


# **PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NA PLATAFORMA FALA.BR: UMA ANÁLISE BASEADA NAS DIMENSÕES DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**


Requests for information at Fala.br: an analysis based on the dimensions of information literacy.

**Wellington Batista Pereira**

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES),  
Vitória, ES, Brasil.  
welington.b.pereira@ufes.br  
<https://orcid.org/0000-0001-5373-3046> 

**Marta Leandro da Mata**

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES),  
Departamento de Biblioteconomia e Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação,  
Vitória, ES, Brasil  
marta.mata@ufes.br  
<https://orcid.org/0000-0002-8371-4943> 

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

## **RESUMO**

**Objetivo:** Analisar o percentual de decisões sobre as respostas dos pedidos de informação da população disponibilizados pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR em consonância com as dimensões técnica, ética, estética e política da competência em informação. Salienta-se que essas dimensões foram cunhadas por Vitorino e Piantola (2011).

**Método:** Trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva, com abordagem quantitativa, o corpus pesquisado é a Plataforma Fala.BR, com um universo de pesquisa composto por 368.624 pedidos de informação pela população brasileira.

**Resultado:** Observou-se que em todos os contextos regionais e educacionais, a decisão "Acesso Concedido" teve a maior proporção. Pautando-se pelas dimensões da competência em informação, esses dados sugerem que há uma certa necessidade informacional sendo suprida, e pode-se inferir a presença de habilidades relacionadas à dimensão técnica.

**Conclusões:** Diversos profissionais lidam com informações em suas atividades cotidianas e a indústria da informação promoveu mudanças nas habilidades profissionais e nas relações sociais. A discrepância entre as expectativas dos solicitantes de informação e as respostas dos órgãos responsáveis pode indicar dificuldade de acesso à informação e falhas na implementação da transparência pública. A Plataforma Fala.BR apresenta oportunidades para melhorar os serviços de informação, mas a ausência de educação em competência em informação limita a participação cidadã. A sensibilização dos gestores públicos e a educação em competência em informação oferecem oportunidades para mudanças nas atitudes dos cidadãos em relação à responsabilidade social.

**PALAVRAS-CHAVE:** Transparência pública. Acesso à informação pública. Plataforma Fala.BR. Competência em informação. Dimensões da competência em informação.

## **ABSTRACT**

**Objective:** Analyze the percentage of decisions on responses to requests for information from the population made available by the Ombudsman and Access to Information Platform - Fala.BR in line with the technical, ethical, aesthetic and political dimensions of information literacy. It should be noted that these dimensions were coined by Vitorino and Piantola (2011).

**Methods:** This is an exploratory-descriptive research, with a quantitative approach.

**Results:** It was identified that, although many requests for information on the Fala.BR Platform are related to the technical dimension of information literacy, these initiatives are not always aligned and answered as requests for information by the bodies involved.

**Conclusions:** Several professionals deal with information in their daily activities and the information industry has promoted changes in professional skills and social relationships. The discrepancy between the expectations of requesters of information and the responses of the responsible bodies may indicate difficulty in accessing information and failures in the implementation of public transparency. The Fala.BR Platform presents opportunities to improve information services, but the lack of information literacy education limits citizen participation. Raising public managers' awareness and education in information skills offer opportunities for changing citizens' attitudes towards social responsibility.

**KEYWORDS:** Public transparency. Access to public information. Fala.BR Platform. Information literacy. Dimensions of information literacy.

# 1 INTRODUÇÃO

A informação desempenha um papel fundamental na construção de uma sociedade justa, democrática e socialmente responsável. Ao possibilitar que os indivíduos acessem informações sobre o mundo ao seu redor e tomem decisões críticas sobre questões que afetam suas próprias vidas e de sua comunidade, a informação se torna um instrumento poderoso para promover o desenvolvimento político, social, econômico e cultural.

No entanto, a sociedade brasileira tem enfrentado desigualdades sociais em todas as esferas durante um longo período que se estende até os dias atuais. Essa situação é resultado de um passado marcado por regimes políticos autoritários e pela organização da sociedade em benefício de uma elite econômica, em que a igualdade de condições para ser parte da sociedade parece existir apenas na forma de leis e normas (Carvalho, 2020).

Com base nesse contexto, torna-se evidente a importância de fornecer oportunidades de acesso à informação para todos os indivíduos, independentemente de sua posição social para efeito de inclusão e para a promoção da igualdade de oportunidades na sociedade.

A transparência pública é uma iniciativa para disponibilizar informações à sociedade, especialmente no que se refere à prestação de contas dos órgãos governamentais responsáveis pelo planejamento e pela aplicação de políticas públicas. As informações governamentais, quando acessíveis e transparentes, permitem que os cidadãos tenham a possibilidade de compreender as políticas públicas e de tomarem decisões informadas sobre questões que afetam suas vidas e da comunidade ao qual pertencem. De acordo com Silva (2020), a transparência pública não se limita apenas ao cumprimento de leis e regulamentos, mas depende da qualidade do acesso à informação e da postura dos agentes responsáveis por promovê-la.

Considerando a importância da informação para a construção de perspectivas individuais e coletivas, é evidente que a competência em informação é relevante para que o indivíduo se insira e participe criticamente da sociedade. Assim, ao oportunizar reflexões críticas sobre a realidade e considerar a ética na informação, é possível redefinir padrões sociais, culturais e políticos, como aponta Pellegrini (2016).

Com a abundância de informação e a ampliação da acessibilidade por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC), a competência em informação torna-se essencial. Essa competência engloba a habilidade de acessar, avaliar e usar informações de maneira eficaz e ética. Para compreender como a informação pode ser utilizada para



enfrentar a problemática social, considera-se as quatro dimensões da competência em informação descritas por Vitorino e Piantola (2011), a saber: técnica, estética, ética e política.

Com base nessas autoras, a dimensão técnica se refere ao acesso a ambientes de informação a partir do uso de tecnologias, a dimensão estética e ética refere-se à percepção de si e dos outros indivíduos que compartilham diferentes formas de viver e perceber o mundo, e a dimensão política é ligada ao uso da informação nessa interação por meio da participação social responsável.

