

Análise da classificação do pedido: informação, gestão e arquivo*

Zenóbio dos Santos Júnior

Arquivista e autoridade de monitoramento da LAI na Universidade Federal de Ouro Preto. Mestre em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento pela FUMEC.

Resumo

A pesquisa apresenta a relação entre a informação e do arquivo como agentes facilitadores no atendimento das demandas dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC). Para cada demanda protocolada no SIC, há um pedido de informação cujo prazo de atendimento é de até 20 dias. A gestão do pedido deve ser acompanhada em todas as fases, do atendimento, encaminhamento às unidades e retorno das respostas. A Controladoria Geral da União disponibiliza, em sua página, as 10 categorias e assuntos mais solicitados na Administração Pública Federal. Diante dessa observação, o objetivo desta pesquisa é analisar a classificação dos pedidos respondidos no âmbito da categoria “Ciência, Informação e Comunicação” e demais desdobramentos, entre elas, o Arquivo. A pesquisa utilizou-se de uma abordagem qualitativa em quatro etapas em que foram consultadas 19 universidades federais da região Sudeste, os pedidos encaminhados para os arquivos e análise da classificação do pedido quanto à categoria e subcategoria dada pelos SICs.

* Texto originalmente apresentado na I Conferência Interamericana de Acesso Público à Informação, IV Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa do Brasil, realizada entre 23 e 25 agosto de 2017. Eixo temático: “Classificação das informações”.

Palavras-chave: Lei de Acesso à Informação. Serviço de Informação ao Cidadão. Universidades federais. Ciência, Informação e Comunicação. Arquivo.

Introdução

Em 16 de maio de 2013, no primeiro ano de vigência da Lei de Acesso à Informação (LAI), em Brasília/DF, o então ministro-chefe da Controladoria-Geral da União (CGU), Jorge Hage, mesmo exaltando os resultados positivos, ressaltou os desafios que a LAI enfrentaria, entre eles destacou: “é preciso melhorar a gestão documental para facilitar a identificação e a recuperação da informação” (HAGE, 2013, [s.p.]).

A gestão documental é o processo fundamental para a execução das atividades em um arquivo, para a literatura brasileira, o termo “gestão de documentos” é a forma equivalente à terminologia *record management*, elaborada em 1956 por T. R. Schellenberg (2004).

No âmbito das universidades, boa parte dos serviços dos arquivos prestados visa atender as áreas-fins ou meio. Essas demandas ocorrem em função de seu valor primário,¹ cuja finalidade é atender os interesses acadêmicos e administrativos do cidadão.

Há outro público, externo aos serviços da instituição, interessado em obter a informação de forma ágil, estruturada e transparente, seja para pesquisa, conhecimento ou mesmo para fiscalização dos serviços. Com a implantação da LAI em 2011 isso se tornou mais acessível. Em consequência, os arquivos passaram a ser um agente facilitador no atendimento das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Tal afirmação é respaldada por Miranda e Jardim (2017, p. 2):

A LAI pressupõe o controle da produção, do tratamento e dos fluxos da informação produzida e acumulada pelo Estado. A gestão dos serviços arquivísticos governamentais da administração pública envolve todo o

¹ Os Arquivos Públicos têm dois valores: valores primários, para a repartição de origem, e valores secundários, para as outras repartições e para pessoas estranhas ao serviço público (SCHELLENBERG, 2004).

ciclo documental² e é, neste sentido, estratégica para efetiva implantação da LAI.

Dessa forma, a pesquisa levantou dados estatísticos dos SICs das universidades federais da região Sudeste, extraídos dos relatórios do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da CGU, com o objetivo de analisar a classificação dos pedidos respondidos quanto a sua categoria e assunto no âmbito da “Ciência, Informação e Comunicação” e demais desdobramentos, entre elas, o Arquivo.

Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de obter informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 pelo Decreto nº 7.724, o qual criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações dos órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público no âmbito das esferas Federal, Estadual e Municipal. Ainda sobre a Lei nº 12.527/2011, em seu Art. 7º, inciso II, tem-se a seguinte informação:

O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: II – informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos (BRASIL, 2011a).

Observa-se que a lei indica o local de acesso, como também a busca da informação registrada nos documentos produzidos ou acumulados. Cabe então, aos órgãos públicos, manterem esta informação organizada, preservada e disponível.

