



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - PPGCI  
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**MONICA AUGUSTA DOS SANTOS**

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DAS  
INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO DA REGIÃO NORDESTE**

**RECIFE  
2016**

**MONICA AUGUSTA DOS SANTOS**

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DAS  
INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO DA REGIÃO NORDESTE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Ciência da Informação.

**Área de concentração:** Informação, Memória e Tecnologia.

**Linha de Pesquisa:** Comunicação e Visualização da Memória.

**Orientadora:** Profa. Dra. Sandra de Albuquerque Siebra.

**RECIFE  
2016**

Catálogo na fonte  
Bibliotecário Jonas Lucas Vieira, CRB4-1204

S237a Santos, Mônica Augusta dos  
Análise do serviço de informação ao cidadão das instituições federais de ensino da Região Nordeste / Mônica Augusta dos Santos. – Recife, 2016.

125 f.: il., fig.

Orientadora: Sandra de Albuquerque Siebra.  
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2016.

Inclui referências, anexo e apêndices.

1. Acesso à informação. 2. Serviço de informação ao cidadão. 3. Lei de Acesso à Informação. 4. Transparência passiva. 5. Fluxo informacional. I. Siebra, Sandra de Albuquerque (Orientadora). II. Título.

020 CDD (22. ed.)

UFPE (CAC 2016-222)



**Serviço Público Federal**  
Universidade Federal de Pernambuco  
Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação - PPGCI

MÔNICA AUGUSTA DOS SANTOS

*Análise do serviço de informação ao cidadão das instituições  
federais de ensino da Região Nordeste*

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em: 29/02/2016

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profª D<sup>ca</sup> Sandra de Albuquerque Siebra (Orientador)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Profª D<sup>ca</sup> Májory Karoline Fernandes de Oliveira Miranda (Examinador Interno)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof. Dr. Marcos Galindo Lima (Examinador Interno)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Profª D<sup>ca</sup> Sônia Aguiar Cruz Riascos (Examinador Externo)  
Universidade Federal de Pernambuco



---

Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação  
Av. da Arquitetura, S/N - Centro de Artes e Comunicação/UFPE  
CEP 50740-550 - Cidade Universitária/Recife-PE - Fone/Fax: (81) 2126-7728 / 7754  
[www.ufpe.br/ppgci](http://www.ufpe.br/ppgci) - E-mail: [ppgci@ufpe.br](mailto:ppgci@ufpe.br)



À Amara Augusta dos Santos (*In  
memorian*), pela pessoa guerreira que  
foi e doce mãe que habitará para  
sempre em meu coração.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, fonte de fé, sabedoria e força espiritual.

A todos que compõem a família do coração pelo amor, compreensão e apoio.

A Allan Patrick pelo companheirismo e paciência.

À Profa. Dra. Sandra Siebra pela amizade, estímulo e orientação.

Ao Prof. Marcos Galindo pela alegria contagiante e pelo incentivo ao ingresso no mestrado.

Aos membros da banca pela aceitação do convite e pelas contribuições a essa pesquisa.

À turma do PPGCI 2014 pela amizade e energia positiva.

À Universidade Federal de Pernambuco, na pessoa do Prof. Dr. Décio Fonseca, pela oportunidade de desenvolvimento da pesquisa.

Aos respondentes dos Serviços de Informação ao Cidadão das universidades, pela colaboração com a pesquisa.

## RESUMO

Desde a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), em 2012, percebe-se uma busca intensiva da sociedade por informações de domínio público e a maior participação nas decisões governamentais, em relação à aplicação dos recursos públicos. O cumprimento da LAI resulta em práticas de transparência nas instituições, por meio da cultura do acesso e da oferta de serviços de informação à sociedade. Nesse sentido, a Ciência da Informação pode contribuir tanto nos processos de organização, disponibilização e acesso à informação, assim como na identificação das necessidades de informação dos usuários e na criação de uma base dos dados mais relevantes. Diante desse contexto, essa pesquisa teve como objetivo analisar os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs), com foco no seu funcionamento, estrutura organizacional e no fluxo de informações utilizado. Permitindo assim, identificar pontos positivos e dificuldades que esses órgãos possam vivenciar no seu papel de facilitadores do acesso à informação. A pesquisa quanto aos objetivos é descritiva e tem natureza qualitativa e quantitativa. Quanto às fontes de dados é bibliográfica. Quanto aos procedimentos de coleta de dados foram utilizadas as técnicas de pesquisa documental e de levantamento, por meio de aplicação de questionário e realização de entrevista semiestruturada com os respondentes do sistema e-SIC das instituições da amostra. Como amostra selecionou-se as Instituições Federais de Ensino Superior do Nordeste com mais pedidos de informação no SIC, o que resultou em nove instituições. Os resultados obtidos forneceram embasamento para considerações importantes, das quais se destaca que os anos de cultura do segredo vivenciados pelas instituições e muitos dos seus servidores, ainda são um empecilho para que o fluxo informacional (desde o pedido de informação pelo cidadão até sua respectiva resposta) ocorra sem atrasos ou dificuldades, de forma eficiente. Outro destaque é para a inexperiência dos agentes públicos responsáveis pelo atendimento no SIC, assim como a ausência de ferramentas e técnicas para facilitar a localização de pedidos já respondidos e a falta de organização das informações coletadas na instituição, o que poderia facilitar a resposta a pedidos de informações com assuntos recorrentes no SIC. Conclui-se que é necessária a adoção de medidas no sentido de conscientizar e deixar mais claro o teor da LAI a todos os envolvidos no fluxo informacional para resposta aos pedidos de informação ao SIC, o que já ocorre em algumas instituições. De fato, a informação é o caminho para a cidadania, uma vez que é por meio dela que os cidadãos podem conhecer e exercer seus direitos na sociedade em que vivem.

**Palavras-chave:** Acesso à informação. Serviço de Informação ao Cidadão. Lei de Acesso à Informação. Transparência passiva. Fluxo informacional.

## ABSTRACT

Since the implementation of the Access to Information Act (LAI), in 2012, one sees an intensive search of society for public information and greater participation in government decisions regarding the use of public resources. Compliance with the LAI results in transparency practices in institutions, through the culture of access and the provision of information society services. In this sense, information science can contribute both in organizational processes, availability and access to information, as well as the identification of users' information needs and the creation of a base of the most relevant data. This research aimed to analyze the Citizens Information Services (SICs), focusing on its operation, organizational structure and flow of information. Thus allowing to identify strengths and difficulties that these organs can experience in their role as facilitators of access to information. Related to the aims, this research is descriptive, qualitative and quantitative. The data source is literature. As data collection procedures were used the techniques of documentary research and survey through questionnaire and carrying out semi-structured interviews with respondents of SIC in the institutional sample. As sample were selected the Federal Institutions of Higher Education of the Northeast with more requests for information on the SIC, which resulted in nine universities representing each state. The results provided basis for important considerations, which can be noted that the years of secrecy culture experienced by institutions and many of its servers, is still a stumbling block for the information flow (from the request for information by the citizen to their response) occurs without delays or difficulties efficiently. Another highlight is also the lack of experience of public officials responsible for serving the SIC, as well as the lack of tools and techniques to facilitate the location of applications already answered and the disorganization of the information collected in the institution, which could avoid the registration of further requests for information with recurring issues in the SIC. It is concluded that it is necessary to adopt measures to raise awareness and make clearer the content of LAI to all involved in the information flow to the requests for information to the SIC, which already occurs in some institutions. In fact, information is the path to citizenship, since it is through it that citizens can know and exercise their rights in the society in which they live.

