

## **Fala.BR: entraves para gestão da ouvidoria no âmbito das manifestações designadas as Instituições Federais de Ensino Superior**

### ***FALA.BR: OBSTACLES TO THE MANAGEMENT OF THE OMBUDSMAN WITHIN THE SCOPE OF MANIFESTATIONS DESIGNATED AS FEDERAL INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION***

#### **Me. Zenóbio dos Santos Júnior**

[zenojr19@gmail.com](mailto:zenojr19@gmail.com)

<http://lattes.cnpq.br/8352364368193900>

<https://orcid.org/0000-0003-1380-7391>

Mestre em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento pela Universidade FUMEC. Especialista em Gestão Estratégica Empresarial e Licenciado em Educação Física pela Universidade Salgado de Oliveira. Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Arquivista da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP).

#### **Dr. Fábio Corrêa**

[fabiocontact@gmail.com](mailto:fabiocontact@gmail.com)

<http://lattes.cnpq.br/3500824322517512>

<https://orcid.org/0000-0002-2346-0187>

Doutor e Mestre em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento pela Fundação Mineira de Educação e Cultura (FUMEC). Especialista em Engenharia de Software e Governança de Tecnologia da Informação pela FUMEC. Graduado em Sistemas de Informação pela Faculdade COTEMIG. Professor do curso de Ciência da Computação e do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da FUMEC.

*Submetido: 25 jan. 2022*

*Publicado: 13 jun. 2022*

#### **RESUMO**

O Fala.BR é um sistema disponibilizado aos cidadãos para obtenção de informações direcionadas às entidades do poder público. Cabe ao gestor do órgão selecionar os assuntos favoritos, que serão apresentados ao solicitante no momento do registro da manifestação, e dispor outros parâmetros, como subassuntos e *tags*, sendo essas informações, recursos classificatórios para posterior recuperação e tratamento das solicitações. Neste contexto, o preenchimento dos rótulos subassunto e *tags* nas manifestações devem ser realizadas pelos gestores das unidades destinatárias das manifestações, com vistas a promover uma melhor gestão da ouvidoria do Fala.BR. Assim, esta pesquisa objetivou analisar o percentil de classificação das manifestações pelos gestores de IFES, mediante ao preenchimento das informações subassunto e *tags*. Trata-se de pesquisa exploratória, que fez uso de artefato documental para realização de análise de cunho quantitativo. Por resultado tem-se que a maioria dos subassuntos e *tags* (a partir de 78,5% dos casos) não foi preenchida. Isso tende a influenciar negativamente o intento do Fala.BR em promover a classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria, bem como dificulta a organização e recuperação da informação para o exercício da cidadania e a classificação arquivística. Os motivos para o não preenchimento desses campos e o efetivo impacto na supramencionada gestão são sugestões de pesquisas futuras.

**PALAVRAS-CHAVE:** Fala.BR; ouvidoria; instituições federais de ensino superior; classificação.

## ABSTRACT

Fala.BR is a system made available to images for information of information directed as entities of the public power. It is up to the manager to select the subjects, it will be presented to the request for presentation of information, and will have the provision of other parameters such as sub-subjects and as tags, the classifying resources for later retrieval and treatment of requests. In this context, the filling in of the sub-subject and better promotional labels in the manifestations must be conveyed by the managers of the units receiving the manifestations, with a view to managing the Fala.BR ombudsman. Thus, this research aimed to analyze the percentage of classification of manifestations by managers of IFES, by filling in the sub-subject and tags information. It is exploratory, which carried out the research on the use of documentary description to carry out the analysis of chemical products. As a result, most sub-subjects and tags (from 78.5% of cases) were not filled. This hampers the operation of speech execution, boosting the promotion of classification and the ombudsman, as well as the organization and retrieval of information for citizenship and archival classification. The reasons for not filling in the aforementioned management are suggestions for future research.

