

TRANSPARÊNCIA EM PROL DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA: ANÁLISE DO PERFIL DOS SOLICITANTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS

TRANSPARENCY IN FAVOUR OF PUBLIC COMMUNICATION: AN ANALYSIS OF THE PROFILE OF INFORMATION REQUESTERS AT THE FEDERAL INSTITUTE OF MINAS GERAIS

Ana Karina Guimarães de Oliveira Reis, Mestre

<https://orcid.org/0009-0000-2097-349X>

ana.karina@ufv.br

Instituto Federal de Minas Gerais | Campus Ponte Nova
Ponte Nova | Minas Gerais | Brasil

Layon Carlos Cezar, Doutor

<https://orcid.org/0000-0003-2062-4593>

layon.cezar@ufv.br

Universidade Federal de Viçosa | Programa de Pós-Graduação em Administração
Viçosa | Minas Gerais | Brasil

Recebido em 08/novembro/2025

Aprovado em 16/janeiro/2026

Publicado em 10/fevereiro/2026

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*



Esta obra está sob uma Licença Creative Commons Atribuição-Uso.

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar o perfil dos solicitantes (pessoas físicas) dos pedidos de acesso à informação ao Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG), no período de 2012 a 2023, com base nos dados da Plataforma Fala.BR. O embasamento teórico foi fundamentado na literatura sobre comunicação pública e comportamento informacional, discutido sob a ótica da transparência passiva da informação de interesse público. A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, utilizando a técnica de estatística descritiva por variável. Os resultados indicaram que o perfil dos solicitantes é, em geral, predominantemente masculino, com idade entre 31 e 40 anos, nível de formação no Ensino Superior, ocupação como servidor público federal e residência na Região Sudeste do Brasil, com interesse em temas relacionados à Educação Profissionalizante. Notou-se, contudo, uma alteração no perfil ao longo dos anos, com aumento na frequência de solicitações feitas por mulheres e diminuição das feitas por indivíduos com até 25 anos. Esse crescimento pode ser atribuído a fatores socioculturais, como o aumento da participação feminina em questões de transparência e engajamento social. O estudo avança na compreensão dos mecanismos de transparência como determinantes para a construção de modelos de comunicação pública ativa e passiva.

Palavras-Chave: Acesso à Informação. Comportamento Informacional. Comunicação Pública.

ABSTRACT

The aim of this study was to analyse the profile of individual requesters who submitted information access requests to the Federal Institute of Minas Gerais (IFMG) between 2012 and 2023, based on data from the Fala.BR Platform. The theoretical framework draws on the literature on public communication and informational behaviour, discussed from the perspective of passive transparency in the dissemination of information of public interest. The research adopted a quantitative approach, employing descriptive statistical techniques by variable. The results indicate that the profile of the requesters is predominantly male, aged between 31 and 40 years, with higher education, employed mainly as federal public servants, and residing in the Southeast region of Brazil, with interests largely focused on topics related to vocational education. However, a change in this profile was observed over the years, marked by an increase in the number of requests submitted by women and a decrease among individuals aged up to 25 years. This shift may be attributed to sociocultural factors, such as the growing participation of women in issues related to transparency and social engagement. The study contributes to advancing the understanding of transparency mechanisms as key determinants in the development of active and passive models of public communication.

Keywords: Access to Information. Informational Behaviour. Public Communication.

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1980, aumentou-se o incentivo para a manifestação pública ocasionado especialmente pela promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988 que previa o direito fundamental ao acesso à informação aos cidadãos. Conforme assevera Gomes (2016), diante do processo de redemocratização resultante da CF 88 e o crescente surgimento de tecnologias que facilitam o acesso às informações, nota-se o aumento da procura e participação democrática da sociedade brasileira nos atos do governo, buscando melhorias, excelência e produtividade na gestão da informação, e, como consequência, nas comunicações entre Estado e sociedade.

No que se refere à comunicação é fundamental pontuar que ela pode adotar diferentes funções no serviço público. Brandão (2007) assevera que a comunicação caracterizada como pública representa todo o processo comunicacional estabelecido entre o Estado, suas instâncias de Governo e entre a sociedade. Nesse sentido, a depender de como a mesma é implementada e compreendida, pode-se assumir uma postura mais ou menos participativa de quem requiere as suas demandas.

Para atendimento à garantia de acesso à informação de interesse da coletividade, em 2012 entrou em vigor a Lei nº 12.527, afamada como Lei de Acesso à Informação (LAI). Por conseguinte, complementar à lei, a Controladoria-Geral da União (CGU) instituiu o uso da plataforma Fala.BR, um módulo integrado para recebimento de pedidos de acesso à informação (e-Sic) e manifestações (e-Ouv) enviadas pelos cidadãos aos órgãos públicos. Com a implementação destas medidas, aprimorou-se as possibilidades para ampliação das relações da sociedade civil com o Estado, potencializando as melhorias na prestação de serviços dos órgãos da Administração Pública através do envolvimento e da participação social.

Nestas premissas, advoga-se que a LAI abrange importantes princípios em relação ao acesso à informação que, em face de um modelo de comunicação pública mais participativo ou mais funcional, pode-se refletir sob formas mais eficientes para entrega de demandas aos cidadãos. Enquanto princípio da publicidade, ela garante a transparência com divulgação das ações governamentais, seja através da transparência ativa, com a divulgação das informações de interesse público independentemente de solicitações; ou através da transparência passiva, em que o Estado possibilita aos cidadãos acesso às informações quando por eles solicitadas (Drehmer; Raupp, 2018). Já enquanto princípio de fomento ao desenvolvimento da cultura de

transparência e do controle social em relação à administração pública, a LAI possibilita a prática da ideia contida no termo *accountability*, que implicitamente traz a responsabilização pelos atos praticados pelos entes públicos e explicitamente exige prestação de contas de suas ações (Do Carmo Fernandes, 2021).

Ao tratarmos das formas de socialização e interação, destacamos o papel das Instituições de Ensino (IES) que têm importância fundamental na formação e desenvolvimento da sociedade. Em 29 de dezembro de 2008, foi sancionada a Lei nº 11.892 que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, criando assim os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. A criação dos institutos foi um marco significativo no Brasil por objetivar a integração da educação básica, técnica e tecnológica.

No âmbito dos Institutos Federais, a comunicação pública encara complexos desafios, especialmente no contexto da LAI que exige transparência e acesso às informações públicas. Enquanto autarquias multicampi, os institutos possuem estruturas descentralizadas e diversidade de públicos, ampliando assim a necessidade de canais eficazes para a disseminação das informações de interesse coletivo. Além disso, os institutos lidam com demandas que vão desde questões acadêmicas e orçamentárias até assuntos de inclusão social, requerendo uma abordagem comunicacional responsiva às necessidades informacionais do seu público devido à sua missão de promover a educação técnica e tecnológica de qualidade com foco no desenvolvimento social, econômico e cultural das regiões em que atuam. Nesse cenário, o cumprimento da LAI não se resume a disponibilizar dados, seja através da transparência ativa ou passiva, mas a tornar acessível, inteligível e útil o conteúdo disponibilizado ao cidadão.

Com base neste contexto e diante das premissas da transparência passiva, este estudo objetivou *analisar o perfil dos solicitantes dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG), através da plataforma Fala.BR, no período de 2012 a 2023.*

Destaca-se a relevância da investigação para compreensão dos elementos que são necessários para aplicação dos deveres do ente público em relação aos princípios normativos do acesso à informação, procurando identificar as possibilidades para melhorias na prestação de serviços à comunidade, tanto no processo de diálogo com a sociedade quanto na

elaboração de ações a serem desenvolvidas a partir da constatação do tipo de público que tem maiores necessidades informacionais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, discutem-se as fundamentações teóricas que auxiliam na compreensão da comunicação pública nas organizações, bem como o papel dos mecanismos de transparência na mediação da relação entre o Estado e a sociedade. Sustentamos a premissa de que a forma como a comunicação pública é conduzida influencia as necessidades informacionais dos cidadãos, impactando diretamente seus comportamentos. Diante disso, na sequência, são apresentadas reflexões conceituais sobre o comportamento informacional.

2.1 AS POTENCIALIDADES DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA A PARTIR DOS MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA

Desde os tempos antigos, todo poder público civilizado acumula dados que estão intrinsecamente ligados ao seu desenvolvimento e à sua identidade, cabendo ao serviço público a responsabilidade de comunicar com seus cidadãos, divulgando as informações e prestando contas das ações de utilidade pública (Zémor, 2009). Os processos de comunicação constituem, assim, um ambiente de formação não apenas do ser humano como também da sociedade.