² Entende-se por ciclo documental ou ciclo vital dos documentos as sucessivas fases por onde passam os documentos de um arquivo, da produção, utilização e destinação final. Brasil (2005, p. 46).

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, regulamentou os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo nos termos da Lei de Acesso à Informação.

No Art. 9º do inciso II do Decreto nº 7.724/2012, é esclarecido que os órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão e devem: “II – Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades”, o inciso III, por sua vez, ressalta a importância do ciclo vital dos documentos no acompanhamento das demandas por meio do recebimento, registro de pedidos de acesso à informação. O parágrafo único do mencionado artigo estabelece “o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber”.

O mecanismo para o gerenciamento dos pedidos de informações foi disponibilizado pela Controladoria Geral da União (CGU) através do sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) para os órgãos e entidades do governo federal.

O objetivo do e-SIC é organizar e facilitar o procedimento de acesso à informação tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública. Além de fazer o pedido, é possível acompanhar o cumprimento do prazo de resposta; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações (BRASIL, 2016).

As demandas recebidas são distribuídas internamente em busca dos esclarecimentos requeridos. De posse da resposta da unidade institucional, o responsável pelo SIC deve repassar o pedido do cidadão, preenchendo as informações obrigatórias no e-SIC como “Dados da Resposta” e “Sobre o pedido”. Neste último, há duas classificações: Categoria e Subcategoria. Essas categorias e subcategorias são divididas em vários assuntos e podem ser pesquisados por qualquer cidadão, por meio do relatório estatístico de pedidos de acesso à informação extraídas da página do e-SIC.

Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico

O Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE) é uma denominação para a Lista de Assuntos do Governo (LAG) da versão 1 e, de acordo com o documento, significa “um esquema para ser utilizado no elemento *assunto.categoria (subject.category)* do Padrão de Metadados do Governo Eletrônico (e-PMG)”.

O foco do VCGE é o **cidadão**, e procura ser intuitivo para os cidadãos que buscam assuntos do seu interesse na larga faixa de informações do setor público. O processo de construção de uma lista de categorias com o objetivo da e-PING⁴³ tem semelhanças com a construção de vocabulários controlados e *thesauri*.

Pensando dessa forma, foram criados 17 (dezessete) assuntos principais, identificados como de primeiro nível no quadro a seguir.

Quadro 1 – Principais assuntos do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico

| | |
|---|---------------------------------|
| 1. Agricultura, extrativismo e pesca | 10. Indústria |
| 2. Ciência, Informação e Comunicação | 11. Justiça e Legislação |
| 3. Comércio, Serviços e Turismo | 12. Meio ambiente |
| 4. Cultura, Lazer e Esporte | 13. Pessoa, Família e Sociedade |
| 5. Defesa e Segurança | 14. Relações Internacionais |
| 6. Economia e Finanças | 15. Saúde |
| 7. Educação | 16. Trabalho |
| 8. Governo e Política | 17. Transportes e Trânsito |
| 9. Habitação, Saneamento e Urbanismo | |

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado em VCGE (BRASIL, 2011b)

Para cada assunto há uma categoria específica, também identificada como de segundo nível, conforme exemplificado pelo item 2:

2. Ciência, Informação e Comunicação

. Ciência e Tecnologia

³ e-PING – Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico (BRASIL, 2017a, p. 3) define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de serviços de Governo Eletrônico.

. Comunicação

. Informação – Gestão, Preservação e Acesso

E, ao se desdobrar a categoria Informação – Gestão, Preservação e Acesso, têm-se:

. Informação – Gestão, preservação e acesso

.. Arquivos

.. Bibliotecas

.. Centrais de atendimento

.. Centro de documentação

.. Informações estatísticas

.. Museus

.. Preservação de dados e informações

.. Publicações oficiais

.. Segurança de dados e informações

... Classificação da informação

... Privacidade da informação

Figura 1– As dez categorias mais solicitadas na Administração Pública Federal

| Temas das solicitações (Top 10) | | |
|---|------------|--------------|
| Categoria e assunto | Quantidade | % de Pedidos |
| Economia e Finanças - Finanças | 68765 | 13,23% |
| Governo e Política - Administração pública | 57446 | 11,05% |
| Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso | 34223 | 6,58% |
| Pessoa, família e sociedade - Previdência social | 32877 | 6,32% |
| Educação - Educação superior | 29578 | 5,69% |
| Economia e Finanças - Administração financeira | 17095 | 3,29% |
| Economia e Finanças - Economia | 15501 | 2,98% |
| Pessoa, família e sociedade - Pessoa | 13676 | 2,63% |
| Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação | 11882 | 2,29% |
| Educação - Educação básica | 10723 | 2,06% |

Fonte: Brasil (2017b).