**KEYWORDS:** Fala.BR; ombudsman; federal institutions of higher education; classification.

## 1 INTRODUÇÃO

Araújo (2018) demarcou que a gênese da Ciência da Informação é situada na década de 1960, sendo decorrente de um processo evolutivo conturbado por um contexto pós-guerra e desenvolvimento científico que culminou na consolidação de subáreas, dentre as quais se destaca a representação da informação, enquanto “tarefa de organizar, classificar e indexar informação (enfim, representá-la)” (ARAÚJO, 2018, p. 42) por meio do escopo dos documentos e conhecimentos relacionados.

Neste ínterim, a Arquivística apresenta uma estreita relação com a Ciência da Informação, haja vista que a “Arquivologia diz respeito à elaboração dos manuais para tratamento de acervos documentários, tendo em vista tornarem os documentos sistematizados e propensos a serem recuperados” (SANTA ANNA, 2018, p. 56). Trata-se de representar a informação para possibilitar seu acesso, sendo a classificação imperativa, pois “estrutura e organiza sistematicamente unidades do conhecimento [...] com vistas a reunir o que conhecemos em uma estrutura sistematicamente organizada” (LIMA, 2020, p. 62).

Sob este alicerce teórico se estabelece a prática, com ênfase no contexto público. No dia 1º de agosto de 2019, a Controladoria Geral da União (CGU) lançou a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), resultado da integração entre o Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv) e o Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) (BRASIL, 2020b). Por meio desse sistema cidadãos podem encaminhar manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a entidades do poder público (BRASIL, 2020b), como Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) que educam e formam cidadãos (SANTOS JR.; MAIA; CARDOSO, 2018). Ao cadastrar uma manifestação, o cidadão deve informar o destinatário (órgão) e descrever um assunto, sendo esse segundo uma classificação estática (lista), a qual o cidadão solicitante deve selecionar. Cabe ao gestor do órgão selecionar os assuntos favoritos, que serão apresentados ao solicitante no momento do registro da manifestação, e terá à disposição outros parâmetros como os subassuntos e as *tags* (e-Ouv) sendo essas informações, recursos classificatórios para posterior recuperação e tratamento das solicitações (BRASIL, 2020b).

Segundo a CGU “Assuntos, Subassuntos e Tags são rótulos, que em ordem crescente de especificidade – do mais genérico para o mais específico – auxiliam na caracterização do tema da manifestação para efeito de classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria” (BRASIL, 2019, *online*). Ou seja, o preenchimento do assunto pelo solicitante e do subassunto e *tags* pelo gestor é de importância preponderante para gestão da ouvidoria do Fala.BR, o que corrobora a asserção de Araújo (2018) da classificação ser realizada por meio do escopo dos documentos (manifestação) e conhecimentos relacionados (cidadão e gestor).

Assim, considerando a relevância da vertente prática da classificação no contexto do Fala.BR e a imperativa importância do preenchimento de informações (subassunto e *tags*) pelo gestor (BRASIL, 2019), esta pesquisa ampara-se na seguinte interrogativa: qual o percentil de preenchimento das informações subassunto e *tags* nas manifestações pelos gestores de IFES? Especificamente, tem-se por objetivo analisar o percentil de classificação das manifestações pelos gestores de IFES, mediante ao preenchimento das informações subassunto e *tags*. Isso contribui por fomentar a gestão da ouvidoria, de modo a assinalar se o ambicionado por essa tende a ser atingido, por meio do preenchimento dessas informações classificatórias para posterior recuperação da informação para fins da gestão pública.

## 2 METODOLOGIA

Esta pesquisa é caracterizada como exploratória, que faz uso de artefato documental para realização de análise de cunho quantitativo. Exploratória por permitir ao “investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema” (TRIVINÓS, 1987, p. 109), aqui circunscrito sob a presença ou ausência de informações (subassuntos e *tags*) que fomentam a gestão da ouvidoria das IFES as quais se destinam as manifestações criadas no Fala.BR.

Os artefatos documentais são caracterizados como aqueles que não receberam tratamento analítico, como arquivos públicos e privados, gravações, memorandos, ofícios, dentre outros (GIL, 2002). No contexto desta pesquisa faz-se uso dos dados (artefatos documentais) oriundos da consulta das manifestações produzidas pelo Fala.BR, sendo de acesso público e obtidos por meio do sítio eletrônico desse sistema (BRASIL, 2022).