Na conjuntura brasileira, a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988, tornou-se marco de mudanças no tocante ao relacionamento entre o Estado e o cidadão, sendo assim símbolo de redemocratização no país ao trazer em sua redação, princípios fundamentais para constituição do Estado Democrático de Direito, e, consequentemente, a participação cidadã.

Em 2012, no âmbito da Lei nº 12527/2011 de Acesso à Informação (LAI) e de modo a possibilitar o gerenciamento das solicitações recebidas, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), permitindo que qualquer pessoa (física ou jurídica) pudesse interagir enviando pedidos de acesso à informação para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Já em agosto de 2019, a CGU lançou a plataforma Fala.BR, resultado da integração do e-Ouv e do e-SIC.

A comunicação em massa desempenha, nesta conjuntura, um papel fundamental na estruturação dos hábitos, códigos, valores e consensos dentro das sociedades contemporâneas (Duarte, 2009). Monteiro (2009) aponta, ainda, que todo processo de comunicação de massa,

é, por natureza, público, consubstanciando assim o paradigma da comunicação pública enquanto forma de participação da sociedade e seus segmentos para construção da cidadania.

Vale ressaltar, ainda, que a LAI foi fruto de um movimento global pela busca da transparência das ações governamentais e para o fortalecimento da democracia. O Brasil, antes da promulgação da lei, contava com determinadas normativas legais que versavam sobre o acesso informacional, contudo, por se tratar de uma lei aplicável a todos os órgãos e entidades públicas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além do Ministério Público e dos Tribunais de Contas, ela representou um avanço significativo na consolidação dos direitos de acesso à informação.

Duarte (2009) esclarece que a informação é apenas o início do processo que vai resultar na comunicação viabilizada pelo acesso, pela participação e pela cidadania ativa, propiciada, assim, pelos serviços realizados pelas Ouvidorias, cuja própria natureza de suas funções proporcionam interação efetiva (comunicação bilateral) entre cidadão e Organização (Iasbeck, 2011). Riffel, Bolsi e Nascimento (2014, p. 57) complementam que a “ouvidoria é considerada um instrumento que permite a concretização do efetivo diálogo entre governo e cidadão”, sendo assim um canal de comunicação que permite a fiscalização da qualidade dos serviços públicos, tornando-se fundamental para consolidação do processo democrático ao permitir a participação e controle social na gestão pública.

Em agosto de 2019, a CGU lançou a plataforma Fala.BR¹, resultado da integração do e-Ouv e do e-SIC. Por conseguinte, em março de 2021, entrou em vigor a Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, estabelecendo orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Com esta portaria, tornou-se obrigatória a tramitação de manifestações através do módulo integrado de ouvidoria e acesso à informação, a Plataforma Fala.BR.

O Módulo Acesso à Informação do Fala.BR permite que as unidades de ouvidoria façam o tratamento, em ambiente único, das manifestações, pedidos de acesso à informação e solicitações de simplificação. As unidades são responsáveis por receber as demandas, respondê-las no âmbito de suas competências e, ou dar os encaminhamentos necessários para respostas dentro dos prazos previstos. A plataforma configura-se, assim, como um mecanismo fundamental de diálogo entre o setor público e a sociedade, com a função de acelerar, garantir e possibilitar o acesso informacional (Moraes *et al*, 2021).

¹ Endereço eletrônico da Plataforma: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

A garantia proporcionada pelo uso de tecnologias digitais amplia o acesso dos cidadãos tanto às informações divulgadas quanto àquelas que, por diferentes razões, não são amplamente disseminadas (Bruns, 2016). O modelo de comunicação pública adotado pelo Estado e pelas diversas organizações públicas pode assumir diferentes vieses, influenciados por interesses estratégicos, disponibilidade de recursos, alinhamentos político-partidários, níveis de acesso à informação e engajamento cívico, entre outros fatores que moldam o que é efetivamente publicizado (Ecker-Ehrhardt, 2018). Dessa forma, as necessidades informacionais variam conforme o perfil do demandante e suas circunstâncias específicas.

Consequentemente, o conhecimento adquirido a partir das informações acessadas influencia diretamente o comportamento dos indivíduos (Zhu; Hu, 2023). A depender da natureza e do conteúdo das informações obtidas, o cidadão pode desde acessar serviços públicos e integrar-se em políticas públicas voltadas ao seu perfil até engajar-se em pautas sociais, exercer controle social por meio da fiscalização e cobrança de transparência, ou mesmo contestar e reivindicar mudanças estruturais (Valentini, 2013).

Assim, destacando-se o importante canal de comunicação entre a instituição e o cidadão propiciado pela plataforma Fala.BR e tomando como base os fundamentos da transparência passiva, apresenta-se na próxima subseção discussões acerca dos comportamentos e necessidades informacionais que norteiam os usuários nos processos de busca por informações.

2.2 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO PÚBLICA: NECESSIDADE E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A necessidade e a busca por informações se manifestam em diferentes áreas, especialmente no que tange às informações de interesse coletivo que proporcionam o exercício da cidadania e a participação democrática na sociedade. “O cidadão bem informado tem melhores condições de conhecer e acessar outros direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais” (Controladoria-Geral da União, 2011, p. 8).

A partir dos anos 1980, os estudos sobre necessidades e comportamentos informacionais passaram a enfatizar a perspectiva do usuário (Martínez-Silveira; Oddone, 2007). O comportamento informacional se refere a todo comportamento humano ligado à busca e ao uso de informações, seja ela uma busca ativa ou passiva. No conceito definido por Wilson (1981), trata-se de uma experiência subjetiva, que ocorre exclusivamente na mente de cada pessoa, sem possibilidade de acesso direto ao observador. Ainda segundo o autor, as

necessidades informacionais se tipificam em cognitivas, afetivas, fisiológicas, sendo que, no caso das necessidades informacionais, é preciso considerar ainda os “motivos” na origem dos comportamentos informacionais: Por qualquer motivo, a necessidade de informação surge a partir de uma razão que desencadeia esse comportamento (Wilson, 1981).

Embora encontrado na literatura diferentes modelos elaborados ao longo dos anos acerca dos hábitos informacionais dos usuários, trazendo os conceitos das abordagens tradicionais - sob a ótica do sistema de informação, as abordagens alternativas - sob a ótica dos usuários (Costa; Ramalho, 2010) e as abordagens socioculturais - sob a ótica da construção social (Moraes, 2021), destaca-se o modelo de comportamento humano na busca informacional elaborado por Ellis (1989).

O modelo de Ellis (1989) se baseia em oito categorias que definem as atividades da busca por informações: começar (atividades iniciais da busca reconhecendo a necessidade da informação); encadear (dar continuidade à busca); *browsing* (busca semidirigida em locais potenciais de busca); diferenciar (filtragem e seleção); monitorar (revisão de fontes identificadas como essenciais); extrair (trabalho sistemático com as fontes de interesse); verificar (conferência da veracidade das informações), e, finalizar.

Segundo Wilson (1999), a relevância desse modelo reside no fato de ter sido amplamente testado em diversos estudos. No entanto, Wilson e Walsh (1996) identificaram conexões com outros domínios e destacaram a necessidade de incluir um estágio intermediário entre o indivíduo e a sua percepção da necessidade de informação. Essa lacuna refere-se ao intervalo entre a tomada de consciência sobre a necessidade informacional e a adoção de uma atitude para satisfazê-la (Martínez-Silveira; Oddone, 2007). Neste sentido, para explicar o porquê de algumas necessidades informacionais não se converterem em procedimentos de busca, Wilson adotou o conceito de “mecanismo de ativação” (*activating mechanism*), pautado na teoria do estresse/enfrentamento, conforme as variáveis que podem facilitar ou desviar as iniciativas e busca.

Não obstante, não se pode ignorar o surgimento de obstáculos informacionais e ruídos comunicacionais que prejudicam e, ou limitam o uso dos canais de informação, que se originam - a depender, de seus próprios contextos (Wilson, 1999), como por exemplo, as fontes de informação. No processo de busca, algumas fontes são mais utilizadas que outras, possibilitando a constatação de barreiras de utilização quando há outras fontes alternativas de acesso à informação que proporcionam satisfação às necessidades do usuário.

Diante do exposto, Dias e Pires (2004) destacam a relação do desempenho dos serviços de acesso à informação ao conteúdo da informação necessitada, tanto para melhoria das ferramentas quanto para cumprimento de exigências legais, justificando, assim, a importância de identificar o usuário como parte fundamental deste processo. Por conseguinte, Sasso *et al.* (2017) asseveram que é necessário divulgar informações sobre os usuários e os pedidos de informação para possibilitar o monitoramento da transparência passiva.