**Keywords:** Access to information. Citizens information service. Access to Information Law. Passive transparency. Information flow.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Página oficial do e-SIC.....	49
Figura 2 - Os três fluxos de informação de uma empresa.....	53
Figura 3 - Processo de Gerenciamento da Informação .....	55
Figura 4 - Modelo de Fluxo Informacional nas Organizações.....	57
Figura 5 - Fluxo da solicitação de informação feita com base na LAI.....	58
Figura 6 – Gráfico da Faixa etária dos respondentes dos SICs institucionais .....	69
Figura 7 - Tempo de atuação no SIC.....	71
Figura 8 - Fluxo de Informação no SIC da UFMA.....	79
Figura 9 - Fluxo de Informação no SIC da UFPE.....	80
Figura 10 - Fluxo de Informação no SIC da UFBA .....	81
Figura 11 - Fluxo de Informação no SIC da UFPI.....	82
Figura 12 - Fluxo de Informação no SIC da UFS .....	83
Figura 13 - Fluxo de Informação no SIC da UFC.....	84

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Sequência de implementação de Leis de Acesso à Informação no mundo ....	40
Quadro 2 - Universo da Pesquisa.....	60
Quadro 3 - Amostra da Pesquisa.....	61
Quadro 4 - Características gerais dos SICs.....	64
Quadro 5 - Respostas aos pedidos de acesso à informação.....	66
Quadro 6 - Temas mais solicitados .....	67
Quadro 7 - Principais dificuldades em responder as solicitações .....	72
Quadro 8 - Organização e armazenamento das respostas fornecidas pelo SIC.....	84
Quadro 9 - Ações de conscientização e implementação da cultura de acesso sendo implementadas nas IFES .....	87

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados das Instituições.....	63
Tabela 2 – Características gerais dos pedidos de acesso à informação .....	65
Tabela 3 - Pedidos Negados .....	66

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>BPMN</b>	-	<i>Business Process Model and Notation</i>
<b>CF</b>	-	Constituição Federal
<b>CGU</b>	-	Controladoria-Geral da União
<b>CLD</b>	-	<i>Centre for Law and Democracy</i>
<b>CNV</b>	-	Comissão Nacional da Verdade
<b>e-SIC</b>	-	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
<b>FoIA</b>	-	<i>Freedom of Information Act</i>
<b>IFAL</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas
<b>IF Baiano</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano
<b>IFBA</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
<b>IFC</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
<b>IFES</b>	-	Instituições Federais de Ensino Superior
<b>IFMA</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão
<b>IFPE</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
<b>IFPI</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
<b>IFRN</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
<b>IFSE</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe
<b>IFSPE</b>	-	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
<b>LAI</b>	-	Lei de Acesso à Informação
<b>OMC</b>	-	Organização Mundial do Comércio
<b>ONG</b>	-	Organização não governamental
<b>ONU</b>	-	Organização das Nações Unidas
<b>PNDU</b>	-	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
<b>RTI</b>	-	<i>Right to Information Rating</i>
<b>SEDH/PR</b>	-	Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República
<b>SIC</b>	-	Serviço de Informações ao Cidadão
<b>SIGA</b>	-	Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo
<b>SISP</b>	-	Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática
<b>TCU</b>	-	Tribunal de Contas da União
<b>UFAL</b>	-	Universidade Federal de Alagoas
<b>UFBA</b>	-	Universidade Federal da Bahia

<b>UFC</b>	-	Universidade Federal do Ceará
<b>UFCA</b>	-	Universidade Federal do Cariri
<b>UFCG</b>	-	Universidade Federal de Campina Grande
<b>UFES</b>	-	Universidades Federais de Ensino Superior
<b>UFERSA</b>	-	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
<b>RN</b>	-	
<b>UFMA</b>	-	Universidade Federal do Maranhão
<b>UFOB</b>	-	Universidade Federal do Oeste da Bahia
<b>UFPB</b>	-	Universidade Federal da Paraíba
<b>UFPE</b>	-	Universidade Federal de Pernambuco
<b>UFPI</b>	-	Universidade Federal do Piauí
<b>UFRB</b>	-	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
<b>UFRN</b>	-	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
<b>UFS</b>	-	Universidade Federal de Sergipe
<b>UFSB</b>	-	Universidade Federal do Sul da Bahia
<b>(UFESBA)</b>		
<b>UNESCO</b>	-	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
<b>UNILAB</b>	-	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
<b>UNIVASF</b>	-	Universidade Federal do Vale do São Francisco
<b>WTO</b>	-	<i>World Trade Organization</i>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>21</b>
2.1	HISTÓRIA DO ACESSO À INFORMAÇÃO .....	21
2.2	CULTURA DO SEGREDO X CULTURA DO ACESSO .....	25
2.3	USO SOCIAL DA INFORMAÇÃO .....	28
2.4	TIPOS DE INFORMAÇÃO .....	29
2.4.1	Informação Social .....	30
2.4.2	Informação Pública e de Interesse Público .....	30
2.4.3	Informação Utilitária .....	33
2.5	DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	35
<b>3</b>	<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI</b> .....	<b>37</b>
3.1	POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	38
3.2	HISTÓRICO DAS POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO MUNDO .....	39
3.3	HISTÓRICO DAS POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL .....	41
3.4	TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....	43
3.5	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO USUÁRIO .....	47
<b>4</b>	<b>FLUXO INFORMACIONAL</b> .....	<b>51</b>
4.1	MAPEAMENTO DE FLUXOS INFORMACIONAIS .....	52
4.2	FLUXO DE INFORMAÇÕES NA LAI .....	57
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS</b> .....	<b>63</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>89</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>92</b>
	<b>APÊNDICE A – UNIVERSO DA PESQUISA</b> .....	<b>100</b>
	<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS COM OS RESPONDENTES DO SIC</b> .....	<b>102</b>
	<b>APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA REALIZADA COM OS RESPONDENTES</b> .....	<b>108</b>
	<b>ANEXO A – LEI 12.527/2011</b> .....	<b>110</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A lei nº 12.527, chamada de Lei de Acesso à Informação (LAI) (Anexo A), foi sancionada em 18/11/2011 pela Presidência da República e tem a finalidade de assegurar o direito de acesso à informação no âmbito da administração pública (BRASIL, 2011a). Simultaneamente à LAI foi homologada, também, a Lei 12.528 que instaurou a Comissão Nacional da Verdade (CNV), com o objetivo de examinar e esclarecer violações de direitos humanos que aconteceram no período citado no artigo 8º do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias<sup>1</sup> para se cumprir o direito à memória e à verdade e promover a reconciliação nacional (BRASIL, 2011b).