Essas dimensões são necessárias para construir, junto ao indivíduo, a acessibilidade informacional a partir do “[...] desenvolvimento do conjunto de habilidades, conhecimentos, valores, comportamentos e atitudes das pessoas para alcançar o status quo de competente em informação.” (Vitorino *et al.*, 2017, p. 2271).

Nesse sentido, entender como a informação e a competência em informação podem contribuir para a redução das desigualdades sociais é essencial para ampliar o acesso à informação para que os indivíduos atuem plenamente na sociedade. Para isso, é fundamental suprir as necessidades de informação, e a transparência pública é uma ferramenta fundamental para permitir que as informações governamentais sejam acessíveis e transparentes. Ao garantir a acessibilidade e transparência no planejamento e aplicação de políticas públicas e na gestão de recursos públicos, os cidadãos podem compreendê-las melhor e tomar decisões mais informadas, participando ativamente do processo democrático.

Nesse contexto, este artigo teve por objetivo analisar o percentual de decisões sobre as respostas dos pedidos de informação da população disponibilizados pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (daqui em diante chamada de Plataforma Fala.BR) em consonância com as dimensões técnica, ética, estética e política da competência em informação. Salienta-se que essas dimensões foram cunhadas por Vitorino e Piantola (2011).

Ante às necessidades relacionadas ao acesso, à avaliação e ao uso da informação de um ponto de vista social, o desenvolvimento da competência em informação pode contribuir para superar as condições históricas que distanciam a participação crítica da sociedade na defesa de seus interesses e na compreensão das realidades vividas.

Neste sentido, este artigo apresenta os resultados parciais de uma pesquisa de mestrado, que enfatiza as dimensões da competência em informação propostas por Vitorino e Piantola (2011) para analisar a prática de registros de pedidos de informação na

Plataforma Fala.BR, destacando as dimensões técnica, estética, ética e política, de forma a evidenciar sua importância na implementação da transparência pública. De modo implícito, salienta-se a colaboração da educação, da cultura, das instituições governamentais, dos profissionais da informação e da sociedade em geral para garantir a igualdade de acesso, avaliação e uso da informação disponível na transparência pública.

## **2 TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E AS DIMENSÕES DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO**

Desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris, em 1948, diversas nações, incluindo o Brasil, se comprometeram com a promoção e proteção dos direitos humanos em seus territórios. Esse compromisso inclui a garantia do acesso e compartilhamento de informação (Organização das Nações Unidas, 1948).

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a garantia de acesso à informação pública tornou-se um dispositivo fundamental para a agenda democrática e a construção de uma sociedade baseada no exercício da cidadania (Brasil, 1988). Entretanto, somente após a implementação da Lei 12.527, em 2011, também chamada de Lei de Acesso à Informação (LAI), os órgãos governamentais passaram a instituir unidades de prestação de serviços informacionais de forma mais acessível à sociedade e com compromisso de transparência (Brasil, 2011).

A LAI é considerada um importante avanço na promoção da transparência pública e efetivação do direito humano de acesso à informação. Mendonça (2017) confirma essa afirmação ao destacar que a LAI reforça a plena eficácia do artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) ao garantir o acesso às informações públicas.

Embora exista um arcabouço legal para a promoção da transparência pública, a efetivação na sua prática cotidiana esbarra em obstáculos que vão além da simples existência de leis. Um desses desafios diz respeito à própria forma como a transparência pública é executada. Os portais de transparência que operacionalizam a transparência ativa, atuam na disponibilização de informações públicas sem que o cidadão precise registrar um pedido de informação na Plataforma Fala.BR, no entanto apresentam problemas. Sá (2021) identificou em seu estudo a ausência ou falta de atualização de informações que deveriam constar nessas páginas. Além disso, Castro Junior (2018)

observou questões relacionadas à usabilidade, à clareza de linguagem, à estrutura e à apresentação dos canais de transparência pública.

Essas podem ser algumas possíveis justificativas dos solicitantes de informação para recorrerem à Plataforma Fala.BR, a qual operacionaliza a transparência passiva, para suprir as necessidades de informação pública. De acordo com Michener, Contreras e Niskier (2018, p. 611):

[...] a transparência passiva obriga funcionários públicos a responder a demandas não antecipadas de informação de cidadãos em um determinado prazo. A transparência passiva representa um “teste mais exigente” dos compromissos com o acesso à informação pública.

Com isso, entende-se que, em um cenário de desatenção em torno do implemento da transparência ativa, o acesso à informação passa a seguir pela via de acesso da transparência passiva. Essa modalidade é operada pelas unidades de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito de cada órgão público.

Os desafios enfrentados na implementação da transparência pública somam a obstáculos estruturais como a exclusão digital em parte da sociedade e a cultura do sigilo que o país enfrenta (Araújo, 2017). Os problemas relatados podem dificultar a capacidade dos solicitantes de informação de assimilar as informações disponibilizadas pelos órgãos e, conseqüentemente, dificultar o entendimento, a busca e o acesso às informações desejadas.

Além disso, é possível observar no contexto social brasileiro, que as pessoas enfrentam circunstâncias socioeconômicas desfavoráveis e têm acesso limitado a recursos educacionais e a informações de qualidade. Isso agrava ainda mais a necessidade de desenvolver a competência em informação para que essas pessoas possam buscar, avaliar e utilizar informações de forma crítica e efetiva, especialmente, em relação a assuntos que afetam suas vidas e comunidades.

Dessa forma, a competência em informação é um fator importante para “[...] minimizar as desigualdades sociais e oportunizar o acesso e uso adequado da informação, promovendo oportunidades semelhantes às comunidades” (Vitorino, 2016, p. 388). O desenvolvimento da competência em informação envolve a aquisição de conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer) e atitudes (saber agir) para lidar com as necessidades de informação de forma ética e legal. Mata e Gerlin (2019) destacam a importância da compreensão desses fundamentos no momento em que surgem as demandas por informação e no uso adequado dessas informações.