Sob a ótica das organizações públicas, a busca por informações por parte da sociedade, instituições políticas, mídia e demais interessados é guiada por diferentes razões e motivações (Wilson, 1981; Ecker-Ehrhardt, 2018). Se, por um lado, por meio de mecanismos de controle e regulação, o Estado pode definir quais informações serão divulgadas, por outro, quem requisita a informação pode escolher o que deseja saber e como pretende utilizá-la (Valentini, 2013). Esse processo de busca pode envolver múltiplos pontos de contato entre o solicitante e os canais oficiais (Bruns, 2016), mas também estar sujeito a ruídos, vieses, *fake news* e outras distorções que comprometem a compreensão das informações verídicas.

Neste sentido, a identificação do perfil dos usuários na busca de acesso à informação do Instituto Federal de Minas Gerais - objetivo este específico do estudo, procurou proporcionar análises e inferências a partir do conhecimento das necessidades de informação dos indivíduos e conseqüentemente, dos motivos pelos quais eles se envolvem no processo de busca e uso da informação. Como possíveis respostas, ressalta-se a necessidade de informação diante da existência de um problema a ser resolvido, um objetivo a ser atingido, uma tomada de uma decisão, a curiosidade, a construção de novos conhecimentos e a participação social (Costa; Ramalho, 2010), cujas razões vão ao encontro das premissas da comunicação pública para exercício da cidadania.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Minayo (2008), a metodologia da pesquisa inclui as concepções teóricas de abordagem, bem como o conjunto de técnicas que irão permitir a compreensão da realidade e, adicionalmente, o potencial criativo do investigador. Neste sentido, com o intuito de alcançar o objetivo do estudo, a investigação foi realizada por meio de uma abordagem quantitativa, utilizando-se a técnica da Estatística Descritiva para tratamento dos dados.

Conforme aponta Gil, 2008, p. 28, a base da pesquisa descritiva é descrever as “características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Ademais, conforme esclarece Mussi *et. al* (2019), o interesse da pesquisa

quantitativa é no coletivo, ou seja, a abordagem aceita que a melhor possibilidade científica explicativa é naquilo que pode ser característica predominante em um grupo. Este processo fomenta a dinâmica da estatística descritiva, através da análise de dados e da possibilidade de inferências respeitando apenas a variabilidade aleatória amostral (Minayo; Sanches, 1993). Deste modo, ao possibilitar a determinação de indicadores, utilizou-se de uma pesquisa descritiva que se justifica por permitir o delineamento e descrição dos perfis dos usuários manifestantes através do Módulo de Acesso à Informação Fala.BR no âmbito do Instituto Federal de Minas Gerais.

Os dados utilizados neste estudo foram obtidos por meio do *download* dos registros de pedidos de acesso à informação protocolados no IFMG, disponíveis na Plataforma Fala.BR, do Módulo de Acesso à Informação, abrangendo o período de 2012 a 2023². Como esses dados ainda não haviam sido submetidos a tratamento analítico, a coleta caracteriza-se como uma pesquisa documental, que, segundo Sá-Silva et al. (2009), envolve a aplicação de técnicas e métodos para a identificação, compreensão e análise de diferentes tipos de documentos. No caso deste estudo, os dados analisados são secundários e estão disponíveis em relatórios e planilhas eletrônicas no site.

Para extração dos dados, formalizou-se uma demanda no Módulo Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR. Para isso, realizamos um cadastro a partir do número do CPF da primeira autora deste artigo. Desta maneira, os dados foram mapeados pelo número do Id_Solicitante, gerado como identificador único do usuário. Para os Pedidos de Acesso à Informação, são disponibilizadas, por ano, as planilhas eletrônicas diferenciadas entre: “Pedidos” e “SolicitantesPedidos”. Para obtenção do número real dos usuários que usaram o sistema, aplicou-se o processo de elegibilidade dos usuários através dos seguintes passos:

- Passo 01: Filtragem das solicitações do IFMG na planilha “Pedidos”, por ano;
- Passo 02: Seleção da lista de Id_Solicitantes do IFMG, por ano;
- Passo 03: Filtragem na planilha “SolicitantesPedidos”, com base na lista de Id_Solicitantes do IFMG, por ano;
- Passo 04: Após a filtragem dos pedidos e compilação dos dados, foi feita a exclusão dos ‘Id_0’ (não identificados); exclusão dos usuários identificados como ‘pessoas jurídicas’ (duplicados ou não); exclusão dos usuários ‘pessoas físicas’ duplicados; e, por fim, exclusão dos usuários que não forneceram nenhuma informação que possibilitasse o delineamento do perfil.

² No site da CGU é possível encontrar as informações de Pedidos de Acesso à Informação a partir de 2012 e de registros de Manifestações junto à Ouvidoria a partir de 2017.

Por fim, uma vez que objetivou-se traçar o perfil dos usuários reais, foram excluídos os registros de usuários que não forneceram nenhuma das informações relativas às variáveis qualitativas (sexo, estado civil e região de procedência) e variável quantitativa (faixa etária) necessárias para as análises, obtendo-se assim, um número final de 835 usuários reais que encaminharam pedidos de acesso à informação ao IFMG, no período de 2012 a 2023.

Considerando que o objetivo era traçar o perfil dos usuários que entraram em contato com o IFMG através Fala.BR, dados estes quantitativos, a interpretação, o tratamento e análise dos dados extraídos foram realizados utilizando-se a estatística descritiva por variável, considerando-se a distribuição de frequência (Medri, 2011; Sampieri, Collado; Lúcio, 2006). Esta técnica, também citada como análise exploratória dos dados, “compreende o manejo dos dados para resumi-los ou descrevê-los, sem ir além, isto é, sem procurar inferir qualquer coisa que ultrapasse os próprios dados” (Freund; Simon, 2000 como citado em Silva et al., 2013). A escolha desse método se deve à sua capacidade de sintetizar padrões gerais no comportamento dos usuários, permitindo comparações ao longo do tempo.

Sampieri, Collado e Lúcio (2006) esclarecem que a distribuição de frequência consiste em um conjunto de escores organizados, ordenadamente, em suas respectivas categorias, podendo ser complementada pelas frequências relativas e acumuladas. As frequências relativas representam a porcentagem de ocorrências em cada categoria, enquanto as frequências acumuladas correspondem ao acúmulo progressivo das ocorrências, ordenadas da categoria de menor valor para a de maior valor.

Para determinação das categorias, utilizadas nas análises quantitativas do estudo, foi necessário considerar os tipos de variáveis (Medri, 2011) com base nos dados obtidos na Plataforma Fala.BR, sendo assim, determinadas variáveis qualitativas e variáveis quantitativas. Para as variáveis qualitativas do tipo nominal (sem nenhuma ordenação), foram definidas as categorias “sexo, estado civil, região de procedência e tipo de manifestação”. Para as variáveis qualitativas do tipo ordinal (onde existe uma ordenação), foi definida a categoria “Nível de escolaridade”. Já para as variáveis quantitativas, tipificadas como contínuas (quando o valor pertence a um intervalo real - escala métrica definida por uma origem e uma unidade), foi definida a categoria “faixa etária”.

Corroborando com tais apontamentos, Richardson (1999) pontua que o objetivo é assegurar a precisão dos resultados e evitar distorções na análise e interpretação, proporcionando, assim, uma maior segurança em relação às inferências. Deste modo,

planilhas eletrônicas foram empregadas para sistematização e tabulação de dados quantitativos, classificados, em sequência, quanto à sua natureza e apresentados de maneira resumida através de tabelas e, ou gráficos.

Após realização dos procedimentos acima detalhados, iniciou-se o processo de delineamento do perfil dos usuários, discutidos na próxima seção.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta pesquisa, a investigação foi realizada no IFMG, uma autarquia federal formada inicialmente pela incorporação da Escola Agrotécnica Federal de São João Evangelista, dos Cefets de Bambuí e Ouro Preto e das Unidades de Ensino Descentralizadas de Congonhas e Formiga, no estado de Minas Gerais. Atualmente, após período de expansão e abertura de novas unidades, o instituto possui uma Reitoria (unidade administrativa) em Belo Horizonte, além de *campi* em mais 18 cidades de Minas Gerais.

O IFMG é uma instituição pública de ensino, integrante da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Ministério da Educação, que oferta, principalmente, cursos técnicos e superiores. Para compreensão dos usuários do instituto que requerem informação ao órgão (transparência passiva), possibilitando inferências acerca de seus comportamentos e hábitos informacionais, apresenta-se abaixo o delineamento dos usuários.

4.1 QUEM SÃO E O QUE QUEREM SABER DO IFMG?

Em relação à categoria sexo, conforme apresentado na Tabela 1, o estudo indicou que 48,5% dos usuários são do sexo masculino e 47,8% do sexo feminino. Outros 31 usuários, correspondentes à 3,7% da amostra, não preencheram esse dado.