Esses dados são exportados por meio de arquivo no formato *Comma-Separated Values* (CSV - dados separados por vírgulas), que possui um *layout* (BRASIL, 2022) com 21 campos, sendo: 1) “IdPedido”; 2) “ProtocoloPedido”; 3) Esfera; 4) “OrgaoDestinatario”; 5) “Situacao”; 6) “DataRegistro”; 7) “ResumoSolicitacao”; 8) “DetalhamentoSolicitacao”; 9) “PrazoAtendimento”; 10) “FoiProrrogado”; 11) “FoiReencaminhado”; 12) “FormaResposta”; 13) “OrigemSolicitacao”; 14) “IdSolicitante”; 15) “AssuntoPedido”; 16) “SubAssuntoPedido”; 17) “Tag”; 18) “DataResposta”; 19) “Resposta”; 20) “Decisao”; e 21) “EspecificacaoDecisao”.

No campo “DetalhamentoSolicitacao”, foram filtradas as manifestações que apresentem os termos “gestão de documentos”, “gestão documental”, “acervo acadêmico”, “arquivística”, “arquivo”, “arquivo IFES”, e “arquivo IFES Plano de Classificação”, sendo esses delimitados por serem “tópico[s] do conhecimento” (RIOS; CORDEIRO, 2010, p. 126) atinentes a processos arquivísticos. Por conseguinte, as manifestações remanescentes foram analisadas mediante ao campo “ResumoSolicitacao” pela Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977) com unidades de registro abertas, ou seja, criadas ao longo da análise (LAVILLE; DIONNE; 1999) para



– a vertente considerada nesta pesquisa, sob o escopo da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Há pouco mais de uma década a LAI – lei nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011) – foi implantada e possibilitou ao cidadão ter acesso às informações de entidades públicas sem a necessidade de justificativa do pedido, sendo estabelecidos prazos de resposta e a possibilidade de recursos ou reclamações caso essa não seja satisfatória. No ano seguinte com a publicação do Decreto nº 7.724/2012 (BRASIL, 2012), a CGU disponibilizou aos gestores e cidadãos o sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) para gerenciar e acompanhar as solicitações no âmbito da LAI.

No ano de 2014, foi criado o Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-Ouv) como um meio para que as ouvidorias recebessem e respondessem denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Em agosto de 2019, a CGU lançou o Fala.BR, resultado da integração entre o e-SIC e o e-Ouv para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a entidades do poder público (BRASIL, 2020b). Por meio do Fala.BR o cidadão (usuário) registra sua manifestação e a destina a determinada entidade do poder público, cabendo ao gestor da unidade respondê-la.

Ao registrar uma manifestação o usuário cadastra informações pessoais, preenche o órgão de destino, o assunto e descreve, textualmente, o pedido. Na seleção do assunto é apresentada uma classificação em lista de tópicos (exemplo: acesso à informação, educação superior, biodiversidade, difusão, coronavírus, etc.). De acordo com a última versão do Manual Fala.BR (BRASIL, 2020b) o gestor da ouvidoria poderá selecionar os assuntos favoritos de seu órgão que serão apresentados ao usuário no momento do registro da manifestação. O Fala.BR possui, além do assunto, subassuntos e *tags* que, em síntese, são assim apresentados: “Assuntos, Subassuntos e Tags são rótulos, que em ordem crescente de especificidade – do mais genérico para o mais específico – auxiliam na caracterização do tema da manifestação para efeito de classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria” (BRASIL, 2019, *online*).

Considerando que cabe ao gestor determinar os assuntos a serem apresentados ao usuário no momento do cadastro da manifestação e que os subassuntos e *tags* são rótulos a serem preenchidos por esse gestor, há uma relação entre a classificação apresentada sob a ótica do gestor com a Arquivística e a Ciência da Informação, o que resgata a ótica de Araújo (2018) da classificação ser realizada por meio do escopo dos documentos (manifestação) e conhecimentos relacionados (cidadão e gestor).