A CNV veio averiguar as transgressões ocorridas no período da ditadura civil-militar e, em dezembro de 2014, apresentou um relatório<sup>2</sup> conclusivo à Presidenta Dilma Rousseff propondo medidas e políticas públicas que assegurem a não repetição dos fatos. Acredita-se que a ação dessa comissão possa resgatar e resguardar a memória histórica da sociedade brasileira e contribuir para a evolução da democracia e dos direitos humanos.

Tanto a LAI quanto a CNV foram importantes para o desenvolvimento e fortalecimento de uma política de transparência, reafirmando os direitos do cidadão e possibilitando sua participação na democracia. O que é corroborado por Rocha (2012), quando afirma que ambas as leis (LAI e a que instaurou a CNV) podem ser consideradas conquistas relevantes na construção de uma democracia participativa, que trabalhe em prol da quebra da cultura do sigilo e que valorize o pluralismo, de forma que o conhecimento seja ofertado a todos os cidadãos.

Além de ser um direito constitucional, o acesso à informação oferece à sociedade ferramentas para o monitoramento da gestão financeira contra a corrupção, e proporciona a transparência das informações nas ações governamentais. Segundo Medeiros, Magalhães e Pereira (2014, p. 6), “o combate à corrupção é um tema que vem sendo muito debatido na agenda política do país, após o período ditatorial e a vigência da democracia”. Entre os fatores que alimentam a corrupção, estão a “falta de responsabilidade e transparência”, corroborando assim, com a importância do acesso à informação pelos cidadãos (MEDEIROS *et al.*, 2014, p. 8).

---

<sup>1</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm#adct](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm#adct)

<sup>2</sup> <http://www.cnv.gov.br/>

De fato, verifica-se que a promoção da transparência e do acesso à informação são ações indispensáveis para possibilitar que o poder público seja exercido de forma aberta e que os cidadãos possam acompanhar, avaliar e ajudar no controle da gestão daquilo que é público (CGU, 2013a). Essas ações têm sido efetivadas através de medidas político-administrativas descentralizadas executadas em instituições dos três poderes (Legislativo, Executivo e Judiciário), com o propósito do cumprimento da LAI. Dessa forma, órgãos públicos, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista, entidades da União e entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos do governo vêm realizando atualizações periódicas e espontâneas dos seus sítios institucionais, além da divulgação de informações de interesse geral ou coletivo (transparência ativa); e da concessão de informações por demanda da sociedade (transparência passiva), desde que não sejam ressaltadas por sigilo (CGU, 2013b).

Uma das consequências da transparência passiva foi a implementação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instrumento de interação entre o cidadão e a organização, cujo propósito é o de assegurar o acesso às informações públicas (BRASIL, 2011a). Por meio do SIC, informações diversas são requeridas pelos cidadãos sejam para esclarecimentos como também para o acompanhamento de investimentos dos recursos públicos. Em outras palavras, esse serviço tem o intuito de atender e orientar o público acerca do acesso à informação, além de “conceder o acesso imediato à informação disponível; informar sobre a tramitação de documentos e efetuar protocolos de documentos e requerimentos de acesso a informações” (CUNHA, 2014, p.186). Assim, como determinação da LAI, o SIC veio assegurar ao cidadão o direito às informações não divulgadas proativamente.

Para tornar a comunicação entre a sociedade e o setor público mais eficiente e menos burocrática, além do serviço em local físico, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou-o, também, virtualmente pela internet, por meio do sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Este foi inaugurado no mesmo dia do início da vigência da LAI (CGU, 2013a). Dessa forma, o cidadão ganhou em praticidade de acesso e o órgão em possibilidade de gestão única, além de proporcionar o monitoramento das solicitações pela CGU. Porém, vale ressaltar que, como o acesso à internet ainda não é uma realidade universal e que muitos cidadãos ainda têm dificuldade de acesso ou de utilização de recursos

digitais/eletrônicos, o Decreto nº 7.724/2012 facultou o recebimento de pedidos de acesso à informação por qualquer outro meio legítimo, como contato telefônico, correspondência ou pessoalmente, na unidade física do SIC. Porém, todos os pedidos realizados devem ser registrados no sistema eletrônico pelos servidores designados para o Serviço de Informação ao Cidadão.

Para a implementação do e-SIC, a partir do início de vigência da LAI, houve um trabalho de ampla divulgação da lei e conscientização dos dirigentes públicos, a fim de possibilitar ao cidadão o exercício de seu direito (CGU, 2013c). Muita articulação e providências imediatas aconteceram de todos os órgãos e setores das instituições, para o funcionamento dessa nova estrutura de informação, em prol de melhorias para o desenvolvimento social, pois, como salienta Takahashi (2000), a estrutura e a dinâmica das atividades sociais e econômicas acabam por serem afetadas, de alguma forma, pela nova infraestrutura de informações disponíveis.

A partir da implementação da LAI, a opacidade institucional tem sido uma prática cada vez menos cultivada, o que favorece maior credibilidade à gestão pública e oportunidade de participação do cidadão nas decisões governamentais, de forma direta ou indireta.

O exercício da transparência das informações ainda tem limitações que vêm sendo trabalhadas pelos agentes públicos (MASSENSINI, 2014). Algumas das mais citadas pela CGU é a ausência do amplo conhecimento da lei pelos servidores e a necessidade de mudança cultural dentro das instituições que, por vezes, passaram anos na cultura do segredo/sigilo, da posse da informação<sup>3</sup>. Portanto, é importante o conhecimento da lei e a conscientização do papel de cada um no processo de dar o devido acesso à informação a qual os cidadãos tenham direito. Entende-se que a mentalidade pautada na cultura do segredo, a falta de conhecimento da lei e a falta de procedimentos e políticas internas de acesso à informação podem resultar na pouca eficiência dos serviços públicos, dentre eles o do Serviço de Informação ao Cidadão. Apenas:

Em uma 'cultura de acesso', respaldada juridicamente a partir de novas premissas, normas e capacitação de pessoal, o agente público passa a

---

<sup>3</sup> A 'cultura do segredo' ou 'cultura do sigilo', da propriedade da informação, da retenção da informação' há alguns anos, era sinônimo de poder para muitos gestores. Uma vez que cabia a eles a autorização do acesso à informação sob sua responsabilidade, não sendo raro que essa informação fosse disponibilizada de forma discricionária, sem seguir normas definidas pela Administração Pública. Assim, nesse tipo de cultura, a gestão pública é pautada pelo princípio de que a circulação de informações representa riscos (LOPES, 2012).

se conscientizar de que a informação pública pertence ao cidadão, e que cabe ao Estado resguardá-la com segurança, e provê-la de forma tempestiva e compreensível quando requisitada (LOPES, 2012, p. 22).