Assim temos o assunto ou categoria “Ciência, Informação e Comunicação”, e a subcategoria “Informação – Gestão, Preservação e Acesso” e seus desdobramentos, entre eles, “Arquivos”.

Partindo dessa premissa, extraíram-se do *site* da Controladoria Geral da União os relatórios estatísticos de pedidos de informação da Administração Pública Federal durante o período de 16 de maio de 2012 a 31 de julho de 2017.

Nesses relatórios estatísticos, de um total de 519.892 pedidos de informações, figuram apenas as 10 (dez) categorias mais solicitadas na Administração Pública Federal, e em terceiro lugar aparece a categoria “Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso”, conforme apresentado na figura 1.

Lei de Arquivos

A Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências também é conhecida como a Lei de Arquivos. 20 anos antes da criação da LAI, a Lei de Arquivos regulamentava a gestão, a preservação e, principalmente, o acesso aos documentos públicos.

A Gestão Documental é definida no Art. 3º da Lei de Arquivos como o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.

Para o Arquivo Nacional (BRASIL, 2011c, p. 6) “a gestão de documentos é o caminho para que os órgãos e entidades tenham as suas demandas internas e externas atendidas, além de possibilitar ao cidadão o acesso às informações de seu interesse”.

O acesso aos documentos, desde a década de 1990, era mencionado:

Art. 4º – Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas (BRASIL, 1991)

O acesso e o sigilo dos documentos públicos, destacados nos artigos 22 ao 24 da Lei nº 8.159/1991, foram revogados 20 anos depois pela criação da LAI em 2011.

Os arquivos das universidades

Os arquivos universitários são responsáveis pela gestão dos documentos produzidos ou recebidos na instituição, tanto acadêmicos quanto administrativos, no uso de suas atividades, sejam elas, fim (graduação, pesquisa e extensão) ou meio (administrativa, financeira ou de pessoal).

Segundo Bohorquez (2006 *apud* GERONIMO, 2014, p. 37), “ao considerar a entidade mantenedora, que é a universidade, os arquivos geralmente são denominados de: Arquivo Universitário, Arquivo Central, Arquivo Geral e Arquivo Histórico”.

E nas palavras de Bottino:

A missão primária do arquivo universitário é a de preservar a herança documental da instituição [...]. Assim tem por missão a gestão de documentos que comporta as duas vocações do arquivo, incidindo sobre os acervos produzidos e recebidos pela instituição, bem como sobre aqueles a ela incorporados com vista a facilitar e atender melhor aos usuários em suas necessidades administrativas, pedagógicas e culturais (BOTTINO, 2015, p. 22).

Metodologia da pesquisa

A pesquisa ora apresentada se baseou numa abordagem qualitativa. Para Goldenberg (2004, p. 16) “os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa em pesquisa se opõem ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, baseado no modelo de estudo das ciências da natureza”.

O universo da pesquisa se baseou nas 19 universidades federais da região Sudeste. Segundo o Ministério da Educação (BRASIL, 2015b, p. 34), há maior concentração de universidades na região Sudeste em relação às demais regiões do país, sendo onze em Minas Gerais, quatro no Rio de Janeiro, três em São Paulo e uma no Espírito Santo. Lembrando que em 2014 havia 63 Universidades Federais no Brasil.

A pesquisa realizou-se em quatro etapas, sendo a primeira delas o levantamento das informações com base na análise documental e bibliográfica sobre o tema arquivístico e de acesso à informação, com consultas nos sites das universidades federais da região Sudeste, Arquivo Nacional e da Controladoria Geral da União.

Na segunda etapa, levantou-se dados dos relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação das universidades federais da região Sudeste na página da CGU. Essas informações foram importantes para analisar os SICs das universidades que obtiveram demandas relacionadas à categoria “Ciência, Informação e Comunicação” e subcategoria “Informação – Gestão, Preservação e Acesso”. Dois relatórios foram gerados, o primeiro buscou dados no período compreendido entre 16 de maio de 2012 a 16 de setembro de 2016, e o segundo relatório os dados de 16 de maio de 2012 a 31 de julho de 2017. Esses relatórios possibilitaram também analisar o crescimento dos pedidos realizados durante os anos de 2016 a 2017.