Assumem-se, pela caracterização supracitada de assunto, subassunto e *tags* (BRASIL, 2019), que esses são rótulos hierárquicos, constituídos como itens específicos ordenados do maior para o menor. Em concordância com essa asserção, o Arquivo Nacional admite que a classificação

[...] refere-se ao estabelecimento de classes nas quais se identificam as funções e as atividades exercidas, e as unidades documentárias a serem classificadas, permitindo a visibilidade de uma relação orgânica entre uma e outra, e determinando agrupamentos e a representação do esquema de classificação proposto sob a forma de hierarquia (BRASIL, 2020a, p. 7, grifo nosso).

No que tange a classificação no contexto da LAI, Jardim (2013, p. 385) levantou a questão: “Quais são as estratégias para garantir a aplicação da Lei de Acesso à Informação - LAI no plano microarquivístico (classificação de documentos,

avaliação, segurança da informação, etc.) e macroarquivístico (política arquivística)?”. A estratégia de estruturação de um esquema de classificação pode ser facilitada pela utilização de uma codificação numérica para designar as classes, subclasses, grupos e subgrupos preestabelecidos, o que agilizará a ordenação, a escolha do método de arquivamento e a localização física e lógica. Esse esquema de classificação é conhecido como código de classificação de documentos de arquivo. Contudo, na prática o Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE) é o instrumento utilizado para classificar o assunto do Fala.BR.

[...] a expectativa é que o VCGE seja usado para classificar qualquer conteúdo de informação (documentos, bases de dados, mídia eletrônica, documentos em papel, etc.) que não seja classificado outra forma mais específica de indexação [...] que seja feito para ser consultado pelo público geral e seu processo de indexação deve ser feito por pessoas que não são profissionais especializados como biblioteconomistas, arquivologistas, etc (BRASIL, 2014, p. 6).

Considerando que o VCGE seja um instrumento passível de uso pelo público (cidadão) e pelos profissionais especializados (gestores), admite-se que o preenchimento dos subassuntos e *tags* por esse segundo seja compreensível e, portanto, realizado efetivamente. É neste sentido que se estabelece o objetivo desta pesquisa, de analisar o percentil de classificação das manifestações pelos gestores de IFES, mediante ao preenchimento das informações subassunto e *tags*.

Não obstante, para Smit (2018, p. 54), “o controle de vocabulário pode ser concretizado sob forma de um vocabulário controlado, associado ou não a um plano de classificação, mas a descrição arquivística deve prever listas de autoridade”. Por listas de autoridade Smit (2018, p. 54) assinala “listas normalizadas de nomes de pessoas, instituições, tipos documentais e um plano de classificação de funções e atividades, composto de termos controlados, além de contar com um aparato remissivo”. Desse modo, quanto melhor a classificação do pedido de acesso à informação, melhor será a pesquisa, busca e recuperação da informação (SANTOS JR, 2017, p. 92), facilitando, conseqüentemente, a recuperação da informação no Fala.BR para fins da gestão da ouvidoria.

#### 4 RESULTADOS/DISCUSSÃO

Os dados públicos das manifestações do Fala.BR foram baixados 11 de janeiro de 2022, sendo correspondentes as manifestações protocoladas de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, totalizando 78.922 manifestações. Conforme procedimentos metodológicos definidos, foram aplicados filtros no “DetalhamentoSolicitacao”, sendo identificados os seguintes quantitativos para cada termo: 88 manifestações para “gestão de documentos”; 107 para “gestão documental”; 206 para “acervo acadêmico”; 184 para “arquivística”, 3.705 para “arquivo”; 322 para “arquivo IFES”; e 159 para “arquivo IFES Plano de Classificação”.

Os filtros supramencionados resultaram em 4.141 manifestações atinentes a arquivística. Contudo, a aplicação isolada dos termos supracitados no campo supramencionado acarreta na possibilidade de uma mesma manifestação conter mais de um termo, a exemplo da “gestão documental” e “acervo acadêmico”. Para fins quantitativos, as 4.141 manifestações foram consolidadas para remoção de

duplicidade nos filtros, sendo identificadas 577 ocorrências que apresentam mais de um termo, resultando na monta remanescente de 3.564 registros.