É possível constatar que a competência em informação é ampla e engloba diversas perspectivas, organizadas em quatro dimensões específicas, conforme destacado por Vitorino e Piantola (2011): técnica, estética, ética e política. Em linhas gerais, a dimensão técnica refere-se à habilidade de executar uma determinada tarefa, como registrar um pedido de informação na Plataforma Fala.Br. Já a dimensão estética está relacionada à capacidade de buscar, avaliar e construir conhecimento de forma autônoma e compartilhá-lo, levando em conta as percepções, intuições e convicções do indivíduo. A dimensão ética envolve agir com compromisso com o coletivo, seguindo princípios éticos e visando ao bem-estar da comunidade. Por fim, a dimensão política refere-se à atitude do cidadão como parte de um coletivo, consciente dos problemas que afetam seus concidadãos e participante ativo nas ações políticas para transformar a realidade (Vitorino; Piantola, 2011).

É evidente o quanto um olhar mais detalhado da prática informacional pode contribuir para o universo da transparência pública, especialmente a partir dos registros de pedidos de informação na Plataforma Fala.BR. Ao considerar as quatro dimensões da competência em informação, esse enfoque permite desmembrar um problema complexo em diversos vieses, buscando desenvolver uma sociedade mais bem informada e com acesso à transparência pública, mais inclusiva e acessível. Além disso, possibilita o desenvolvimento de cidadãos conscientes de seu papel na sociedade, capazes de atuar para alcançar esse objetivo.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva, visto que investiga o percentual de decisões sobre as respostas dos pedidos de informação da população disponibilizados pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, possibilitando novas percepções e inferências no que diz respeito às dimensões da competência em informação, mais especificamente, técnica, ética, estética e política.

Para essa pesquisa, utilizou-se como fonte primária o repositório “Busca de pedidos e Respostas”<sup>1</sup> da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU).

A Plataforma Fala.BR é um sistema desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia de Informação (DTI), órgão pertencente à CGU, que se encontra disponível na internet. Seu propósito é operacionalizar a transparência pública na modalidade passiva. Por meio desse

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>.

sistema, o solicitante pode registrar seu pedido de informação, podendo destiná-lo aos órgãos vinculados ao Poder Executivo Federal (Brasil, 2022). Tanto a atribuição do órgão como a disponibilização desses sistemas são definidos pela LAI (Brasil, 2011).

Referente à coleta de dados, realizou-se o download dos dados desse repositório em arquivos anuais, conforme disponibilizado, considerando o período de 1º de janeiro de 2015 a 13 de outubro de 2022. A partir disso, trabalhou-se com 368.624 pedidos de informação disponíveis no repositório de dados, direcionados a 270 órgãos vinculados ao Poder Executivo Federal e registrados por 160.035 solicitantes de informação em nível educacional básico (ensino fundamental e médio) ou superior (graduação, pós-graduação ou Mestrado/Doutorado), distribuídos geograficamente nas regiões: Centro-Oeste, Nordeste, Norte, Sudeste e Sul do Brasil.

Esse universo é apresentado na Tabela 1, considerando sua evolução temporal.

Tabela 1 – Número de pedidos de informação e Número de Solicitantes por ano e nível educacional

Ano	Nº de pedidos de informação		Nº de Solicitantes	
	educação básica	educação superior	educação básica	educação superior
<b>2015</b>	11.291	40.376	8.319	20.253
<b>2016</b>	12.393	45.999	8.865	22.647
<b>2017</b>	12.391	51.948	7.924	23.599
<b>2018</b>	9.979	51.979	7.057	22.702
<b>2019</b>	7.617	45.203	5.103	19.579
<b>2020</b>	12.294	34.941	8.617	15.717
<b>2021</b>	3.731	16.961	2.781	6.166
<b>2022</b>	1.972	9.549	1.188	3.896
<b>Total</b>	<b>71.668</b>	<b>296.956</b>	<b>47.089</b>	<b>112.946</b>

Fonte: Elaborado pelos autores, baseado em Brasil (2022).

A partir da Tabela 1, é possível notar que os solicitantes em nível educacional superior representaram cerca de 70% do total de solicitantes. Esse público registrou maior representatividade quanto ao número de pedidos de informação 296.956 (80,55%). Ao observar os anos de 2018 e 2019, nota-se redução no número de registros de pedidos de informação e no número de solicitantes, principalmente em relação à educação básica, com

redução de -31% nos pedidos, ao passo que, para a educação superior essa redução foi de cerca de -15%. Porém, comparando 2019 e 2020, esse resultado se inverte: a educação básica registra um aumento de +61,4% no número de pedidos; e a educação superior registra mais uma redução de -29,4%. Esses resultados apontam para a influência de fatores relacionados às características dos solicitantes de informação quanto ao nível educacional sobre necessidades de informação e do agir para supri-las. Tal inferência preliminar está compreendida na perspectiva do ser no agir e fazer para suprir suas necessidades de informação em transparência pública.

A fim de descrever os termos utilizados no contexto de estudo de operacionalização da transparência pública, reitera-se que os pedidos de informação se referem às solicitações de informação direcionadas aos órgãos públicos segundo dispõe a LAI (Brasil, 2011). Eles se referem à comunicação para a obtenção de informação em transparência pública na modalidade passiva, ou seja, uma informação que o órgão não disponibiliza proativamente em sua página na internet e a pessoa precisa solicitar diretamente (Brasil, 2019).

Os órgãos públicos relacionados às demandas registradas na Plataforma Fala.BR e utilizados neste estudo referem-se aos órgãos públicos integrantes da administração direta do Poder Executivo Federal, contempladas as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União (Brasil, 2011).

Sobre a CGU, órgão de Controle Interno do Poder Executivo Federal responsável pela disponibilização da Plataforma Fala.BR, sua atribuição é relacionada a fomentar a transparência pública atuando com “[...] papel central no monitoramento e orientação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal com relação ao cumprimento dos dispositivos da Lei de Acesso à informação (LAI)” (Brasil, 2014).