Na terceira, utilizou-se o sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) de seis universidades, a fim de ampliar a pesquisa, com base nos pedidos de informação encaminhados ao setor de arquivo desde a implantação da LAI em 2012.

Na última, foram analisados e compilados os dados adquiridos nos relatórios da CGU e nas respostas dos pedidos de informações do e-SIC, para apresentação dos resultados.

Resultados

Quadro 2 – Ciência, Informação e Comunicação Informação – Gestão, Preservação e Acesso

| Universidades | Quantidade de pedidos de acesso à informação | | Ciência, Informação e Comunicação / Gestão, Preservação e Acesso | |
|---------------|--|--------------|--|------------|
| | Set./2016 | Jul./2017 | Set./2016 | Jul./2017 |
| UNIFAL | 236 | 330 | 3 | 3 |
| UNIFEI | 241 | 338 | 7 | 30 |
| UFJF | 569 | 739 | Não figura entre as 10 categorias | |
| UFLA | 286 | 469 | Não figura entre as 10 categorias | |
| UFMG | 874 | 1.171 | 13 | 19 |
| UFOP | 414 | 567 | 7 | 11 |
| UFSJ | 325 | 444 | 2 | 2 |
| UFU | 367 | 523 | Não figura entre as 10 categorias | |
| UFV | 419 | 582 | 65 | 116 |
| UFVJM | 246 | 379 | 9 | 17 |
| UFTM | 282 | 427 | 5 | 6 |
| UNIRIO | 427 | 554 | Não figura entre as 10 categorias | |
| UFRJ | 1.365 | 1.773 | Não figura entre as 10 categorias | |
| UFF | 748 | 1.001 | 26 | 26 |
| UFRRJ | 548 | 685 | 27 | 27 |
| UFABC | 357 | 551 | 34 | 36 |
| UFSCAR | 397 | 542 | Não figura entre as 10 categorias | |
| UNIFESP | 625 | 779 | Não figura entre as 10 categorias | |
| UFES | 629 | 800 | Não figura entre as 10 categorias | |
| TOTAL | 9355 | 12654 | 198 | 293 |

Fonte: Elaborado pelo autor, baseado em Brasil (2017b).

Os resultados alcançados nos relatórios estatísticos dos pedidos de acesso à informação em cada universidade federal da região Sudeste podem ser conferidos no quadro 2. Nele estão identificados quais universidades e quantos pedidos apresentam a categoria e subcategoria “Ciência, Informação e Comunicação/Gestão, Preservação e Acesso”. No mesmo quadro pode-se observar que das 19 universidades pesquisadas, 11 aparecem nos relatórios do site da CGU.

E dentre as 11 universidades, seis surgem como as mais solicitadas, pela ordem: UFV (116), UFABC (36), UNIFEI (30), UFRRJ (27), UFF (26) e UFMG (19). Na figura 2, a seguir, podemos verificar a evolução dos pedidos ocorridos durante os anos de 2016 a 2017 na subcategoria “Informação – Gestão, Preservação e Acesso”.

Figura 2 – Evolução da subcategoria Gestão, preservação e acesso



Fonte: Dados da pesquisa.

De posse do resultado, utilizou-se o e-SIC para elaboração de pedidos de informações às seis universidades federais da região Sudeste. A pergunta foi: “Quantos Pedidos de informação foram encaminhados para o setor de Arquivo da Instituição?” ou “Quantidade de pedidos de informação enviados para o Arquivo” e o resultado foi o seguinte: UFV (4), UFABC (4), UNIFEI (13), UFRRJ (10), UFF (7) e UFMG (8).

Os pedidos de informação mais solicitados na subcategoria “Informação – Gestão, Preservação e Acesso” encaminhados para o setor de arquivo das universidades tiveram o seguinte resultado em termos percentuais, pela ordem: UNIFEI (43,33%), UFMG (42,10%), UFRRJ (37,04%), UFF (26,92%), UFABC (11,11%) e UFV (3,45%).