Por conseguinte, as referidas manifestações remanescentes foram analisadas mediante ao campo “ResumoSolicitacao”. Assim, foram quantificados os resumos mais recorrentes com a mesma descrição, sendo identificados três, a saber: 1) Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq) com 58 ocorrências; Acervo Acadêmico e Diploma Digital com 86 manifestações; e *Software* Livre AtoM (Legacy ICA-AtoM) com 91 registros. Esses grupos constituem as unidades de registros abertas (BARDIN, 1977; LAVILLE; DIONNE, 1999) a serem consideradas por esta pesquisa. Desse modo, do total de 3.564 manifestações foram obtidos 235 finais.

Mediante as 235 manifestações foram apreendidas as IFES (campo “OrgaoDestinatario”), os assuntos (campo “AssuntoPedido”), subassuntos (campo “SubAssuntoPedido”) e *tags* (campo “Tag”). A Tabela 1 apresenta três resumos, atinentes a arquivística, que apareceram com mais frequência nos pedidos de acesso à informação das IFES em 2021.

**Tabela 1:** Resumo dos pedidos arquivísticos das IFES em 2021

Resumo	CPII	CEFET	Institutos	Universidades	Total
Informações sobre aplicação de RDC-Arq para preservação digital de documentos arquivísticos da Instituição	0	0	0	58	58
Digitalização do Acervo Acadêmico e Diploma Digital	1	2	28	55	86
Levantamento de Informações acerca da adoção do <i>Software</i> Livre AtoM (Legacy ICA-AtoM) como Plataforma de Acesso e Transparência Ativa de Documentos identificados e classificados de acordo com o Código de Classificação das Áreas Meio e Fim das IFES	0	0	36	55	91
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>64</b>	<b>168</b>	<b>235</b>

**Legenda:** CPII: Colégio Pedro II; CEFET: Centro Federal de Educação Tecnológica.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2022.

A Tabela 1 exprime que as Universidades Federais foram as que receberam mais solicitações (168 ocorrências), o que se justifica por haver maior número de IFES em relação aos demais tipos de instituições. O total de 102 instituições perfaz a amostra das 235 manifestações, sendo 61 universidades, 38 institutos, dois Centros Federais de Educação Tecnológica e 1 colégio. O pedido de resumo RDC-Arq foi exclusivo para as Universidades, enquanto o Acervo Acadêmico foi solicitado a todos os tipos de IFES. As Tabelas 2, 3 e 4 expressam a relação dos assuntos, subassuntos e *tags* das manifestações para cada um dos três tipos de resumos (Tabela 1) com temas arquivísticos mais demandados nas IFES.

**Tabela 2:** Resumos das solicitações por assuntos das IFES em 2021

Assuntos	Acesso à informação	Bibliotecas	Certificado ou Diploma	Educação Superior	Outros em Administração	Outros em Educação	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	Planejamento e Gestão	Universidades e Institutos	Total
Acervo Acadêmico e Diploma Digital	10	0	2	2	1	1	0	0	70	86
Software Livre AtoM (Legacy ICA-AtoM)	88	0	0	0	0	0	1	1	1	91
Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis (RDC-Arq)	50	1	0	3	0	0	1	1	2	58
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>73</b>	<b>235</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O assunto Acesso à Informação apresenta maior frequência em para o Software Livre AtoM (Legacy ICA-AtoM) e Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis (RDC-Arq), enquanto o Acervo Acadêmico e Diploma Digital foi delimitado como Universidades e Institutos. O assunto é demarcado pelo usuário (solicitante) da manifestação, enquanto o subassunto e tags são rótulos informados pelo gestor da unidade destinatária da solicitação. Neste sentido, a relação entre assunto e subassunto, bem como o preenchimento deste segundo, é expressa por meio da Tabela 3.