Em relação ao Poder Executivo, trata-se de parte integrante da estruturação dos Poderes junto ao Poder Legislativo e Poder Judiciário, ou seja, à organização do Estado brasileiro. Tal organização é subdividida em entidades federativas: União (Federal), Estados (Estadual), Municípios (Municipal) e Distrito Federal, que são politicamente autônomas entre si, caracterizando, a forma de Governo como Estado Federativo (Knoplock, 2014).  
Compete ao Poder Executivo:

[...] exercer predominantemente a função administrativa, que procura agir concretamente, dentro dos limites da lei, administrando a coisa pública, a



fim de satisfazer as necessidades coletivas e prestar os serviços desejados pela coletividade (Knoplock, 2014, p. 8).

Em relação aos termos que caracterizam o solicitante, convém descrever a categoria nível educacional, composto de níveis de escolaridade definidos pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). A partir da análise dessa legislação, considerando que os dados primários estão categorizados por escolaridade, decidiu-se por categorizá-los em nível educacional. Dessa forma, nível básico contempla os solicitantes de informação que se cadastraram como formados em ensino fundamental e médio. Já os que inseriram graduação, pós-graduação ou mestrado/doutorado foram categorizados em nível superior (Brasil, 1996).

Referente à análise dos resultados, trata-se de uma abordagem quantitativa, organizando-se o resultado por nível de escolaridade e região geográfica dos solicitantes. Salienta-se que o retorno da solicitação de informação (pergunta) destinada aos órgãos vinculados ao Poder Executivo foi organizado conforme os 'Tipos de respostas' dado pelo órgãos, sendo as seguintes: Acesso Concedido; Acesso Negado; Acesso Parcialmente Concedido; Não se trata de solicitação de informação; Informação inexistente; Órgão não tem competência para responder sobre o assunto; Pergunta duplicada/repetida (Brasil, 2021).

#### 4 RESULTADOS

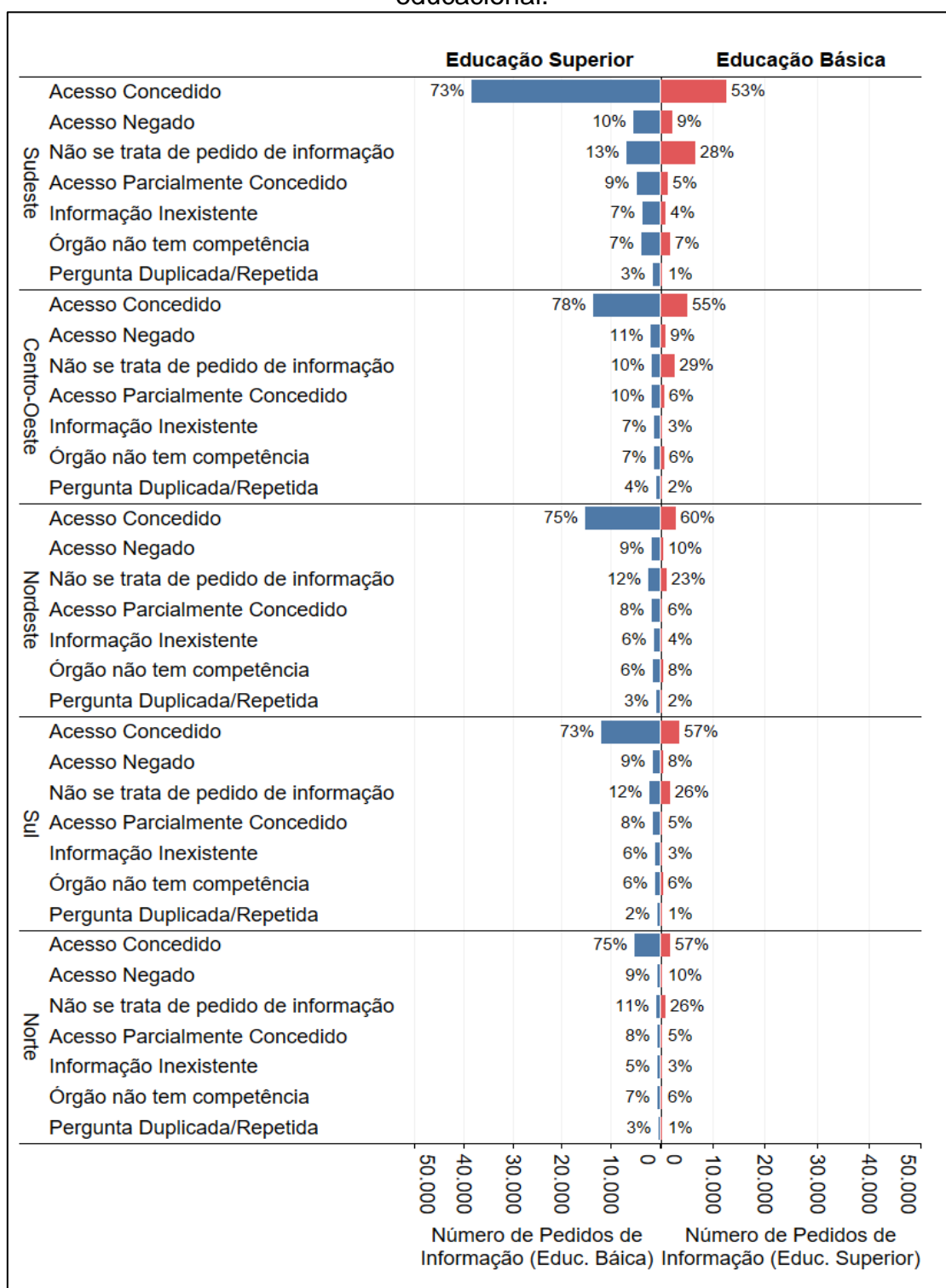
A competência em informação envolve diversos níveis de complexidade no que se refere ao universo da informação, abrangendo questões instrumentais, cognitivas, ética, possibilitando aos indivíduos agirem no meio em que estão inseridos em contexto micro e macro. Para Vitorino (2020, p. 67), “[...] a competência para lidar com essa demanda multifacetada é capaz de abarcar uma miríade de nuances, de caráter objetivo, subjetivo, individual ou coletivo”.