Assim, se a demanda do cidadão for uma solicitação legítima, a Administração Pública deve disponibilizá-la, a partir de canais eficientes de comunicação. E acredita-se que, nesse processo, a definição do fluxo de informações possa favorecer o acesso à informação e, conseqüentemente, a tomada de decisões, a boa gestão de políticas públicas, bem como a participação mais efetiva do cidadão no direcionamento dos gastos públicos e no exercício da sua cidadania. Sendo a definição de Drucker (1999, p. 162) para cidadania a adotada nesse trabalho, onde “como termo legal, cidadania indica mais uma identificação do que uma ação, como termo político, cidadania significa compromisso ativo. Significa responsabilidade. Significa fazer diferença na sua comunidade, na sua sociedade, no seu país”. Como realçou Varela (2007), as pessoas vêm reconhecendo que a cidadania se constitui de um componente fundamental do desenvolvimento, que favorece a emancipação pessoal e pode proporcionar o progresso democrático. E a informação é o caminho para a cidadania, pois, é por meio dela que os cidadãos poderão conhecer e exercer seus direitos na sociedade em que vivem.

Neste contexto, a presente pesquisa teve como **objetivo geral**: analisar os Serviços de Informação ao Cidadão, seu funcionamento, estrutura organizacional e fluxo de informações empregado. E como **objetivos específicos**:

- Apresentar o processo evolutivo do acesso à informação no Brasil e no mundo;
- Discutir a cultura do acesso e pontos a ele relacionados como transparência, direito de acesso e cultura do segredo;
- Identificar e categorizar os tipos de informação no âmbito do SIC;
- Descrever o funcionamento e a gestão das informações demandadas ao SIC das instituições pesquisadas;
- Descobrir as vantagens e dificuldades que os órgãos possam vivenciar no seu papel de facilitadores do acesso à Informação;
- Mapear o fluxo de informação dos SICs.

Considera-se relevante para a sociedade o assunto principal discutido nesta pesquisa que é o acesso à informação, pois o cidadão, embora possua o respaldo da lei 12.527, ainda não faz uso pleno desse direito, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão.

No contexto da Ciência da Informação, o Serviço de informação ao Cidadão é mais que uma obrigatoriedade da LAI, pois é oferecido aos usuários (qualquer pessoa da sociedade) como outros serviços disponibilizados pelos espaços de memória (bibliotecas, arquivos, centros de documentação), proporcionando ao interessado a apropriação da informação de interesse público, que pode ser utilizada individual ou coletivamente em prol do conhecimento e do exercício da cidadania.

A motivação da pesquisa surgiu durante o desenvolvimento das atividades como respondente do SIC, no período de 2012 a 2014, com a inquietação de entender melhor a lei 12.527 para contribuir com práticas efetivas de transparência na instituição, e com desejo de conhecer o fluxo de informações dos SICs de outras instituições de ensino para identificar procedimentos comuns entre os servidores também respondentes desse serviço. Outra influência foi o desejo de contribuir com estudos sobre o acesso à informação pública. As dificuldades encontradas foram, principalmente, em relação ao referencial teórico voltado para a Lei de Acesso à Informação, visto que materiais sobre o tema ainda são muito limitados, sendo boa parte encontrada em material eletrônico e contidos em sítios do Governo Federal, como exemplo (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013), (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013a). De fato, há poucos artigos, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses (VENTURA, 2015), (SILVA, 2014), (PRADO, 2014), (ANGÉLICO, 2012), (BATISTA, 2010) que explorem o acesso à informação pública no contexto da LAI, e, em especial, a transparência passiva e o trabalho do SIC. Isso pôde ser comprovado no levantamento bibliográfico e na verificação dos trabalhos acadêmicos encontrados relacionados com a LAI, que utilizam um referencial teórico muito semelhante.

Assim, essa pesquisa contribui com um referencial teórico relacionado à LAI e mais ainda, com o referente à transparência passiva, temática esta pouco explorada nos artigos da área. Sendo também uma contribuição da pesquisa a análise dos SICs e a formalização dos fluxos de informação, para atender aos pedidos de informação dos cidadãos, utilizados pelos colaboradores desse serviço. O resultado

da análise e a comparação entre os resultados obtidos possibilitou que dificuldades, pontos positivos e expectativas fossem mapeados e registrados nessa dissertação.

A dissertação está estruturada em sete seções, subdivididas para melhor compreensão do tema abordado. As seções II, III e IV compõem o referencial teórico, discutindo a informação e algumas de suas especificidades, um pouco do contexto histórico dos primeiros arquivos e sua disseminação, a questão da cultura do acesso em oposição à cultura do segredo, o direito constitucional de acesso à informação, o tema central da pesquisa – a LAI, a transparência e os fluxos de informação.

A seção V mostra os procedimentos metodológicos da pesquisa. A seção VI analisa e discute os dados coletados nos relatórios estatísticos dos SICs, através de questionário e entrevistas. E na seção VII estão as considerações finais relativas aos resultados alcançados.

A expectativa é que o conhecimento do panorama atual dos SICs institucionais analisados possa provocar reflexões nos agentes públicos dos órgãos governamentais, a ponto de estabelecerem desejáveis mudanças em relação a otimização do fluxo de informações nas unidades setoriais, angariarem a colaboração das equipes para a eficiência no atendimento ao cidadão, e fazerem a promoção da cultura do acesso em detrimento da custódia e sigilo das informações públicas, além da conscientização do usuário de seu direito de cidadania.

## 2 ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação pública permite à sociedade a liberdade de expressão, o acompanhamento das ações governamentais por meio da aplicação dos recursos públicos, o exercício da cidadania, como também proporciona o conhecimento dos contextos histórico, político e social ao longo do tempo. Entretanto, mesmo que o direito de acesso esteja assegurado por lei, ainda se percebe resistência por parte das organizações e insegurança da sociedade em cobrar das autoridades ações de publicização das informações a que se tem direito.

O processo de mudança do paradigma custodial para o livre acesso às informações públicas envolve muitas décadas de influências políticas nacionais e internacionais, cujas leis, decretos e normas convergiram-se para a aquisição do direito de acesso através da Constituição.

Todavia, em meio às transições políticas, vários retrocessos interferiram na garantia desse direito, como os regimes de exceção e o processo de ditadura, por exemplo, prolongando a custódia das informações nos arquivos da repressão.