Tabela 1 Distribuição de usuários cidadãos por sexo

Sexo	Usuários	Frequência relativa
Feminino	399	47,8%
Masculino	405	48,5%
Não informado	31	3,7%
TOTAL	835	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa – 2024.

No que diz respeito à faixa etária, constatou-se que a maioria dos usuários tinha entre 31 e 40 anos no momento da solicitação feita na plataforma para Pedido de Acesso à Informação, correspondendo a 35% dos usuários, como demonstrado na Tabela 2.

Tabela 2 Distribuição de usuários cidadãos por faixa etária

Faixa etária	Usuários	Frequência relativa
Até 18 anos	13	1,6%
Entre 19 e 25 anos	93	11,1%
Entre 26 e 30 anos	172	20,6%
Entre 31 e 40 anos	292	35,0%
Entre 41 e 50 anos	118	14,1%
Entre 51 e 59 anos	32	3,8%
60 anos ou mais	6	0,7%
Não informado	109	13,1%
TOTAL	835	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa – 2024

A Tabela 2 evidencia ainda que a segunda maior frequência, 20,6%, refere-se aos usuários com idade entre 26 e 30 anos, seguido de 14,1% de usuários entre 41 e 50 anos; 11,1% entre 19 e 25 anos; 3,8% entre 51 e 59 anos; 1,6% de usuários com até 18 anos e 0,7% de 60 anos ou mais. Destaca-se, ainda, que 109 usuários não disponibilizaram esta informação no momento do registro, correspondendo a 13,1% da amostra. Outro fato observado na Tabela 2, foi o número reduzido de usuários de até 18 anos, correspondente a apenas 1,6% da amostra, que entraram em contato com a instituição no período analisado.

De acordo com os dados da Plataforma Nilo Peçanha (BRASIL, 2025), o IFMG registrou mais de 50.000 matrículas de estudantes nos cursos técnicos integrados ao Ensino Médio de 2017 a 2023, estudantes estes que têm em média entre 15 e 18 anos. Percebe-se, assim, que tal população, apesar de representar quantidade significativa de usuários que utilizam os serviços ofertados pela instituição, não utilizam com frequência a plataforma como fonte de solicitação para acesso à informação.

Por outro lado, ao constatar que 35% dos usuários entre 31 e 40 anos utilizam os serviços da Plataforma para obter informações, percebe-se a necessidade de reforçar os meios de comunicação para este público no intuito de auxiliar os interessados a descobrirem que a informação existe e lhes mostrar onde e como acessá-la (Duarte, 2011). Ademais, Duarte (2011) afirma que para qualificar a comunicação, em muitos casos, é necessário aumentar o aparato tecnológico, seja com o número de fontes de emissão de informação ou com o bombardeio de informações persuasivas.

No tocante à escolaridade, a Tabela 3 apresenta a distribuição dos usuários por formação acadêmica.

Tabela 3 Distribuição dos usuários cidadãos por formação acadêmica

Escolaridade	Usuários	Frequência relativa
Ensino Fundamental	8	1,0%
Ensino Médio	95	11,38%
Ensino Superior	218	26,11%
Pós-graduação	206	24,67%
Mestrado/Doutorado	214	25,63%
Não informado	94	11,26%
TOTAL	835	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa – 2024.

A Tabela 3 demonstra que 76,41% indicaram ter formação de níveis superiores, sendo 26,11% com Ensino Superior; 25,63% com diploma de Mestrado/Doutorado; e 24,67% certificados com Pós-Graduação. Por conseguinte, 11,38% dos usuários declaram formação no Ensino Médio e 1% correspondente a estudantes do Ensino Fundamental. Outros 94 usuários não informaram o grau de escolaridade, correspondendo à 11,26% da amostra.

No que diz respeito ao local onde residem, observou-se que o IFMG recebeu pedidos de acesso à informação de todas as 27 unidades federativas do Brasil dentro do período investigado, sendo elas os 26 Estados mais o Distrito Federal. No entanto, conforme dados demonstrados na Tabela 4, nota-se a predominância de cidadãos localizados na Região Sudeste do país, onde está localizado o Instituto, correspondendo à 58,20% dos usuários.

Tabela 4 Distribuição de usuários cidadãos por região de procedência

Região de Procedência	Usuários	Frequência relativa
Nordeste	108	12,93%
Sudeste	486	58,20%
Norte	40	4,79%
Centro-oeste	67	8,02%
Sul	42	5,03%
Não informado	92	11,02%
TOTAL	835	100,0%

Fonte: Dados da pesquisa - 2024

A Tabela 4 evidencia ainda que o segundo maior percentual de solicitações foi registrado na Região Nordeste (12,93%); seguidos de 8,02% provenientes da Região Centro-oeste; 5,03% da Região Sul; 4,79% do Norte do Brasil; e, por fim, 11,02% correspondentes a 92 usuários que não forneceram esta informação.

Um índice observado, justificado especialmente pela localidade do IFMG e por ser o

Instituto Federal com o maior número unidades no Estado de Minas Gerais, foi que 401 registros (48,02%) foram realizados por cidadãos residentes no Estado de Minas Gerais. Dentre essas solicitações, destacam-se as maiores quantidades de pedidos de acesso à informação provenientes das cidades de Belo Horizonte (81), Ouro Preto (17), Bambuí (16), Juiz de Fora (13), seguidos de Formiga e Viçosa ambas com 12 registros. A Figura 1 ilustra geograficamente por meio de um mapa a distribuição de pedidos por cidade no Estado de Minas Gerais.

Figura 1 Distribuição geográfica dos pedidos de acesso à informação em Minas Gerais



Fonte: Dados da pesquisa – 2024

Os tamanhos dos círculos representados na Figura 5 são proporcionais à quantidade de registros³ de cada cidade, sendo Belo Horizonte a cidade com maior número de registros e, consequentemente, a maior representação no mapa.

No quesito profissão, destacam-se as solicitações realizadas pelos servidores públicos federais (31,38%), professores (14,37%) e estudantes (13,05%) como apresentado na Tabela 5.

³ Para melhor visualização do número de registros, a distribuição geográfica está disponível para consulta no endereço eletrônico <<https://falabr.streamlit.app/>>, que traz a relação de todas as cidades do Estado de Minas Gerais de onde ocorreram registros de pedidos bem como quantidade de solicitações de cada município.

Tabela 5 Distribuição dos usuários por profissão

Profissão	Usuários (n)	Frequência relativa (%)
Empregado - setor privado	51	6,11%
Empresário/empreendedor	16	1,92%
Estudante	109	13,05%
Jornalista	4	0,48%
Pesquisador	19	2,28%
Professor	120	14,37%
Profis. Liberal/autônomo	11	1,32%
Servidor público estadual	21	2,51%
Servidor público federal	262	31,38%
Servidor público municipal	32	3,83%
Outra	70	8,38%
Não informado	120	14,37%
TOTAL	835	100

Fonte: Dados da pesquisa – 2024.

As demais categorias, conforme apresentado na Tabela 5, apresentam índices percentuais menores, sendo 6,11% de empregados – setor privado; 3,83% de servidores públicos municipais; 2,51% de servidores públicos estaduais; 2,28% de pedidos de acesso à informação feitos por pesquisadores; 1,92% de empresários/empreendedores; 1,32% de profissionais Liberal/autônomo; e, 0,48% de jornalistas.

Convém ressaltar que não foi possível identificar a ocupação de 22,75% dos usuários, visto que 70 usuários (8,38%) preencheram a opção “Outra” e 120 (14,37%) não forneceram esta informação.