**Tabela 3:** Resumos das solicitações por assuntos e subassuntos das IFES em 2021

Assuntos	Acesso à Informação		Outros Assuntos		Universidades e Institutos		Total
	Outros SubAssunto	Vazio	Outros SubAssunto	Vazio	Outros SubAssunto	Vazio	
Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis (RDC-Arq)	5	45	1	5	1	1	58
Acervo Acadêmico e Diploma Digital	3	7	1	5	2	68	86
Software Livre AtoM (Legacy ICA-AtoM)	3	85	1	1	1	0	91
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>137</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>69</b>	<b>235</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.



Os assuntos “Bibliotecas”, “Certificado ou Diploma”, “Educação Superior”, “Outros em Administração”, “Outros em Educação”, “Outros em Pesquisa” e “Desenvolvimento e Planejamento e Gestão” foram agrupados em “Outros Assuntos”, de modo a permitir uma melhor visualização dos dados. Para a maioria das manifestações o rótulo de subassunto, assinalado pelo gestor da unidade, não foi preenchido, sendo 92,5%, 78,5% e 94,5% para os assuntos “Acesso à Informação”, “Outros Assuntos” e “Universidades e Instituto”, respectivamente. A intersecção entre o subassunto e *tags* é expressa por meio da Tabela 4.

**Tabela 4:** Resumos das solicitações por assuntos, subassuntos e tags das IFES em 2021

Assuntos	Acesso à informação		Outros Assuntos		Universidades e Institutos		Total
	Outros SubAssunto	Vazio	Outros SubAssunto	Vazio	Outros SubAssunto	Vazio	
Tags	Outras Tags		Outras Tags		Outras Tags		
Repositórios Arquivísticos Digitais Confiáveis (RDC-Arq)	4	46	2	4	0	2	58
Acervo Acadêmico e Diploma Digital	2	8	2	4	5	65	86
Software Livre AtoM (Legacy ICA-AtoM)	7	81	1	1	0	1	91
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>135</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>68</b>	<b>235</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

As *tags* (Tabela 4), assim como os subassuntos (Tabela 3), não foram preenchidas pelos gestores das unidades na maioria dos casos. Segundo a CGU esses rótulos “auxiliam na caracterização do tema da manifestação para efeito de classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria” (BRASIL, 2019). Ou seja, o preenchimento do subassunto e *tags* pelo gestor é de importância preponderante para gestão da ouvidoria do Fala.BR. Assim, o não preenchimento desses dados impacta não somente a ouvidoria supracitada, como também a organização e recuperação da informação (BRASIL, 2005; BRASIL, 2020b), a preservação da memória técnica e administrativa das organizações contemporâneas para o exercício da cidadania (SOUSA, 2003) e a classificação arquivística (JARDIM, 2013).

Contudo, o motivo para o não preenchimento desses campos pode estar atrelado ao uso da VCGE. Embora esse tenha sido feito para ser utilizado por especialistas e “por pessoas que não são profissionais especializados como biblioteconomistas, arquivologistas, etc” (BRASIL, 2014, p. 6), sua aplicação pode não estar sendo compreensível aos gestores. Considerando essa possibilidade, a proposta de Smit (2018, p. 54) de “o controle de vocabulário pode ser concretizado sob forma de um vocabulário controlado, associado ou não a um plano de

classificação, mas a descrição arquivística deve prever listas de autoridade” pode ser uma alternativa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa visou analisar o percentil de classificação das manifestações pelos gestores de IFES, mediante ao preenchimento das informações subassunto e *tags*. Trata-se de uma pesquisa exploratória, que fez uso de artefato documental para realização de análise de cunho quantitativo e Análise de Conteúdo para constituição das unidades de registro abertas.

Por resultado, a maioria dos subassuntos e *tags*, a partir de 78,5% dos casos, não foram preenchidos. Isso tende a influenciar negativamente o intento do Fala.BR em promover a classificação e operacionalização do fluxo interno da ouvidoria, bem como dificulta a organização e recuperação da informação para o exercício da cidadania e a classificação arquivística.