### 2.1 HISTÓRIA DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Terry Cook (1998, p. 12) afirma que “[...] os primeiros arquivos foram os arquivos reais da Mesopotâmia, do Egito, da China e da América pré-colombiana”. Entretanto, Schellenberg (2006, p. 25) acredita que “os arquivos como instituição, provavelmente, tiveram origem na antiga civilização grega”. Segundo o autor, a prática de guardar as informações importantes (em rolos de papiro) para a sociedade em locais específicos, como templos, perdurou até o século III da era cristã.

O período de transição da idade média para a idade moderna proporcionou um desenvolvimento significativo aos arquivos, ressaltando características peculiares que marcaram essas instituições em alguns países. Dentre os destaques dados por Schellenberg (2006) está a França, onde instituições religiosas, econômicas e do estado, que guardavam documentos importantes, foram destruídas por ocasião da Revolução Francesa, surgindo a partir daí um arquivo criado pela Assembleia Nacional, que se tornou o *Archives Nationales de Paris*, o primeiro arquivo nacional

do mundo e com jurisdição sobre os documentos de vários órgãos do governo central, em Paris.

O decreto que determinou uma administração nacional para os arquivos públicos também instituiu o direito de acesso aos documentos públicos que, segundo Schellenberg (2006), pode ser considerada a “declaração dos direitos” da arquivística. Mais tarde outra legislação surgiu para permitir à sociedade o direito de acesso aos documentos públicos dos órgãos do governo central e dos depósitos distritais, o Decreto de 25 de junho de 1794 e a lei de 26 de outubro de 1796.

No auge da Revolução Francesa o reconhecimento do valor documental propiciou o acesso público à memória histórica e política da sociedade, conforme descrição de Schellenberg (2006, p. 27):

(...) os documentos foram considerados básicos para a manutenção de uma antiga sociedade e para o estabelecimento de uma nova. Os documentos da sociedade antiga foram preservados principalmente e, talvez, sem essa intenção, para usos culturais. Os da nova sociedade o foram para proteção de direitos públicos (...).

Nessas circunstâncias, os documentos tornaram-se tão valorizados na sociedade que resultou em grandes acontecimentos na área da arquivística, conforme descreveu Schellenberg (2006, p. 27):

1. Criação de uma administração nacional e independente dos arquivos.
2. Proclamação do princípio de acesso do público aos arquivos.
3. Reconhecimento da responsabilidade do Estado pela conservação dos documentos de valor, do passado.

Outros países também investiram no estabelecimento e desenvolvimento de arquivos públicos no início da Idade Moderna. E foi observando o contexto histórico da França, da Inglaterra e dos Estados Unidos, que Schellenberg (2006) evidenciou alguns motivos que levaram à criação dos arquivos públicos nesses países, como:

- A “Necessidade prática de incrementar a eficiência governamental” (Schellenberg, 2006, p. 30), pois os documentos eram guardados em depósitos dispersos nas capitais e cidades desses países, o que dificultava sua consulta e possibilitava a perda de informações importantes para a administração pública. Outro problema era a ausência de espaço físico suficiente para acumular o crescente volume da documentação que comprometia o desenvolvimento eficaz das atividades.

- A questão cultural, visto que esses arquivos integravam tipos diferentes de fontes culturais (livros, manuscritos, tesouros de museus, etc), de origem oficial e, portanto, propriedade pública. Uma forma também de garantir a cidadania e os direitos sociais.
- O “Interesse pessoal” (Schellenberg, 2006, p. 32), pois os arquivos públicos tinham influência sobre as relações sociais, políticas e econômicas entre o governo e o cidadão e proporcionava uma relação de segurança dos direitos e privilégios já adquiridos.
- O teor oficial, como esclareceu Schellenberg (2006, p. 32):

Os documentos, mesmo os mais antigos, são necessários às atividades do governo. Refletem sua origem e crescimento. São a principal fonte de informação de todas as suas atividades. Constituem os instrumentos administrativos básicos por meio dos quais é executado o trabalho governamental. Contêm provas de obrigações financeiras e legais que devem ser preservadas para protegê-los. Englobam o grande capital da experiência oficial de que o governo necessita para dar continuidade e consistência às suas ações, tomar determinações, tratar de problemas sociais e econômicos, bem como de problemas de organização e métodos. Em suma, constituem os alicerces sobre os quais se ergue a estrutura de uma nação.

Para uma melhor compreensão da finalidade dos arquivos e de sua relevância para uma sociedade, observa-se o que diz a teoria arquivística clássica, descrita por Terry Cook (1998, p. 181). Dentre os defensores desta teoria está o inglês Sir Hilary Jenkinson, que também explicou o sentido da palavra arquivo como sendo documentos:

“...produzidos ou usados no curso de um ato administrativo ou executivo (público ou privado) de que são parte constituinte, preservados sob a custódia da pessoa ou pessoas responsáveis por aquele ato e por seus legítimos sucessores para sua própria informação” (SCHELLENBERG, 2006, p. 36).

Outras teorias são apresentadas e referem-se aos arquivos como documentos criados por instituições ou pessoas no desenvolvimento de suas atividades que são guardados como provas legais, assim como outros fins políticos e culturais. Schellenberg (2006) apresenta elementos abstratos essenciais para caracterizar e identificar os arquivos, como: o objetivo pelo qual foram criados os documentos; e os valores culturais e oficiais pelos quais são preservados. Outra característica muito discutida e não mais tomada como essencial é a custódia ininterrupta dos documentos, atualmente vista como desnecessária, em razão do

grande volume de documentos de origem complexa, criados nas instituições no desenvolvimento de suas atividades.

Considerando a qualidade dos documentos produzidos por instituições públicas, a orientação é preservar a integridade desses documentos para resguardar seus valores, conforme afirma Schellenberg (2006, p. 40):

O valor de prova do material do arquivo para o arquivista moderno baseia-se na maneira pela qual foram os documentos mantidos na repartição do governo, de como passaram à custódia do arquivo e não no sistema pelo qual eram controlados, *de per si*, na repartição.

Assim, o documento pode ter valor administrativo ou primário quando tem valor para o funcionamento da instituição. Todo documento tem valor administrativo na sua criação, porém este é um valor temporário, que finda quando todas as finalidades que se possam esperar do documento para o funcionamento da instituição são alcançadas. Ou valor histórico ou secundário, quando existe a possibilidade de uso do documento para finalidade diferente daquela para a qual foi criado. Quando o documento passa a ser considerado fonte de pesquisa e de informação para terceiros e para a própria administração, podendo adquirir ou não valor histórico. Uma vez que ele adquira valor histórico, ele não poderá mais ser eliminado. De fato, os documentos estão intimamente ligados às atividades que os resultaram e, por isso, eles são responsáveis por “capturar os fatos, suas causas e consequências, e de preservar e estender no tempo a memória e a evidência desses fatos” (DURANTI, 1994, p. 2).

Apesar da importância social dos centros de documentação, nem sempre os documentos e registros históricos preservados foram disponibilizados para o conhecimento da sociedade. A memória política do País é marcada por vários acontecimentos que dificultaram a transparência das ações do governo e, conseqüentemente, o acesso à informação pública, indispensável para transformar o cidadão em conhecedor de seus direitos.