Ao comparar os dados extraídos dos relatórios estatísticos da CGU (Quadro 2) na subcategoria “Informação – Gestão, Preservação e Acesso”, no período de 16 de setembro

de 2016 a 31 de julho de 2017, em menos de um ano, foi constatado um aumento considerável em cinco universidades: UNIFEI passou de 7 pedidos para 30 (o equivalente a 329%); UFVJM de 9 para 17 pedidos (89%); UFV de 65 para 116 pedidos (78%), UFOP de 7 para 11 pedidos (57%) e UFMG de 13 para 19 pedidos (46%).

Durante o período de 5 de setembro de 2016 a 4 de agosto de 2017, foram realizados 15 (quinze) pedidos de informações em 12 universidades federais da região Sudeste: UFTM, UNIFESP, UFES, UFJF, UFSCar, UFMG, UFF, UFRRJ, UFABC, UNIFEI (2), UFSJ (2) e UFV (2), sendo que às três últimas universidades foram feitos dois pedidos de informação.

Em todos os 15 pedidos de informações foi utilizada a palavra “Arquivo”. Como visto no item sobre o VCGE, no desmembramento da subcategoria “Informação – Gestão, Preservação e Acesso” há o item Arquivos.

Partindo deste ponto, a respeito da classificação do pedido de resposta, observou-se que cada SIC utiliza classificações diferentes para cada Categoria e Subcategoria, não havendo uma uniformidade dos termos. Como pode ser visto na tabela 1.

Tabela 1 – Classificação do Pedido

| Categoria | Quantidade | Subcategoria | Quantidade |
|-----------------------------------|-------------------|---|-------------------|
| Ciência, Informação e Comunicação | 6 | Informação – Gestão, preservação e acesso | 6 |
| Educação | 7 | Educação superior | 6 |
| | | Gestão escolar | 1 |
| Governo e Política | 2 | Administração pública | 2 |
| Total | 15 | Total | 15 |

Fonte: Dados da pesquisa

Destaca-se a importância da classificação, conforme apresentado nos resultados das 10 (dez) categorias/assuntos mais solicitadas pela CGU na Figura 1. Quanto melhor a classificação do pedido, melhor será a pesquisa, busca e recuperação da informação.

Considerações finais

Nesta pesquisa, algumas observações relacionadas à gestão, arquivo e classificação do pedido de informações dos SICs devem ser refletidas e estudadas.

É fato que os responsáveis, que atuam na gestão dos SICs, devem conhecer a estrutura organizacional da instituição e identificar os responsáveis pelas unidades ou seus substitutos para que haja qualidade e agilidade no retorno das respostas. Há situações em que as unidades possuem documentos de fácil acesso, porém há outras em que não se encontram organizados ou disponíveis, o que pode onerar o tempo de resposta, ocasionando possíveis atrasos ou prorrogações do pedido. Apesar de contar com e-SIC, que facilita a gestão e controle dos pedidos entre a instituição e o cidadão, a ausência de ferramenta para gestão interna dos pedidos é um dos pontos que devem ser aperfeiçoados por alguns SICs, já que os pedidos enviados às unidades são monitorados “manualmente” por e-mail, telefone ou presencialmente.

A dupla SIC e arquivo deve caminhar lado a lado, para que ambos forneçam ao cidadão um produto de qualidade, em que um preserva e outro dá acesso à informação. Há momentos em que os arquivos se deparam com pedidos de informações com mais de 10, 15, 20 anos e que não existem em meio eletrônico, mas sim em papel ou outro suporte em meio analógico, às vezes até obsoleto. E a ausência de gestão documental dificulta a recuperação da informação acarretando, em algumas vezes, na negativa de pedidos por exigir tratamento adicional de dados.

Quanto à classificação do pedido, a categoria “Ciência, Informação e Comunicação” e a subcategoria “Informação – Gestão, preservação e acesso” figuram em terceiro lugar na lista dos 10 assuntos mais solicitados e está presente em 11 das 19 universidades federais da região Sudeste; em pouco mais de cinco anos da implantação da LAI a UFV teve 116 pedidos de acesso à informação; em pouco menos de um ano de pesquisa a UNIFEI triplicou o número de pedidos; na UFV, apesar do grande volume de pedidos de informação referente à categoria em questão, poucos são encaminhados para os arquivos; em um período de 11 meses de pesquisa, dos 15 pedidos de informações solicitados às

universidades, apenas 6 SICs classificaram o pedido de acordo com as normas do VCGE, um número baixo, diante da ênfase dada ao assunto solicitado.

