dos princípios de governança. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 3, p. 113-146, set./dez. 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19470/17642>. Acesso em: 16 set. 2020.

NOTAS

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Os papéis descrevem a contribuição específica de cada colaborador para a produção acadêmica inserir os dados dos autores conforme exemplo, excluindo o que não for aplicável. Iniciais dos primeiros nomes acrescidas com o último Sobrenome, conforme exemplo.

Concepção e elaboração do manuscrito: M. C. Grigoletto, J. R. Gama, J. R. Gama

Coleta de dados: M. C. Grigoletto, J. R. Gama, J. R. Gama

Análise de dados: M. C. Grigoletto, J. R. Gama, J. R. Gama

Revisão e aprovação: M. C. Grigoletto, J. R. Gama,

CONJUNTO DE DADOS DE PESQUISA

- 1) Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo foi publicado no próprio artigo.

FINANCIAMENTO



Não se aplica.

CONSENTIMENTO DE USO DE IMAGEM

Não se aplica

APROVAÇÃO DE COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Não se aplica.

CONFLITO DE INTERESSES

Não se aplica.

LICENÇA DE USO – uso exclusivo da revista

Os autores cedem à **Encontros Bibli** os direitos exclusivos de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a [Licença Creative Commons Attribution](#) (CC BY) 4.0 International. Esta licença permite que **terceiros** remixem, adaptem e criem a partir do trabalho publicado, atribuindo o devido crédito de autoria e publicação inicial neste periódico. Os **autores** têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não exclusiva da versão do trabalho publicada neste periódico (ex.: publicar em repositório institucional, em site pessoal, publicar uma tradução, ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial neste periódico.

PUBLISHER – uso exclusivo da revista

Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Publicação no [Portal de Periódicos UFSC](#). As ideias expressadas neste artigo são de responsabilidade de seus autores, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.

EDITORES – uso exclusivo da revista

Enrique Muriel-Torrado, Edgar Bisset Alvarez, Camila Barros.

HISTÓRICO – uso exclusivo da revista

Recebido em: 08-12-2020 – Aprovado em: 15-06-2021 – Publicado em: 09-08-2021