Em uma breve explanação é possível lembrar os três modelos de administração pelos quais o Brasil já passou: a administração patrimonialista, a administração burocrática e a administração gerencial. O modelo patrimonialista foi caracterizado “pela não distinção entre o patrimônio público e o patrimônio privado, havendo confusão entre os bens e rendas públicas com os bens dos governantes” (SILVA, 2010, p. 42). Em contradição com o modelo anterior, o burocrático

procurava distinguir os interesses pessoais das arbitrariedades do governante e tinha como finalidade a defesa do patrimônio público. Na perspectiva de Sarturi (2013) o modelo de administração burocrática era caracterizado pela hierarquia definida, controle rígido dos processos (salientou-se o princípio da legalidade) e formalismo. Os princípios de profissionalização e formalismo visavam combater o nepotismo e a corrupção. Esse foi o período de surgimento dos primeiros cargos e concursos públicos. Já no modelo de administração gerencial o estado passou a ser regulador da economia e da sociedade, com foco na eficiência de serviços, avaliação de desempenho e controle de resultados (SARTURI, 2013). Vale ressaltar que a base para esse modelo foi o princípio da eficiência.

Nos três modelos de administração do Brasil percebem-se os princípios básicos da administração pública, que serviram de embasamento para a LAI, a fim de garantir ao cidadão o acesso às informações públicas.

## 2.2 CULTURA DO SEGREDO X CULTURA DO ACESSO

A garantia do direito de acesso através da transparência das informações pode ser compreendida como uma das principais ferramentas de controle social. Com o conhecimento das ações do governo a sociedade participa das discussões que envolvem os problemas da coletividade (através de audiências públicas) e contribui para as decisões da administração pública em relação à execução financeira.

Dentro das organizações públicas a observância do princípio da publicidade máxima<sup>4</sup> modifica o comportamento de seus agentes em relação ao tratamento das informações, de forma a colaborar com a cultura do acesso e a disponibilização das informações para a sociedade.

Entende-se que “em uma cultura de segredo, a gestão pública é pautada pelo princípio de que a circulação de informações representa riscos. Isto favorece a criação de obstáculos para que as informações sejam disponibilizadas (...)” (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011, p. 12). Diante dessa ideologia torna-

---

<sup>4</sup> Dentre os princípios básicos da administração pública (art. 37º, CF) que regem a LAI está o da publicidade, que diz respeito à divulgação dos atos administrativos para conhecimento de todos da sociedade. O princípio da publicidade máxima requer da administração pública a transparência nas informações, com ressalvas apenas para aquelas sigilosas.

se impraticável o exercício da cidadania. A retenção da informação pela administração pública pode causar a perda de dados importantes para os direitos do cidadão, comprometendo também a eficiência do estado no cumprimento de seus deveres. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

A cultura do segredo é própria dos estados totalitários. Nesse tipo de regime o governo tem o completo controle sobre a sociedade e não há oportunidade para o cidadão reivindicar seus direitos, muito menos para o exercício da democracia.

A única regra segura num Estado totalitário é que quanto mais visível é uma agência governamental, menos poder detém; e, quanto menos se sabe da existência de uma instituição, mais poderosa ela é. [...] O verdadeiro poder começa onde o segredo começa (ARENDR, 1989, p. 451).

Em uma cultura de acesso o fluxo de informações favorece a tomada de decisões, a gestão de políticas públicas e a inclusão do cidadão. Os agentes públicos são conscientes de que a informação pública pertence ao cidadão e que cabe ao Estado disponibilizá-la de forma imediata e compreensível e atender às demandas de pedido de informação por parte dos cidadãos. Segundo a CGU, forma-se assim um círculo vicioso onde:

- A demanda do cidadão é vista como legítima;
- O cidadão pode solicitar a informação pública sem necessidade de justificativa;
- São criados canais eficientes de comunicação entre governo e sociedade;
- São estabelecidas regras claras e procedimentos para a gestão das informações. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011, p. 13).

Esse tipo de cultura proporciona o livre acesso da sociedade às informações produzidas por órgãos e entidades públicas sob sua custódia e possui como um dos objetivos básicos a criação de obstáculos para a prática de atos de corrupção. Assim, nos dias atuais, a cultura do acesso deve passar a ser a regra, e a cultura do segredo deve ser reduzida aos casos de informações pessoais ou informações classificadas como sigilosas, na forma da lei. Parte-se do raciocínio básico de que a transparência, além do seu caráter democrático, torna melhor a gestão pública e constitui-se meio operativo, que permite o controle social da administração (SOUZA, 2015).

Para que a implementação da Lei de Acesso à Informação seja efetiva, a cultura do segredo deve ser superada e uma cultura de acesso deve ser o objetivo a ser alcançado por todos servidores públicos. Porém, vale frisar que a cultura do acesso exige que o próprio processo decisório anterior à publicidade dos atos administrativos seja compartilhado com os cidadãos afetados, com possibilidade concreta de serem ouvidos como titulares originários do poder (SOUZA, 2015).

As restrições de acesso dizem respeito às informações que possam causar riscos à segurança do Estado e da sociedade (Art. 3º, Inciso III). Essas informações, assim como as pessoais, devem ser protegidas e tratadas com as especificidades de sua natureza, quando for solicitada. Conforme recomenda o artigo 6º da Lei 12.527/2011:

Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Há também aquelas informações cujo acesso é concedido parcialmente, ocultando-se os dados sigilosos (Lei 12.527/2011, Art. 7º, Inc. VII parágrafo 2º). Um exemplo disso é o tratamento das informações por meio da técnica de tarjar os dados pessoais para a garantia da privacidade e segurança de quem está sob investigação.

As informações que não podem ser disponibilizadas por motivo de preservação da segurança pessoal ou do estado devem estar devidamente classificadas como sigilosas e divulgadas no site da instituição para a publicização do grau e prazo de sigilo. É o caso das informações que possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações (Lei 12.527/2011, Art. 23).

Em relação às informações sigilosas, a LAI as classifica como ultrassecreta, secretas e reservadas, conforme os prazos de restrição de acesso, definidos pela administração pública e de acordo com o interesse público da informação, a partir de sua produção (Lei 12.527/2011, Art. 24). Os prazos referenciais determinados pela LAI são: informações ultrassecretas 25 (vinte e cinco) anos, secreta 15 (quinze) anos e reservada 5 (cinco) anos.

Vale ressaltar que, apenas em uma cultura de acesso, é possível ao cidadão, de maneira eficiente, acessar e utilizar às informações públicas que podem lhe permitir desfrutar de seus direitos, e ter uma maior participação nas ações governamentais.