Possíveis gargalos podem ser evitados na resposta ao pedido, tais como: informação organizada, preservada e disponível, estando ela em arquivos físicos ou eletrônicos; ferramenta de controle interno entre o SIC e a unidade que servirá tanto para o gerenciamento das respostas quanto para o acompanhamento do prazo; catalogação dos dados em sistemas eletrônicos para recuperação dos documentos permanentes ou históricos; promover debates cujo tema VCGE possa ser mais aprofundado e discutido entre os servidores do SIC, capacitando-o para que ofereça mais qualidade na classificação dos pedidos de resposta ao cidadão.

Requests classification analysis: information, management and archive

Abstract

This study presents the relation between information and archive, both shown as actors that facilitate the compliance with the demands of the Information Services to the Citizen (SIC). The requests registered on SIC demand for information, which must be given within 20 days. The management of the requests involves a follow up of all its stages: attendance to the request, referral to departments and feedback. The Comptroller General of the Union (CGU) makes available in its page the 10 most requested categories and subjects within the Brazilian Federal Administration. The object of this study is to analyze and classify the requests made under the “Science, Information and Communication” category, and subdivisions, such as the Archive. This study used a qualitative approach divided in four states that referred to nineteen federal universities from the Brazilian Southeast, as well as requests that were archived, and analyzes requests considering their classification on categories and subcategories given by SIC.

Keywords: *Lei de Acesso à Informação (LAI)*. Information Services to the Citizen (SIC). Federal universities. Science, Information and Communication. Archive.

Referências

BOHÓRQUEZ, Alí Enrique López. Los archivos universitarios de Venezuela. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, v. 8. p. 239-158, 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/869/86900812.pdf>> Acesso em: 21 set. 2013 *apud* GERONIMO, Michele Brasileiro. *O arquivo universitário e as suas diretrizes: um estudo de caso do Sistema de Arquivo da Unicamp (SIARQ)*. 2014. 154 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2014.

BOTTINO, Mariza. Arquivo universitário: sonho ou realidade? In: VENÂNCIO, Renato; NASCIMENTO, Adalson. *Universidades & arquivos: gestão, ensino e pesquisa*. 3. ed. Belo Horizonte: Fino Traço, 2015. p. 21-32.

BRASIL. Controladoria Geral da União. *Manual do SIC*. Brasília (DF), out. 2016. Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/dicas_pedido.html>. Acesso em: 24 nov. 2016.

BRASIL. Controladoria Geral da União. Sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). *Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes*. 2017b. Disponível em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>>. Acesso em: 8 jul. 2017.

BRASIL. Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. *Dispõe sobre o acesso a informações*. Brasília: Congresso Nacional, 2012.

BRASIL. E-PING – *Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico*. 2017a. Disponível em: <https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/e-PING_v2017_20161221.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2017.

BRASIL. *Lei nº 12.527*, 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: Congresso Nacional, 2011a.

BRASIL. *Lei nº 8.159*, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, 1991.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Ensino Superior (SESu). *A democratização e expansão da educação superior no país: Balanço Social 2003 – 2014*. Brasília, 2015b.

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

BRASIL. Ministério da Justiça. Arquivo Nacional. *Gestão de documentos: curso de capacitação para os integrantes do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo da Administração Pública Federal*. Rio de Janeiro: 2011c.

BRASIL. *Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE)*. mar. 2011b. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/VCGE%20-%20Versao%20marco2011.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2016.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

HAGE, Jorge. *Um ano da Lei de Acesso à Informação*. Brasília: Poder Executivo Federal, 2013. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/noticias/2013/05/hage-lei-de-acesso-a-informacao-completa-um-ano-com-201cexito-inquestionavel201d>>. Acesso em: 2 jun. 2017.

JARDIM, José Maria; MIRANDA, Vanessa Leite. *A implantação da Lei de Acesso à Informação nas Universidades Federais do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: [s.n.], 2017.

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

Informação bibliográfica deste texto conforme a NBR 6023: 2002 Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

SANTOS JÚNIOR, Zenóbio dos. Análise da classificação do pedido: informação, gestão e arquivo. *Revista Ágora: políticas públicas e comunicação, governança informacional*, Belo Horizonte, v. 1, Número Especial, p. 79-97, jan./jun. 2017.

Recebido em: Agosto 2017

Aceito em: Setembro 2017