A partir disso, utiliza-se as dimensões da competência em informação visando trazer perspectivas de análise dos resultados referentes aos pedidos de informação da população e aos tipos de respostas realizadas pelos órgãos na Plataforma Fala.BR, considerando as dimensões técnica, estética, ética e política (Vitorino, 2020).

No Gráfico 1, apresenta-se o percentual de decisões sobre as respostas dos pedidos de informação da população por meio de uma análise comparativa por região e por nível educacional em relação às decisões dos órgãos. Logo em seguida, no Quadro 1, mostra-

se uma relação dos 'Tipos de respostas' em consonância com as dimensões da competência em informação (técnica, estética, ética e política).

Gráfico 1 – Decisões sobre os tipos de respostas comparados por região e nível educacional.



Fonte: Elaborado pelos autores a partir de Brasil (2022).

A seguir, por meio do Quadro 1, observa-se que cada dimensão pode estar associada a uma ou mais decisões sobre os tipos de respostas aos pedidos de informação registrados pelos solicitantes e respondidos pelos órgãos destinatários por meio da Plataforma Fala.BR.

Quadro 1 – Descrição das decisões sobre os tipos de respostas e as dimensões da competência em informação.

<b>Decisão do órgão destinatário quanto aos tipos de respostas</b>	<b>Descrição</b>	<b>Dimensões da competência em informação relacionadas</b>
Acesso Concedido	Todas as informações, demandadas nos pedidos de informação, solicitadas foram disponibilizadas ao solicitante	Técnica, Estética, Ética e Política
Não se trata de pedido de informação	O órgão entende que não se trata de um pedido de informação.	Técnica e Estética
Acesso Negado	O órgão nega o acesso à informação devido a motivos previstos em lei.	Técnica, Estética, Ética e Política
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	O órgão destinatário selecionado pelo solicitante responde não possuir competência para responder sobre o assunto acerca do qual foi realizada a solicitação.	Técnica e Estética
Acesso Parcialmente Concedido	Apenas parte da informação solicitada foi disponibilizada.	Técnica, Estética, Ética e Política
informação inexistente	O órgão diz que a informação solicitada não existe.	Técnica, Estética, Ética e Política
Pergunta duplicada/repetida	O solicitante fez o mesmo pedido várias vezes.	Técnica

Fonte: Elaborado pelos autores, adaptado de Brasil (2021).

A partir deste quadro, é possível prever as dimensões da competência em informação a partir dos efeitos resultantes das decisões sobre os tipos de respostas dos órgãos destinatários aos pedidos de informação. A presença ou ausência de habilidades relacionadas a cada dimensão da competência em informação pode ser uma possível causa da transparência pública no acesso, na avaliação e no uso dessas informações,

assim como pode estar relacionado, também, às causas das decisões quanto aos tipos de respostas dos órgãos.

Observa-se que em todos os contextos regionais e educacionais, a decisão de acesso concedido teve a maior proporção. Pautando-se pelas dimensões da competência em informação, esses dados sugerem que há uma certa necessidade informacional sendo suprida, e pode-se inferir a presença de habilidades relacionadas à dimensão técnica. A dimensão estética está relacionada à compreensão do contexto e às necessidades informacionais do indivíduo, bem como à compreensão da finalidade da Plataforma Fala.BR e da Transparência Pública. A dimensão ética considera o alinhamento às leis que regem o acesso à informação, estando relacionada ao conhecimento dessas leis ou ao direito de acesso e participação social. A dimensão política é a convergência de todas essas dimensões com a finalidade de utilizar a informação. A finalidade desse uso fica implícita neste estudo, mas pode ser inferida com base na necessidade informacional expressada pelo registro, seja para fins pessoais ou para fins de obtenção de conhecimento, controle e participação social.

Em referência ao Gráfico 1, em todas as regiões, a maioria das solicitações aponta para a dimensão técnica na utilização da transparência passiva pela efetividade de acesso concedido às informações solicitadas, isto é, na utilização dos campos para a solicitação da informação, que referem-se à solicitação por esfera (federal, estadual ou municipal), ao órgão em que deseja-se solicitar a informação, ao assunto (palavra-chave), ao resumo acerca do assunto, ao relato e ao envio de arquivo (se preciso). No entanto, os dados apresentados não representam a realidade completa, pois é impossível medir a quantidade de pessoas que não supriram suas necessidades informacionais devido a fatores que podem estar relacionados tanto às habilidades descritas pelas dimensões da competência em informação de Vitorino e Piantola (2011), quanto a fatores sociais, como a exclusão digital, escolar e as deficiências na educação para a competência em informação.

Além dos casos de exclusão social de acesso à informação pública, não é possível afirmar com certeza que a transparência ativa, sem a necessidade de fazer um registro de pedido de informação, esteja suprimindo todas as necessidades informacionais. De acordo com o estudo de Sá (2021), a ausência ou desatualização de informações obrigatórias nos portais de transparência (transparência ativa) podem comprometer a capacidade do indivíduo de suprir suas necessidades informacionais, mesmo que essas informações estejam disponíveis na internet. Portanto, não é possível inferir que a falta de registro de pedido de informação signifique que a pessoa tenha obtido a informação na transparência

ativa. Além disso, de acordo com o estudo de Castro Junior (2018), existem outros obstáculos que podem afetar a obtenção de acesso à informação nos portais de transparência, como a clareza na linguagem usada, a estruturação dos sites e a forma como as informações são apresentadas. Isso pode tornar mais difícil para o solicitante obter a informação que precisa (Sá, 2021, p. 84).

Conforme apontado no estudo de Castro Junior (2018) e Sá (2021), além do cumprimento da disponibilização de informações nos portais de transparência, fatores como a clareza na linguagem, a disposição da estrutura das páginas informacionais, e a usabilidade dos sistemas de informação podem apoiar os solicitantes de informação segundo suas convicções acerca do acesso, da avaliação e do uso da transparência pública como fonte de informação, que adentram questões referentes à dimensão técnica.