### 2.3 USO SOCIAL DA INFORMAÇÃO

“O uso da informação envolve a seleção e o processamento da informação, de modo a responder a uma pergunta, resolver um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou entender uma situação” (CHOO, 2003, p. 103). De acordo com o modelo proposto pelo autor, o uso da informação acontece continuamente quando se busca novos conhecimentos. No estudo apresentado pelo autor são analisados os fatores que influenciam a necessidade de transformação das informações, como: cognição e emoções (presentes no indivíduo) e ambiente (contexto externo). Os processos de busca e uso da informação “fazem parte da atividade social e humana por meio da qual a informação torna-se útil para um indivíduo ou grupo” (CHOO, 2003, p. 114).

Estudos realizados por Rabello (2013) mostram que foi a partir do ano 2000 que pesquisas sobre usuários e usos da informação passaram a incluir a dimensão

social da informação, “bem como as noções de interação e de contexto junto à ação dos sujeitos que fazem uso, produzem e se apropriam de informação e de conhecimento”. Assim, o uso social da informação tem relação com as influências sócio-político-econômicas dos indivíduos e deixou de ser uma questão individual para ter mais relevância na sociedade (KOBASHI; TÁLAMO, 2003).

Entende-se que a apropriação social da informação pelo cidadão pode proporcionar a ampliação do conhecimento, pelo uso das tecnologias de informação e comunicação e pela disseminação desse conhecimento para outros membros da sociedade, e maior participação nas ações governamentais. Portanto, o uso social da informação depende também da implementação de políticas públicas voltadas para a cidadania.

## 2.4 TIPOS DE INFORMAÇÃO

A palavra informação apresenta conceitos variados, tanto na sociedade comum, quanto na sociedade científica, sendo este considerado um conceito polissêmico (SARACEVIC, 1996), ocasionando, assim, interpretações diversas e, por vezes, divergentes, oriundas das diversas áreas do conhecimento.

Para a Lei 12.527, informação é todo o tipo de dado que seja utilizado para produção e transmissão de conhecimento (BRASIL, 2011a, artigo 4, inciso I), dessa forma, qualquer registro produzido, seja em meio físico, digital, áudio ou visual é reconhecido como um tipo de informação. Porém, como Capurro e Hjørland (2007) enfatizam, o conceito a ser utilizado para informação dependerá da teoria ou das ações práticas do seu contexto de uso.

Silva e Gomes (2015), em pesquisa realizada sobre os conceitos de informação na Ciência da Informação, explica que informação não pode ter um conceito isolado, mas que sua compreensão deve estar associada às terminologias da Ciência da Informação e, por isso, justifica-se a multiplicidade de conceitos existentes. Os autores resumem a informação como “processo de interação heteronômica social constituída a partir de uma atividade hermenêutica possibilitando apreensão, compreensão e apropriação [...]” (SILVA; GOMES, 2015, p. 154). Portanto, diante desse breve esclarecimento sobre o conceito de informação espera-se apresentar alguns tipos de informações relacionados com a presente pesquisa.

### **2.4.1 Informação Social**

A informação social pode ser entendida como informação para a cidadania, aquela voltada para as necessidades da sociedade. Esse tipo de informação quando bem planejada e distribuída pelo estado atende às expectativas dos usuários, dentro do contexto social onde vivem, por meio de produtos e serviços.

Sabe-se, porém, que a demanda de informações disponível nem sempre é a que corresponde às necessidades dos indivíduos, pois falta a participação da comunidade nas decisões estratégicas do governo. Muitas vezes por desconhecimento ou mesmo precário uso da informação, o cidadão pouco interfere nas ações de implementação e gestão de subsídios relativos à saúde, ao transporte, à alimentação e à cultura. Entretanto, existe uma carência “[...] de informação socialmente organizada que permita ação informada do cidadão, da empresa, do funcionário público, da organização da sociedade civil” (DOWBOR, 2004, p. 2). Em contrapartida, se o cidadão for bem informado ele saberá cobrar seus direitos e terá mais argumentos para rever, junto aos grupos sociais, a melhor aplicação dos recursos públicos. Pois, segundo o autor,

A informação adequada e acessível constitui um poderoso racionalizador social. A informação sensacionalista, caótica e orientada apenas para atrair leitores ou telespectadores, gera pessoas desorientadas, inseguras e sem iniciativa (DOWBOR, 2004, p. 2).

### **2.4.2 Informação Pública e de Interesse Público**

Tal como há controvérsias na definição do termo informação, também há discussão entre os autores quanto às delimitações das características de cada tipologia de informação (ARAÚJO, 1995). No contexto desta pesquisa faz-se necessário tecer algumas considerações sobre as definições de informação pública e informação governamental e suas características.

Uhlir (2006, p. 13-14) utiliza a terminologia de informação de domínio público para abranger tanto a “informação publicamente acessível, cuja utilização não infringe qualquer direito legal”, como também as informações “que são produzidas por autoridades públicas (...) no cumprimento de suas funções”. Nessa última categoria estão incluídas as informações do setor público, que abrangem “qualquer informação que seja produzida por uma entidade do setor público”, dentre as quais

podem estar incluídas informações cujo acesso necessite de restrições, como também as informações governamentais de domínio público, que seriam:

...aquela parcela da informação do setor público que é publicamente acessível e cuja utilização não infringe quaisquer restrições de segurança nacional, nem qualquer direito legal ou obrigação de confidencialidade (UHLIR, 2006, p. 28).

Entende-se como informação pública aquela que é produzida e guardada pelo estado, compreendendo também documentos públicos (CGU, 2011 *online*). Dessa forma configura-se como bem público, envolve recursos públicos e, portanto, proporciona à sociedade o direito de obter o livre acesso a essas informações. Conforme afirma Batista (2010, p. 40), com base nos estudos de outros cientistas da informação:

[...] informação pública é um bem público, tangível ou intangível, com forma de expressão gráfica, sonora e/ou iconográfica, que consiste num patrimônio cultural de uso comum da sociedade e de propriedade das entidades/instituições públicas da administração centralizada, das autarquias e das fundações públicas. A informação pública pode ser produzida pela administração pública ou, simplesmente, estar em poder dela, sem o status de sigilo para que esteja disponível ao interesse público/coletivo da sociedade. Quando acessível à sociedade, a informação pública tem o poder de afetar elementos do ambiente, reconfigurando a estrutura social.

Pode-se destacar nessa afirmação a noção de informação pública como bem público, disponível a sociedade, podendo ser aquela produzida, recebida, armazenada, ou gerenciada pelo Estado, em nome da sociedade. A partir dessa afirmação, acredita-se que o papel principal da informação pública é a disponibilização e o acesso (em detrimento ao sigilo). Vale ressaltar que toda informação produzida ou acumulada pelo Governo no decorrer da administração do Estado é de natureza pública. Porém, algumas dessas informações podem ser de acesso restrito, por força de restrições legais. Também, nem toda informação considerada pública é produzida pelo Governo.