Contudo, os motivos para o não preenchimento desses campos deve ser investigados, haja vista que são preponderantes para a gestão da ouvidoria. Neste sentido, essa perspectiva se apresenta como uma possibilidade de pesquisa futura, bem como a aplicação longitudinal do aqui exposto de modo a verificar se há um comportamento rumo à melhoria dos quantitativos aqui apresentados. Ademais, a análise efetiva dos impactos da ausência dessas informações na gestão da ouvidoria é uma alternativa de investigação para melhoria do serviço prestado no âmbito da LAI.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Araújo de Ávila. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. Acesso a Informação. **Busca de pedidos e respostas** - download de dados. [S.l.: s.n.], 2022. Disponível em: <http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/layouts/15/DownloadPedidos/DownloadDados.aspx>. Acesso em: 11. jan. 2022.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Código de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos relativos às atividades-meio do Poder Executivo Federal** [recurso eletrônico]. Dados eletrônicos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2020a. Disponível em: [http://siga.arquivonacional.gov.br/images/codigos\\_tabelas/Portaria\\_47\\_CCD\\_TTD\\_poder\\_executivo\\_federal\\_2020\\_instrumento.pdf](http://siga.arquivonacional.gov.br/images/codigos_tabelas/Portaria_47_CCD_TTD_poder_executivo_federal_2020_instrumento.pdf). Acesso em: 06 dez. 2021.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Perguntas e respostas**. Brasília: CGU, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019>. Acesso em: 20 dez. 2021.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC). Diretoria de Transparência e Controle Social (DTC). **Manual do Fala.BR - módulo acesso à informação**: guia do usuário [versão 1.0]. Brasília: CGU, 2020b. Disponível em:

<https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/46644>. Acesso em 13 dez. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012** [S.l.: s.n.], 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm). Acesso em: 05 maio 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. [S.l.: s.n.], 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 01 maio 2022.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **VCGE – Vocabulário de governo eletrônico / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação** – Brasília: MP, SLTI, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/vocabulario-controlado-do-governo-eletronico>. Acesso em: 13 dez. 2021.

DAHLBERG, Ingetraut. Knowledge organization: a new science? **Knowledge Organization**, v. 33, n. 1, p. 11-19, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

JARDIM, José Maria. A implantação da lei de acesso à informação pública e a gestão da informação arquivística governamental. **Liinc em revista**, v. 9, n. 2, p. 383-405, 2013.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Belo Horizonte: Artmed, 1999.

LIMA, Gercina Ângela de. Organização e representação do conhecimento e da informação na web: teorias e técnicas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.25, número especial, p. 57-97, 2020.

RIOS, Elaine Rosa; CORDEIRO, Rosa Inês Novais. Plano de classificação de documentos arquivísticos e a teoria da classificação: uma interlocução entre domínios do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 15, n. 2, p. 123-139, 2010.

SANTA ANNA, Jorge. Relações paradigmáticas entre Arquivologia e Ciência da Informação: vivência prática de um arquivo. **Biblios**, n. 72, p. 51-66, 2018.

SANTOS JR., Zenóbio dos. Análise da classificação do pedido: informação, gestão e arquivo. **Ágora**, v. 1, p. 79-97, 2017.

SANTOS JR., Zenóbio dos; MAIA, Luiz Cláudio Gomes; CARDOSO, Ana Maria Pereira. Arquivos das Instituições Federais de Ensino Superior: manutenção, guarda

e acesso. *In*: VENÂNCIO, Renato Pinto; SILVA, Welder Antônio; NASCIMENTO, Adalson. (Org.). **Ensino e pesquisa em arquivologia**: cenários prospectivos. Belo Horizonte: UFMG, 2018, p. 709-727.

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

SMIT, Johanna Wilhelmina. Vocabulário controlado e controle de vocabulário em arquivos. **Acervo**, v. 31, n. 3, p. 46-56, 2018.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Os princípios arquivísticos e o conceito de classificação. *In*: RODRIGUES, Georgete Medleg; LOPES, Ilza Leite (Org.). **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003, p. 240-269.

TRIVINÕS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.