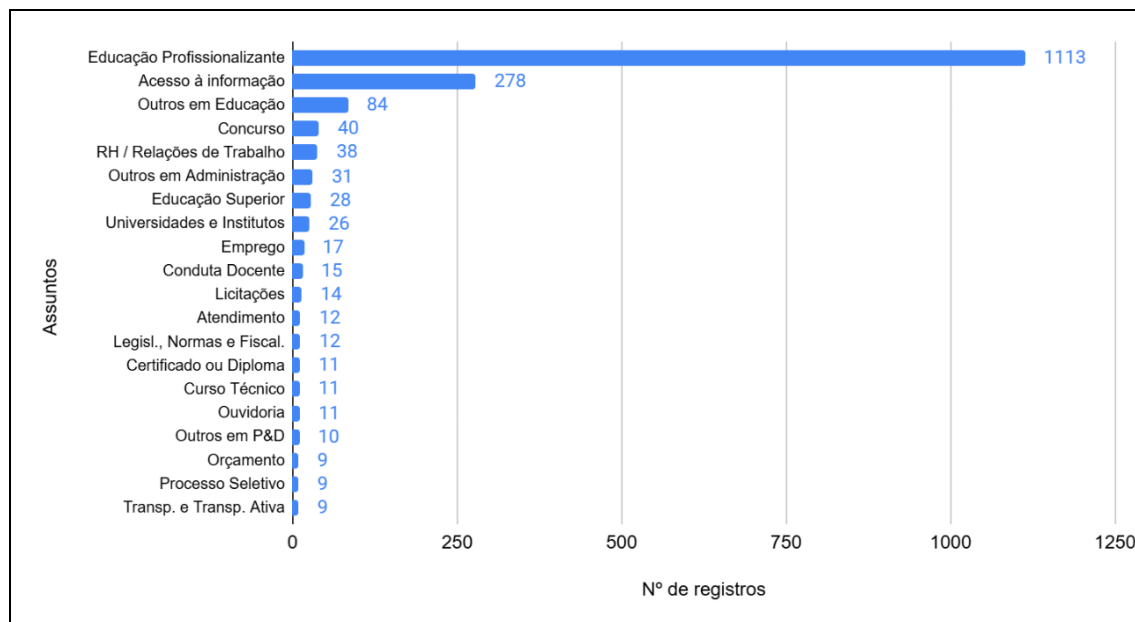
É importante atentar, ainda, que as profissões são pré-determinadas pelo sistema durante o cadastro realizado pelo usuário. Neste sentido, por não haver possibilidade de selecionar uma profissão além das opções disponíveis para seleção, pode ocorrer ambiguidade nos dados registrados nesta categoria, visto que o cidadão pode ser, por exemplo, professor e/ou pesquisador atuando no setor público ou privado. Desta maneira, destaca-se que os dados poderiam ser mais precisos caso houvesse a possibilidade de selecionar mais de uma alternativa.

A Figura 2 apresenta a lista dos 20 temas mais procurados pelos solicitantes de informação⁴, organizados em ordem decrescente conforme a quantidade de registros. Os dados incluem todas as solicitações realizadas entre 2012 e 2023, totalizando 1.920 pedidos

⁴ Em uma lista de 69 assuntos catalogados.

de acesso à informação e manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Figura 2 Categorização dos assuntos dos registros recebidos na Plataforma Fala.BR



Fonte: Dados da Pesquisa – 2024.

Salienta-se que, apesar desta investigação não objetivar fazer inferências ou discussões aprofundadas acerca do teor das solicitações registradas na Plataforma Fala.BR, a análise dos assuntos mais recorrentes demandados pelos usuários propicia adequações e melhorias no processo de divulgação de informações de interesse coletivo (transparência ativa), sendo essa uma das funções primordiais da mídia organizacional no contexto da comunicação pública: o de fazer girar o fluxo de informações (Iasbeck, 2010).

Ao destacar os cinco primeiros assuntos mais registrados na plataforma, verifica-se que as solicitações sobre “Educação Profissionalizante” correspondem à 57,97% dos registros, seguido de 14,48% sobre “Acesso à Informação”; 4,38% correspondem a “Outros em Educação”; 2,08% sobre “Concurso” e 1,98% acerca de “Recursos Humanos e Relações de Trabalho”.

Considerando-se a expansão da rede com o aumento do número de *campi* instalados em diferentes cidades no Estado de Minas Gerais desde a criação do IFMG em 2008, bem como o aumento do número de usuários interessados nos serviços ofertados pela instituição, explica-se a maior busca de informações acerca de cursos – Educação Profissionalizante e Outros em Educação - e de informações sobre oportunidades de emprego - Concurso e Recursos Humanos e Relações de Trabalho.

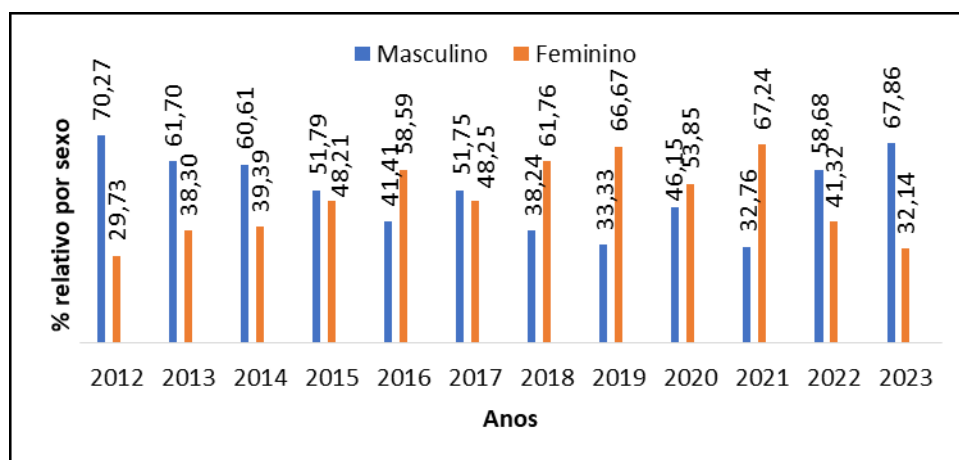
Após descrição das categorias e frequências acima detalhadas, foi possível determinar especificidades que caracterizam o perfil médio dos usuários que solicitam informação ao IFMG através da Plataforma Fala.BR, sendo este: homem, entre 31 e 40 anos, com nível de formação acadêmica no Ensino Superior, profissão identificada como servidor público federal, residente da Região Sudeste do Brasil e que demandam informações a respeito da Educação Profissionalizante.

Apesar do resultado indicar o perfil médio acima descrito, conforme apontado por Nasu (2022), é desejável que grupos mais heterogêneos se envolvam no processo visto que a diversidade de opiniões pode contribuir para a ampliação do controle social a partir de suas demandas, abrangendo uma gama mais ampla e detalhada de informações sobre determinada instituição pública. Neste sentido, ao analisar o perfil dos solicitantes por ano em relação as categorias de Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Profissão, excluindo-se as frequências de usuários que não forneceram suas informações e selecionaram a opção “Outra” no caso da categoria “Profissão”, é possível perceber certas mudanças dentro do período definido no estudo conforme apresentado na seção subsequente.

4.2 PADRÕES E TENDÊNCIAS A PARTIR DO PERFIL TRAÇADO

Ao analisar o gênero por ano conforme demonstrado na Figura 3, é perceptível o aumento da frequência de envio de solicitações por usuárias do sexo feminino ao longo dos anos.

Figura 3 Frequências (%) relativas ao sexo dos solicitantes por ano



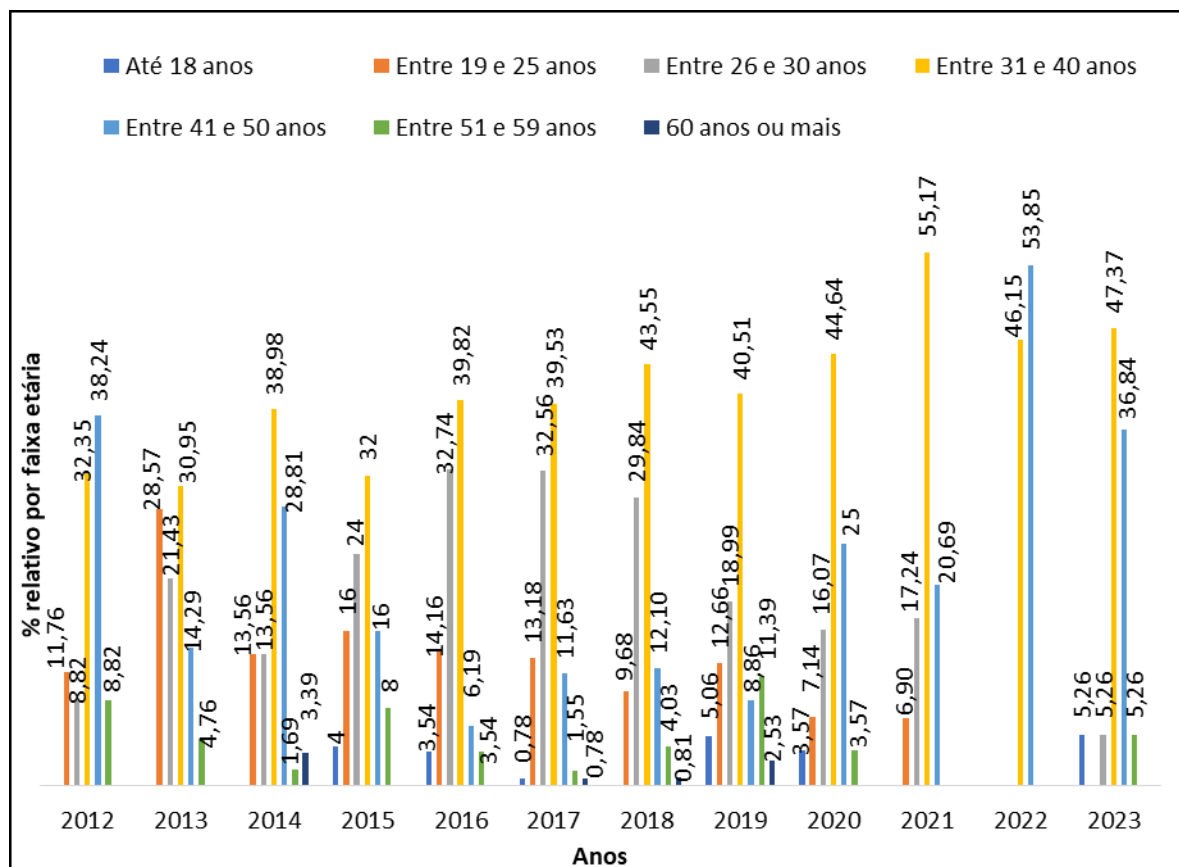
Fonte: Dados da pesquisa – 2024.