Uma abordagem para lidar com barreiras que impedem o acesso, a avaliação e o uso da informação seria uma atuação, por parte dos órgãos, de implementar uma transparência ativa e uma prestação de serviço informacional mais direcionada. A primeira deve levar em conta as necessidades de informação da sociedade, considerando as suas características e contextos regionais e socioeconômicos, enquanto a segunda deve fornecer informações para a cidadania, que dará base para a participação social. Além disso, é importante incluir os programas e/ou ações de competência em informação (incluindo as dimensões técnica, estética, ética e política) no planejamento e na implementação de políticas públicas e políticas para a população e para os servidores públicos envolvidos na transparência pública e na prestação de serviços informacionais à sociedade.

Com isso, os registros de pedidos de informação realizados na Plataforma Fala.BR servem como indicadores para melhorar a disponibilização de informação à sociedade de forma proativa e com uma prestação de serviço informacional governamental mais eficaz. É o que salientam Michener, Contreras e Niskier (2018, p. 611) quando afirmam que esses pedidos de informação correspondem e dão indícios do compromisso da administração pública com o acesso à informação pública.

Nesse sentido, é oportuno destacar a decisão quanto ao tipo de resposta: “Não se trata de pedido de informação”. Essa resposta significa que o órgão destinatário da informação, ao analisar o conteúdo da demanda informacional, identificou que não se tratava de um pedido de informação. Apesar das possíveis controvérsias sobre a definição do que é ou não um pedido de informação e das interpretações variadas da lei de transparência pública, este estudo se concentrará em analisar, de forma pontual, os

registros de pedidos de informação realizados por meio da Plataforma Fala.BR. Para isso, foram consideradas as dimensões da competência em informação - técnica e estética - que aparentemente estão diretamente relacionadas ao caso em questão.

A decisão de não se tratar de pedido de informação apresenta uma proporção 20% maior na educação básica em comparação com a educação superior em relação à decisão de acesso concedida, em todas as regiões, conforme mostrado no Gráfico 1. Isso sugere que há uma questão de interpretação do solicitante de informação quanto ao que constitui um pedido de informação e como satisfazer suas necessidades informacionais. Este fato pode estar relacionado tanto à dimensão técnica quanto à estética. Conforme Vitorino (2020), a dimensão estética envolve sentimentos, criatividade, intuição e percepções pessoais formadas pela interação individual com a informação. Portanto, quando o solicitante optou por fazer um pedido de informação, ele tinha convicção de que se tratava de um pedido de informação válido. Porém, não se pode afirmar que seria válido, segundo os preceitos da LAI, que rege a prestação de serviço informacional operacionalizado pela Plataforma Fala.BR.

Neste sentido, compreende-se que essa proporção de pedidos negados por pessoas com nível de ensino básico tem relação com a sujeição a situações informacionais semelhantes e, portanto, necessidades de informação similares, ou seja, uma mesma questão situacional informacional experimentada coletivamente (Bruce, 1996). Como é visto no Gráfico 1, o nível educacional tem impacto sobre o tipo de decisão que não considera um pedido de informação. Isso é explicado como sendo relacionado à dimensão estética, visto que está ligado a questões subjetivas, na forma de compreensão e de expressão dos indivíduos.

Quanto à proporção dos demais tipos de resposta aos pedidos registrados por solicitantes da educação superior, nota-se reduzida disparidade nos percentuais entre as decisões: acesso negado, órgão que não tem competência, acesso parcialmente concedido e informação inexistente. Destaca-se o tipo de decisão de acesso negado, que aparece como terceira mais citada em todas as regiões e em ambos os níveis educacionais.

Nessas situações, a dimensão ética tanto dos solicitantes quanto dos respondentes dos órgãos pode ser abordada. Isso pode ser devido à ética ser relacionada ao comportamento adequado, não apenas ao que se realiza, mas também ao que não é realizado. Quando se trata de um solicitante, ele precisa estar ciente das leis e condutas relacionadas às relações sociais em torno do acesso e compartilhamento de informações, pois busca zelar pelo bem-estar social e a dignidade da pessoa humana, como no caso da

proteção de dados pessoais (Rios, 2021). Por outro lado, os órgãos respondentes precisam estar comprometidos com a transparência pública, e não com a cultura do sigilo. Eles devem fornecer informações aos cidadãos, desde que não sejam informações sigilosas ou pessoais (Brasil, 2011).

A dimensão política também deve ser contemplada na medida em que a cultura da transparência passa a ser baseada em uma necessidade e um desejo compartilhado, e que oportuniza igualdade de acesso à informação e, conseqüentemente, um espaço de uma política para a cidadania (Vitorino, 2020).

De forma geral, a dimensão política permite entender a participação dos cidadãos na sociedade a partir do acesso, da avaliação e do uso igualitário da informação. Para tanto, é preciso debater políticas de informação que contemplem a competência em informação, e não se limitem apenas à transparência pública (Lucca, 2015).

Além de ser uma questão de operacionalização da transparência pública, o compromisso com a cultura da transparência deve contribuir para o fortalecimento da informação dos cidadãos, permitindo-lhes exercer ativamente o seu papel como cidadãos. Isso é indicado no *Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022* (IFLA; UNESCO, 2022). Embora a prestação de serviço de informação possa precisar ser melhorada em cada órgão, a cultura da transparência é fundamental para garantir cidadãos bem-informados.

Futuras pesquisas podem investigar a regularidade nas decisões sobre os tipos de resposta em órgãos da administração pública federal. A finalidade é compreender se há padrões nas decisões acerca dos tipos de respostas desses órgãos ou se há mudanças significativas com mudanças na gestão ou no governo. Além disso, a atuação dos cidadãos na obtenção de informações através da transparência pública precisa ser mais bem estudada para identificar formas mais adequadas e eficazes na prestação de serviços informacionais na compreensão das necessidades de informação da população.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diversos profissionais, de diversas áreas do conhecimento, estão diretamente envolvidos no tratamento da informação em suas atividades cotidianas. Desde as transformações econômicas promovidas pela indústria da informação, com a inserção de soluções tecnológicas para acesso e uso de informações, ocorreram mudanças



significativas nas habilidades exigidas no campo profissional e, conseqüentemente, nas relações sociais e institucionais.