Este aumento se torna considerável nos anos 2016, 2018, 2019 e 2021, sendo o último

o ano com o maior número de registros feitos por solicitantes identificadas pelo sexo feminino, correspondendo a 67,24% dos usuários. Esse crescimento pode estar relacionado a fatores socioculturais, como maior participação feminina em questões de transparência e engajamento social.

Outro fator observado na evolução dos registros por ano foi a diminuição de solicitações realizadas por usuários até 25 anos como apresentado na Figura 4. Na Figura 4 percebe-se que de 2012 a 2017 uma frequência média de solicitações na Plataforma Fala.BR acima de 10%, sendo 2013 o ano com maior número de registros (28,57%). No entanto, os pedidos de informação desta faixa etária diminuíram ao longo dos anos, chegando a ser nulo em 2022 e representar apenas 5,26% de pedidos de usuários com até 18 anos em 2023.

Figura 4 Frequências (%) relativas às faixas etárias dos solicitantes por ano



Fonte: Dados da pesquisa – 2024

Neste sentido, cabe ressaltar que a internet tem um impacto significativo na maneira como as pessoas buscam informações, considerando suas habilidades tecnológicas e transformando seus comportamentos (Jaeger; Bertot, 2010). Apesar dos indivíduos mais velhos serem considerados politicamente mais ativos, os mais jovens possuem maior

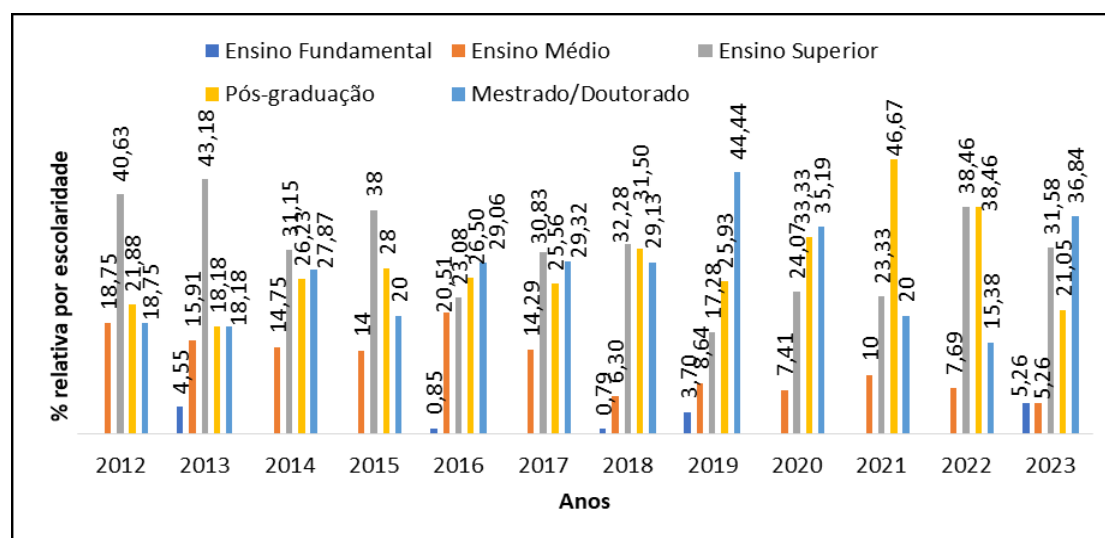
familiaridade com novas tecnologias conseguindo, assim, obter informações mais facilmente por meio dos portais eletrônicos (Nasu, 2022). Sob esta perspectiva, considerando as possíveis barreiras encontradas pelos usuários na busca pela informação (Wilson, 1999), é pertinente presumir que indivíduos com menor faixa etária apresentam maior facilidade em encontrar as informações de seu interesse sem necessidade de enviar os pedidos através da Plataforma Fala.BR.

Outrossim, dentre os 835 registros de usuários reais destacados neste estudo, no período de 2012 a 2023, apenas 06 solicitações foram feitas por cidadãos na faixa etária acima de 60 anos, representando uma frequência irrisória de apenas 0,7% do total de registros. No gráfico das frequências relativas às faixas etárias, nota-se que os pedidos ocorreram apenas nos anos de 2014 (com a frequência correspondente a 3,39% das solicitações do ano), 2017 (frequência de 0,78%), 2018 (frequência de 0,81%) e em 2019 (apresentando a frequência de 2,53% dentre as solicitações registradas neste ano).

Nasu (2022) pontua que o baixo número de solicitações destes indivíduos é explicado pela menor representatividade dos idosos em relação à população mais jovem. Além disso, corroborando com a teorização de Wilson (1999), este resultado sugere que a tecnologia possa ter sido uma barreira à utilização da plataforma e, conseqüentemente, à obtenção de informações.

Em relação ao grau de escolaridade, a Figura 5 destaca que nos primeiros anos a maior frequência de pedidos era referente à categoria de usuários com nível superior.

Figura 5 Frequências (%) relativas à escolaridade dos solicitantes por ano

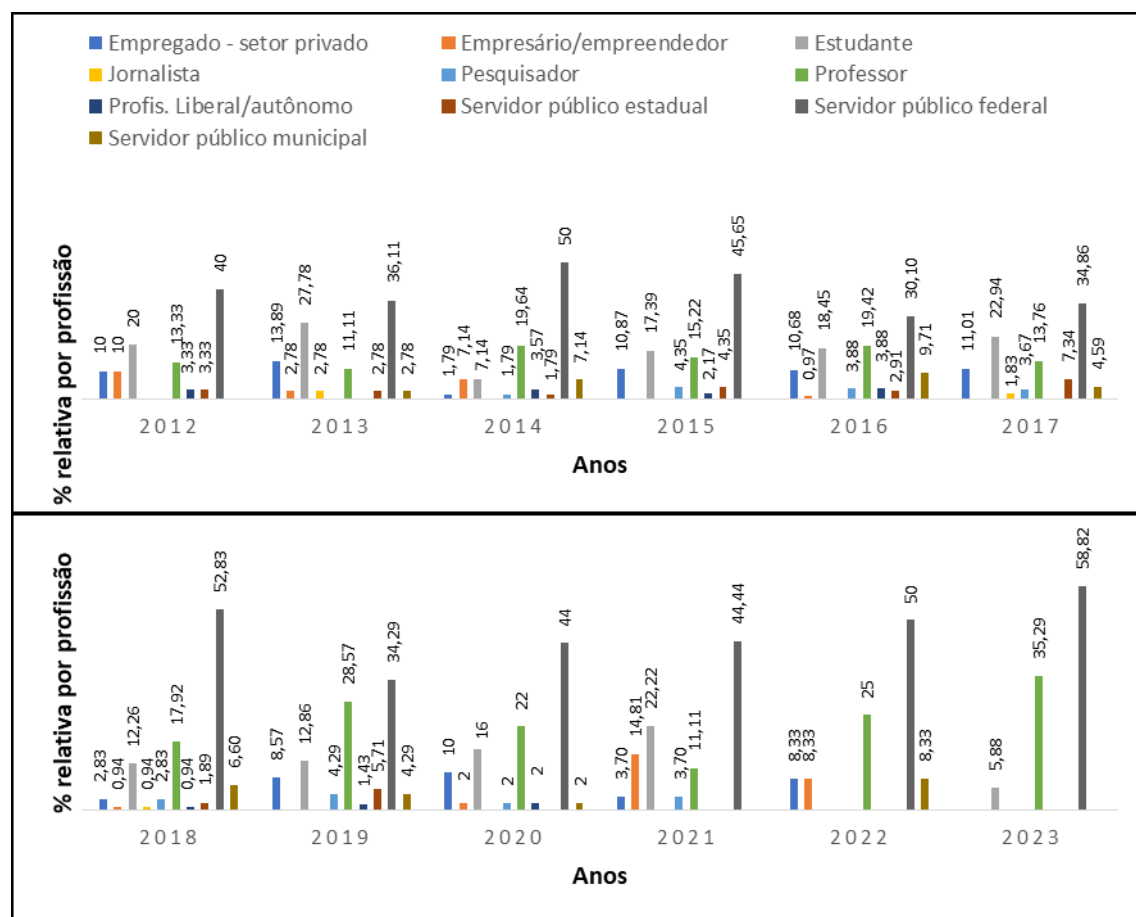


Fonte: Dados da pesquisa – 2024.

A partir da Figura 5 é possível inferir ainda que a partir de 2019, houve um aumento no número de solicitações feitas por cidadãos com nível de formação mais elevado de Pós-Graduação, Mestrado e/ou Doutorado. Cabe salientar, ainda, que os maiores índices de pedidos feitos por cidadãos com formação de Ensino Superior, Pós-Graduação, Mestrado/Doutorado, vão ao encontro com os resultados das frequências das faixas etárias, reafirmando a confiabilidade dos achados da investigação.

Por fim, conforme demonstrado na Figura 6, ao examinar as frequências relativas à profissão dos cidadãos que enviaram pedidos de acesso à informação pela Plataforma Fala.BR ao IFMG, constata-se que em todos os anos do período investigado os maiores índices são de registros feitos por servidores públicos federais, correspondendo a 31,38% dos usuários reais.

Figura 6 Frequências (%) relativas às profissões dos solicitantes por ano



Fonte: Dados da pesquisa – 2024.

Por conseguinte, destacam-se os pedidos feitos por professores e estudantes, correspondendo às porcentagens de 14,37% e 13,05% dos usuários reais, respectivamente.

Acerca das profissões, salienta-se que este resultado está alinhado com as expectativas

do estudo, visto que, conforme pontua Nasu (2022), os servidores públicos estão fortemente envolvidos com o setor público e os acadêmicos (professores e estudantes) tendem a conduzir pesquisas baseadas em dados públicos, justificando, assim, suas diversas necessidades informacionais.

5 DISCUSSÃO

No âmbito do IFMG, o perfil traçado, o tipo de informação demandada e as tendências encontradas, permite compreender que o perfil de usuários apontou mudanças ao longo dos anos. Essa constatação alicerça-se na descoberta do aumento da frequência de envio de solicitações por usuárias do sexo feminino e na diminuição de solicitações realizadas por usuários até 25 anos. Esse crescimento pode estar relacionado a fatores socioculturais, como maior participação feminina em questões de transparência e engajamento social.

Embora o IFMG se constitua como uma instituição de ensino cujos serviços são ofertados substancialmente à estudantes desta faixa etária, a diminuição de usuários até 25 anos, permite presumir que estes usuários tenham maior facilidade para encontrar as informações que são do seu interesse sem necessidade de solicitar informações através da Plataforma Fala.BR. Por outro lado, considerando que apenas 4,5% dos usuários reais, no momento da solicitação, informaram ter 51 anos ou mais, infere-se que a tecnologia possa ter sido uma barreira à utilização da plataforma e, conseqüentemente, à busca por informações, criando comportamentos informacionais distintos (Wilson, 1999; Zhu; Hu, 2023).

Outro fator observado nas estatísticas sobre a formação dos usuários é que há uma maior participação de servidores públicos federais, professores e estudantes no envio de pedidos de acesso à informação. Esse resultado está alinhado com os objetivos do estudo, pois, ao analisar as solicitações feitas a uma instituição de ensino, observa-se que esse público tem motivos específicos (Wilson, 1999) para buscar informações. Servidores e professores, por exemplo, buscam dados relacionados a concursos e contratações, enquanto os estudantes procuram informações sobre cursos e processos seletivos para alcançar seus objetivos educacionais.

Acerca do perfil dos usuários solicitantes de acesso à informação, cabe destacar a investigação desenvolvida por Moraes (2021) que teve como foco analisar o uso do Módulo Acesso à Informação do Fala.BR no contexto do Instituto Federal da Paraíba (IFP), no período compreendido entre 2012 e 2020. Um fato observado, comparando-se os dados

analisados neste estudo e na pesquisa no âmbito do IFP, foi a identificação do mesmo perfil médio dos usuários reais, sendo esse: homem, entre 31 e 40 anos, com nível de formação acadêmica no Ensino Superior, profissão identificada como servidor público federal. A diferenciação constatada refere-se apenas à categoria “região de procedência”, justificada pela localidade dos Institutos, visto que o perfil médio dos usuários do IFP reside na Região Nordeste e do IFMG reside na Região Sudeste do país.

Na investigação realizada por Nasu (2022), o autor objetivou analisar o perfil dos solicitantes, caracterizados como pessoas físicas e jurídicas, dos pedidos de acesso à informação a partir da plataforma Fala.BR, no período de 2012 a 2021 enviados a todos os órgãos. Nos resultados encontrados, o autor concluiu que o perfil do solicitante das pessoas físicas é caracterizado, de maneira geral, pelo usuário de sexo masculino, com idade de 21 a 40 anos, com ensino superior completo, servidor público ou acadêmico e que reside na região Sudeste.

Ademais, assim como constatado nesta pesquisa em relação aos solicitantes de acesso à informação ao IFMG, Nasu (2022) demonstrou na sua investigação que a representatividade do sexo feminino aumentou significativamente nos 4 últimos anos da sua pesquisa, chegando a ultrapassar a do sexo masculino em 2021. Outro ponto destacado pelo autor, identificado também neste estudo, foi o reduzido número de pedidos de acesso à informação de usuários acima de 60 anos. O autor esclarece que por se tratar de pedidos realizados via internet, espera-se que os mais jovens tenham mais facilidade do que os cidadãos mais velhos, ou seja, apesar da plataforma Fala.BR ter sido desenvolvida com base na inclusão digital, é possível que usuários mais velhos tenham dificuldade para utilizá-la.

Tais descobertas apontam que os mecanismos de transparência adotados influenciam na comunicação pública adotada pelo IFMG. Os mecanismos de transparência possíveis por meio da plataforma Fala.BR acaba segmentando públicos específicos que, apoiados em uma transparência passiva, praticam uma comunicação pública mais dialógica com a instituição. A transparência define então o grau de abertura com a comunicação pública, uma vez que os rigorosos mecanismos previstos na LAI, impulsionam a organização a sempre tornar pública informações de interesse coletivo.

Todavia, esse grau de abertura é mais bem utilizado por parte dos usuários (público universitário com mais de 25 anos), porém não se aproxima do público com mais de 60 anos. O comportamento informacional neste caso é diferente para cada grupo de usuário, pois,

como apontado por Wilson e Walsh (1996) existe um estágio entre o indivíduo e sua percepção de necessidade de informação. Neste caso, este estágio é representado pela forma de acesso à informação, ou seja, o intervalo entre a tomada de consciência sobre a necessidade informacional e a adoção de uma atitude para satisfazê-la (Martínez-Silveira; Oddone, 2007).

À medida que os usuários são comunicados sobre os meios e formas de acesso, é possível ter um comportamento informacional direcionado para a resolução de demandas muito particulares (Valentini, 2013). O fato da maior parte ser composta pelo público universitário mais velho, aponta que estes foram comunicados de uma forma melhor (no caso dos homens) os meios de acesso à Plataforma Fala.BR, ou obtiveram acesso a solicitações mais satisfatórias que estimularam o aumento no acesso (no caso das mulheres). Neste ponto acredita-se que a comunicação pública também pode adotar um sentido inverso, ao moldar a percepção de evolução da transparência que, como apontado por Ecker-Ehrhardt (2018), permite aumentar o nível de conscientização política à medida que se obtêm acesso a informações para a tomada de decisão.

Por outro lado, tanto os mais jovens quanto os mais velhos enfrentam dificuldades com o modelo de comunicação pública adotado, seja pela forma, pelo conteúdo, pela tecnologia ou até mesmo pela falta de interesse, ou por não terem demandas específicas. Esclarecer a forma de comunicação da Plataforma Fala.BR, destacando as possibilidades que ela oferece, parece ser uma estratégia eficaz para envolver melhor esses públicos. No entanto, também é possível supor que a falta de demandas de informação se deve ao fato de que esses públicos se sentem atendidos pelas outras formas de comunicação pública, nas quais há uma transparência ativa, ou seja, eles confiam plenamente nas informações divulgadas pelo IFMG.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste artigo foi analisar o perfil dos solicitantes dos pedidos de acesso à informação enviados ao Instituto Federal de Minas Gerais através da Plataforma Fala.BR, no período de 2012 a 2023. Foram analisados os dados referentes às solicitações de 835 usuários reais, identificados como pessoas físicas, por meio de estatística descritiva.