Ao avaliar as necessidades de informação relacionadas aos principais temas, as conclusões apresentadas são uma importante referência sobre quais informações devem ser priorizadas para melhorar a transparência e a eficiência dos serviços de informação prestados pelo governo.

A discrepância entre as expectativas dos solicitantes de informação e as respostas dos órgãos destinatários foi evidenciada ao averiguar o percentual de decisões sobre as respostas dos pedidos de informação ao analisarmos a amostra de pedidos de informação utilizada no estudo. Ao constatarmos que uma solicitação de informação não foi reconhecida como tal, percebe-se uma questão estética envolvendo tanto o solicitante quanto o órgão responsável. Isso aponta para uma possível dificuldade de acesso à informação, o desconhecimento do cidadão sobre as fontes adequadas de informação e a finalidade da transparência pública ou falhas na implementação da transparência ativa na divulgação de informações sobre a operacionalização de políticas governamentais. Tais questões podem levar os solicitantes a recorrerem à transparência passiva através da Plataforma Fala.BR, mas, mesmo assim, podem não ter sucesso em atender às suas necessidades de informação.

À vista disso, identifica-se a relação entre o planejamento e a implementação de programas de políticas públicas e a implementação da transparência pública. Especificamente, reforça-se que a transparência é refletida não apenas nos portais de transparência, mas, também, na conformidade com os princípios da carta de serviço quanto à clareza e à divulgação de informações sobre os processos relacionados.

Apesar dos obstáculos e deficiências, os registros de pedidos de informação na Plataforma Fala.BR apresentam oportunidades valiosas para pesquisas e melhorias na prestação de serviços informacionais. É possível analisar as habilidades descritas nas dimensões da competência em informação de Vitorino e Piantola (2011), que incluem a técnica, a estética, a ética e a política, que são evidenciadas nos pedidos de informação pública.

Apesar dos avanços no arcabouço legal e nos sistemas de informação para garantir o acesso à informação pública no Brasil, ainda há um recorte social na utilização da transparência passiva como fonte de informação apenas com educação básica. Assim, é fundamental reconhecer que a ausência de ações educacionais que enfoquem o desenvolvimento da competência em informação impede a plena participação cidadã,





especialmente entre os grupos mais vulneráveis e aqueles historicamente excluídos da sociedade. Sem a vivência de ser um cidadão bem-informado, estas pessoas ficam limitadas na obtenção dos recursos necessários para uma participação ativa e efetiva na sociedade (Pereira; Mata; Nascimento, 2022).

Infelizmente, não é possível quantificar o número de pessoas que precisavam de informações sobre a gestão de recursos e políticas públicas e não conseguiram obtê-las, mas para estimar esse número, basta observar o tamanho da população brasileira e comparar com o tamanho do universo de pesquisa deste estudo. Muitos acabam optando por fontes de informação não oficiais do governo, como sites ou mesmo mídias sociais controlados por grupos de poder hegemônicos (isto é, por grupos pertencentes a uma elite no que se refere aos aspectos econômicos, políticos, visto que possuem determinados interesses que os beneficiem em detrimento da população), que acabam por influenciar mais do que informar, prejudicando a construção das convicções e dos sentimentos dos indivíduos e interferindo negativamente nas suas verdadeiras necessidades e vivências.

A sensibilização de gestores públicos em relação tanto ao desenvolvimento de sistemas de informação quanto à ampliação da inclusão digital, combinada com a educação em competência em informação para a inclusão informacional, oferece a oportunidade de iniciar mudanças nas atitudes de cada cidadão, construindo uma perspectiva mais consciente e comprometida com o conhecimento e a responsabilidade social. Isso é abordado tanto na dimensão estética quanto ética.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, R. M. G. **Aplicabilidade da lei de acesso à informação**: uma análise das informações disponibilizadas nos websites institucionais das universidades públicas estaduais e municipais brasileiras. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16797?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16797?locale=pt_BR). Acesso em: 05 dez. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Organizado por Cláudio Brandão de Oliveira. Rio de Janeiro: Roma Victor, 2002. 320 p. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 19 fev. 2024

BRASIL. **Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, Presidência da República: 1996. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/lei%209394.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2023.



BRASIL. **Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 16 jan. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 16 jan. 2022.

BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). **Competências Atribuídas à CGU.** Brasília, DF, 14 mai. 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/perguntas-frequentes/competencias-atribuidas-a-cgu/competencias-atribuidas-a-cgu>. Acesso em: 16 jan. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). **Guia de transparência ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.** 6. ed. Brasília, DF: Controladoria Geral da União, 2019. 43 p. Disponível em: [https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/gta\\_6\\_versao\\_2019-defeso.pdf](https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/gta_6_versao_2019-defeso.pdf). Acesso em: 16 jan. 2023.

BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). Busca de pedidos e Respostas - Download de Dados. **gov.br**, Brasília, DF, [2022]. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>. Acesso em: 13 out. 2022.

BRUCE, C. S. **Information literacy: a phenomenography.** 1996. Tese (Doutorado em Filosofia) – University of New England, Armidale, Austrália, 1996. Disponível em: <https://rune.une.edu.au/web/handle/1959.11/6730>. Acesso em: 05 dez. 2023.

CARVALHO, J. M. **Cidadania no Brasil: o longo caminho.** 26. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2020.

CASTRO JUNIOR, O. V. **Competência em informação para o uso do portal da transparência do governo federal: requisito para um efetivo controle social das despesas públicas no Brasil.** 2018. Dissertação (Mestrado em Gestão da informação) – Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: [https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=6801400](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=6801400). Acesso em: 05 dez. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 176 p.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA); UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). **IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022.** [S. l.]: IFLA; Unesco, 2022. Disponível em: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA->



UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf. Acesso em: 16 jan. 2023.