O perfil do usuário revelou um caminho da transparência para a comunicação pública, uma vez que o público majoritário que acessa a informação é composto por pessoas de mais idade e com mais anos de estudo, e, em tese, utilizam essas informações para engajamento em questões relacionadas ao ensino profissionalizante. De forma complementar, também pode-se

dizer que os mecanismos de comunicação pública influenciam a transparência, dado o aumento das requisições feitas por mulheres ao longo dos anos.

Por outro lado, o distanciamento de certos públicos (jovens e idosos) evidencia a necessidade de adaptação da forma e conteúdo da comunicação pública para incluir melhor os públicos que não acessam as informações ou não conhecem os meios para tal. Espera-se que os mecanismos de transparência, como a plataforma Fala.BR, sejam acessados por todos os públicos, para que a comunicação pública de caráter ativo, praticada pelos canais institucionais do IFMG, não se torne a única versão possível daquilo que deve ser divulgado. Quanto mais informação os diferentes públicos requisitarem, maior será a participação e o engajamento, contribuindo para a construção de um modelo de comunicação pública que não se resuma à prestação de informações institucionais conforme o interesse de quem fala.

Os resultados encontrados nos estudos permitem ainda uma melhor compreensão do público que acessa a plataforma, bem como suas maiores necessidades informacionais. Ou seja, as análises permitem fornecer indícios das informações que precisam ser mais divulgadas em função da demanda, de maneira a facilitar o acesso a elas e, assim, evitar que os usuários tenham a necessidade de efetuar solicitações específicas acerca dessas informações (Nasu, 2022). Neste sentido, com base nos estudos comparativos anteriormente mencionados, tratando-se mais especificamente do perfil dos usuários no âmbito dos Institutos Federais – conforme ressaltado neste estudo e na pesquisa de Moraes (2021), percebe-se que a temática poderia ser mais explorada nesta área.

Diante do crescimento da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, sugere-se, portanto, que investigações futuras sejam realizadas em outros Institutos Federais para comparar o perfil de seus usuários e tendências quanto às suas necessidades informacionais. Desta maneira, os fenômenos encontrados em achados complementares possibilitarão ações institucionais que visem o fortalecimento da comunicação pública e, conseqüentemente, o incentivo à participação social e exercício da cidadania para melhoria dos serviços públicos. Ademais, gestores institucionais podem utilizar esses achados para aprimorar a comunicação pública, tornando o acesso à informação mais intuitivo e inclusivo para diferentes públicos.

Estudos futuros podem apontar o conteúdo acessado por esses usuários, a usabilidade da plataforma como garantia de acesso à informação, o comportamento informacional após o acesso, bem como a eficiência da comunicação pública adotada por instituições federais de

ensino superior. De forma complementar, identificamos que a falta de análise de outros mecanismos de transparência e comunicação utilizados pelo IFMG pode ofuscar o modelo de comunicação pública adotado, e isso pode ser explorado com maior rigor em investigações futuras.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. São Paulo: Atlas, 2009.p.01-33.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de Outubro de 1988, 1988. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 18 jul. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm . Acesso em 5 mar. 2025.

BRA.SIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm . Acesso em 05 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. **Plataforma do Módulo Extrator PNP**. Disponível em: <https://moduloextratorpnp.mec.gov.br/pnpquery/3> . Acesso em: 4 mar. 2025.

BRUNS, Axel. From "the" public sphere to a network of publics: Towards an empirically founded model of contemporary public communication spaces. **Media International Australia**, v. 161, n. 1, p. 35-47, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/ct/qtad007> .

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Acesso à Informação Pública**: Uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: 2011. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/78337/1/Cartilha_acesso_a_informacao.pdf. Acesso em: 5 mar. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Manual do Fala.BR**. Disponível em: https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Introdu.C3.A7.C3.A3o. Acesso em: 24 jul. 2022.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Religare: comportamento informacional à luz do modelo de Ellis. **Transinformação**, v. 22, p. 169-186, 2010. Disponível em: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/10402>.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da Informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

DO CARMO FERNANDES, Luiz Carlos. Propaganda, Transparência e *Accountability*: a construção de indicadores para uma governança democrática. **Revista Panorama-Revista de Comunicação Social**, v. 11, n. 1, p. 46-52, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.18224/pan.v11i1.9026>.

DREHMER, Amanda Finck; RAUPP, Fabiano Maury. Comparando transparência passiva na esfera estadual: Executivo, Legislativo e Judiciário. Sociedade. **Contabilidade e Gestão**, v. 13, n. 2, p. 28-46, 2018. Disponível em: https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v13i2.13673.

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2a ed. São Paulo: Atlas, 2009. 264 p.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de Comunicação Pública. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011. p. 121-134.

ECKER-EHRHARDT, M. Self-legitimation in the face of politicization: Why international organizations centralized public communication. **The Review of International Organizations**, v. 13, n. 4, p. 519–546, 7 dez. 2018. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s11558-017-9287-y>.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, v. 45, n. 3, p. 171–212, 1989. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/eb026843>.

FREUND, John. E.; SIMON, Gary A. **Estatística aplicada**. 9. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

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

GOMES, Romeu. Análise e Interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In : MINAYO, M. C. S. Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. **Petrópolis: Vozes**, 2009.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria, lugar privilegiado de comunicação organizacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29., 2006, Brasília. **Anais [...]**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/60879359549489645852967863883468496648.pdf>. Acesso em: 5 mar. 2025.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**, v. 7, n. 12, p. 14-24, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2010.139045>.

JAEGER, Paul T.; BERTOT, John Carlo. Transparency and technological change: Ensuring equal and sustained public access to government information. **Government Information Quarterly**, v. 27, n. 4, 371-376, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.003>.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da informação**, v. 36, p. 118-127, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v36i2.1182>.

MEDRI, Waldir. **Análise exploratória de dados**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, v. 8, n. 8, p. 151-170, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. **Quantitativo - Qualitativo: oposição ou complementaridade?** Caderno de Saúde Pública, v.9, n.3, p.239 - 262, 1993. Disponível em: <https://cadernos.ensp.fiocruz.br/ojs/index.php/csp/article/view/425/858>.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 11a ed. São Paulo, HUCITEC, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.17, n.3, p.621 -26, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300007>.

MONTEIRO, Graça França. A singularidade da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2a ed. São Paulo: Atlas, 2009. 264 p.

MORAIS, Luciana Silva de et al. Acesso e uso da informação pública: módulo acesso à informação do FALA. BR no contexto do Instituto Federal da Paraíba. **Dissertação** (Mestrado), Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba: João Pessoa, 2021. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/20413/1/LucianaSilvadeMorais_Dissert.pdf. Acesso em 05. Ma. 2025.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; MUSSI, Leila Maria Prates Teixeira; ASSUNÇÃO, Emerson Tadeu Cotrim; NUNES, Claudio Pinto. Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades. **Revista Sustinere**, v. 7, n. 2, p. 414-430, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/sustinere.2019.41193>.

NASU, Vitor Hideo; BORGES, Yana Miranda; DA SILVA, Breno Gabriel. O Perfil dos Solicitantes dos Pedidos de Acesso à Informação: Análise com os Dados da Plataforma Fala. BR de 2012 a 2021. **Revista da CGU**, v. 14, n. 25, p. 33-49, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.36428/revistadacgu.v14i25.447>.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

RIFFEL, Cristiane Maria; BOLSI, Gilmar; NASCIMENTO, Sennidy Martins Rodrigues. Ouvidorias virtuais como estratégia de comunicação pública e controle social-um estudo sobre realidade das prefeituras catarinenses. **Revista Brasileira de Tecnologias Sociais**, v. 1, n. 2, p. 55-65, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.14210/rbts.v1n2.p55-65>.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; *et.al.*. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista brasileira de história & ciências sociais**, v. 1, n. 1, p. 1-15, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SASSO, Maiara; PERES, Luciano Nurnberg; SOUZA, Ludmila de Melo; BRITO, Natália Dinoá Duarte Cardoso; VITTA, Henrique Luis Serigatto. Análise Descritiva dos Pedidos de Acesso à Informação ao Governo Federal por meio do Portal Acesso à Informação. **Revista da CGU**, v. 9, n. 14, p. 601–617, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.36428/revistadacgu.v9i14.93>.

VALENTINI, Chiara. Public relations in the public sector: The role of strategic communication in the Italian public administration. *Sinergie: Italian Journal of Management*, v. 31, n. 92, p. 93-113, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.7433/s92.2013.06>.

WILSON, Tom. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3–15, 1981. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/eb026702>.

WILSON, Tom. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249–270, 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>.

ZÉMOR, Pierre. As formas da comunicação pública. In: DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2a ed. São Paulo: Atlas, 2009. 264 p.

ZHU, Ruilin; HU, Xuan. The public needs more: The informational and emotional support of public communication amidst the Covid-19 in China. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, v. 84, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103469>.