KNOPLOCK, G. M. **Manual de direito administrativo**: teoria, doutrina e jurisprudência. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. 676 p.

LUCCA, D. M. **A dimensão política da competência Informacional**: um estudo a partir das necessidades informacionais de idosos. 2015.. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/158842>. Acesso em: 05 dez. 2023.

MATA, M. L.; GERLIN, M. N. M. Programa para a formação em competência em informação visando uma educação que auxilie no combate à desinformação: enfoque nos critérios de avaliação da informação e de fake news. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: ANCIB; PPGCI/UEL, 2019. Disponível em: <https://conferencias.ufsc.br/index.php/enancib/2019/paper/view/1143/50> 1. Acesso em: 05 dez. 2023.

MENDONÇA, G. O. A. **Acesso à informação pública na UFPB**: estudo de caso da coordenação de contabilidade e finanças da PRA. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/9712/2/ArquivoTotal.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2023.

MICHENER, G.; CONTRERAS, E.; NISKIER, I. Da opacidade à transparência? Avaliando a Lei de Acesso à informação no Brasil cinco anos depois. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 610–629, 2018. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75716>. Acesso em: 05 dez. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração universal dos direitos humanos**. Paris: 1948. 7 p. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/por.pdf>. Acesso em: 3 ago. 2022.

PELLEGRINI, E. **A dimensão ética da competência em informação**: a experiência narrada dos bibliotecários do instituto federal de educação, ciência e tecnologia de Santa Catarina (IFSC). 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Educação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/167928>. Acesso em: 16 jan. 2023.

PEREIRA, W. B.; MATA, M. L.; NASCIMENTO, L. A. L. Competência em informação: um caminho a seguir a partir da Lei de Acesso à Informação. *In*: GERALDES, E. C. *et al.* (org.) (org.). **Dez anos da lei de acesso à informação**: limites, perspectivas e desafios. São Paulo: INTERCOM, 2022. p. 74-89. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/361163486\\_Dez\\_anos\\_da\\_lei\\_de\\_acesso\\_a\\_informacao\\_limites\\_perspectivas\\_e\\_desafios](https://www.researchgate.net/publication/361163486_Dez_anos_da_lei_de_acesso_a_informacao_limites_perspectivas_e_desafios). Acesso em: 16 jan. 2023.

RIOS, T. A. **Compreender e ensinar**: por uma docência de melhor qualidade. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2021.



RODRIGUES, D. C. **Avaliação de transparência pública em universidades federais: estudo de múltiplos casos sob a perspectiva da Lei de Acesso à informação.** 2016. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: <http://icts.unb.br/jspui/handle/10482/22796>. Acesso em: 16 jan. 2023.

SÁ, C. R. S. **Acesso à informação em universidades públicas federais: os limites da transparência ativa e os reflexos nos instrumentos de transparência passiva.** 2021. Dissertação (Mestrado Nacional em Administração Pública em Rede Nacional PROFIAP) – Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, Universidade Federal de Rio Grande, Rio Grande, 2021. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/handle/1/10413>. Acesso em: 16 jan. 2023.

SILVA, J. A. **A efetividade da transparência pública no Brasil à luz dos “dispositivos de acesso à informação”:** entre possibilidades e limitações. 2020. Tese (Doutorado em Ciência da informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/21487>. Acesso em: 16 jan. 2023.

VITORINO, E. V. *et al.* Teoria e prática sobre as dimensões da competência em informação: atividade de aprendizagem e de vivência com alunos de graduação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Fortaleza, v. 13, n. esp. CBBB, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/820>. Acesso em: 16 jan. 2023.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência Informacional (2). **Ciência da informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, jan./abr., 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/j/ci/a/SjcbWRPPfNPjhF5DhFTSkcv/?lang=pt>. Acesso em: 16 jan. 2023.

VITORINO, E. V. Competência em informação: relatório de pesquisa realizada com os dirigentes de bibliotecas de 244 instituições de educação superior do sul do Brasil. *In*: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (Orgs.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática.** Salvador, BA: EDUFBA - Editora da Universidade Federal da Bahia, 2016. p. 387-408. Disponível em: [https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/22598/1/Compet%C3%AanciaEmInforma%C3%A7%C3%A3o-Pol%C3%ADticasP%C3%BAblicasTeoriaePr%C3%A1tica\\_%20AlvesFernanda-Corr%C3%A7%C3%A3oElisa-LucasElaine.pdf](https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/22598/1/Compet%C3%AanciaEmInforma%C3%A7%C3%A3o-Pol%C3%ADticasP%C3%BAblicasTeoriaePr%C3%A1tica_%20AlvesFernanda-Corr%C3%A7%C3%A3oElisa-LucasElaine.pdf). Acesso em: 16 jan. 2023.

VITORINO, E. V. As dimensões da competência em informação. *In*: VITORINO, E. V.; LUCCA, D. M. **As dimensões da competência em informação: técnica, estética, ética e política.** Porto Velho, RO: EDUFRO, 2020. p. 51-70. Disponível em: <https://edufro.unir.br/uploads/08899242/Capas%206/As%20Dimensoes%20da%20Competencia%20em%20Informacao.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2023.



## NOTAS

### CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

**Concepção e elaboração do manuscrito:** W. B. Pereira, M. L. Mata.

**Coleta de dados:** W. B. Pereira, M. L. Mata.

**Análise de dados:** W. B. Pereira, M. L. Mata.

**Discussão dos resultados:** W. B. Pereira, M. L. Mata.

**Revisão e aprovação:** M. L. Mata.

### CONJUNTO DE DADOS DE PESQUISA

#### 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

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

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

Edgar Bisset Alvarez, Ana Clara Cândido, Patrícia Neubert, Genilson Geraldo, Jônatas Edison da Silva.

#### HISTÓRICO

Recebido em: 15-03-2023 – Aprovado em: 19-02-2024 – Publicado em: 15-04-2024