A Lei de Acesso à Informação - LAI (BRASIL, 2011a) não traz qualquer definição do termo informação pública, sendo este mencionado apenas uma vez, no seu artigo 9º, que trata dos mecanismos de acesso a serem disponibilizados ao cidadão. Percebe-se, porém, que o termo recorrente na LAI é “informação de interesse público”, para designar as informações que estão sujeitas ao acesso, as quais são definidas, no artigo 7º, incisos II e III, dentre outras, como:

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado.

Para Bucci (2009, *online*), a informação de interesse público é aquela que faz parte da democracia, enquanto exercício para o seu desenvolvimento, “seja na cobrança de explicações dos governantes sobre políticas públicas adotadas, seja no acompanhamento de obras que irão beneficiar a sociedade em si, seja, também, até na assiduidade dos homens públicos na prestação de seus cargos”.

É indiscutível o poder da informação pública como instrumento modificador de estruturas sociais (VENTURA, 2015; INDOLFO, 2013; BATISTA, 2010a; MARQUES, 2000; JARDIM, 1999b), sendo ela indispensável ao fortalecimento e exercício de direitos humanos essenciais. Isso se deve ao fato da sociedade moderna ser regulada e subordinada às organizações e pautada pelas determinações do Estado, estando, dessa forma, todas as etapas da vida dos cidadãos diretamente relacionadas e embasadas nas informações públicas (VENTURA, 2015). Portanto, sendo as informações públicas produzidas em função da atividade do Estado, para que sirvam à sociedade, faz-se indispensável que sejam do conhecimento dela. Porque, só assim, será possível fazer uso dessas informações, efetivamente, como instrumento de transformação social. Pois, como ressalta Carvalho (2010, p. 59), uma das funções da informação é “promover o desenvolvimento do indivíduo dentro de um grupo ou sociedade. E como essa promoção pode ocorrer quando não há acesso, estoque, fluxo e apropriação de informação?”. Dessa forma, a informação pública torna-se um elemento social indispensável na relação do cidadão com os que lhes governam e proporcionam aos cidadãos subsídios para reivindicação de outros direitos, uma vez que terão conhecimento dos atos administrativos executados (ou não) em prol da sociedade pelos órgãos públicos:

a disseminação aberta e irrestrita da informação do setor público [...] promove a melhoria da saúde e segurança públicas e do bem-estar social geral, à medida que os cidadãos se tornem mais bem informados para tomar

decisões sobre sua vida cotidiana, seu ambiente e seu futuro (UHLIR, 2006, p. 30).

Diante disso, apesar da função social atrelada aos recursos informacionais, é necessário proporcionar a sociedade o real acesso, de modo a possibilitar o uso e apropriação dessas informações. Por isso, diante da relevância política e social da informação pública para o crescimento da democracia, através da participação contínua da sociedade nas decisões governamentais e nos projetos voltados para o controle da corrupção e implementação de medidas preventivas, assim como de acompanhamento das ações públicas, surgiu a Lei de Acesso à Informação, que será abordada mais à frente nesta dissertação.

### **2.4.3 Informação Utilitária**

Informação utilitária, também conhecida como informação para a comunidade, é aquela essencial para as necessidades básicas do cotidiano pessoal. Segundo Vieira (2011, p.71), essa informação “pela sua própria definição é direcionada a quaisquer pessoas que necessitam suprir uma determinada necessidade informacional”. A autora mostra que a origem das informações utilitárias é variada, podendo originar-se de jornais (fontes mais consultadas), órgãos públicos (prefeituras, câmaras legislativas, assembleias, procons, companhias de saneamento básico, companhias de fornecimento de energia elétrica), telejornais locais e nacionais, rádios e os contatos pessoais (ciclos de amizade pessoal e profissional).

Para Suaiden (1995, p. 63), a informação utilitária é:

[...] um serviço que pode ser prestado pela biblioteca pública, objetivando a disseminação de informações para que as pessoas possam resolver problemas diários como tirar documentos, conseguir bolsas de estudos, matricular seus filhos na escola, conseguir emprego, saber a programação de cinema, teatro, televisão e outras atividades culturais, conseguir informações sobre as atividades do governo etc.

Compartilhando esse pensamento Almeida Jr. (1997, p. 58), define informação utilitária como sendo informações que “dizem respeito às informações básicas, fundamentais para a existência e sobrevivência de um indivíduo”.

Silva (2015) relata que o termo informação utilitária originou-se nas bibliotecas públicas dos Estados Unidos e de alguns países da Europa, em 1949, nas

informações fornecidas pelos chamados serviços de informação para a comunidade (*community information services*), sob a influência do Manifesto da Unesco para as Bibliotecas Públicas. Foi a partir de 1980 que o termo informação comunitária passou a ser conhecido no Brasil, por causa da influência da cultura americana. Dez anos depois, com o desenvolvimento tecnológico e a otimização da rede informacional, o serviço de informação utilitária que antes era ofertado pelas bibliotecas e centros de informação, via documento impresso, passou a ser disponibilizado pelos órgãos públicos por meio de seus sítios institucionais (VIEIRA, 2011).

Esse tipo de informação é considerado um dos mais básicos e importantes para ser disponibilizada ao usuário, uma vez que servem de auxílio para os cidadãos na sua inclusão social, cultural e democrática, pois o conhecimento gerado por elas faz com que o cidadão possa identificar oportunidades de emprego, participar ativamente da democracia de sua cidade, conhecendo os seus direitos e deveres; prevenir problemas de saúde pública; conhecer seus direitos à educação, entre outras coisas (MONTEIRO, 2013). Por isso mesmo, esse é o tipo de informação que deve ser fornecido via transparência pública.

Carvalho Silva (2012, p. 15) apresenta cada tipologia de informação utilitária:

[...] saúde (informações sobre saúde pública, higiene, prevenção de doenças, exercícios físicos, além de informações sobre hospitais públicos, particulares, postos de saúde, ambulâncias, farmácia popular, farmácias particulares, laboratórios, SUS, clínicas, unidades sanitárias, academias populares, academias particulares, etc.); Cultura e lazer (agenda cultural, calendário de eventos, cinemas, teatros, museus, centros e espaços culturais, salas de exposições, galerias de arte, estádios, órgãos ligados ao esporte); utilidade pública (assistência social ao menor, à mulher, ao idoso e etc., associações, assistência legal, juizados, tribunais, prisões, serviço de assistência gratuita, projetos públicos, serviços públicos de pagamento como gás, luz, água, telefone, etc., sindicatos, como tirar documentos de identidade, CPF, título de eleitor e outros, segurança, telefones úteis como bombeiros, emergências, polícia, imprensa local); Trabalho (agências de emprego e estágios, oportunidades de empregos, cursos e eventos de qualificação profissional, etc.), além de outros assuntos referentes a realidade cotidiana dos usuários.

Essa categorização proposta demonstra a diversidade de assuntos que podem ser cobertos pelos serviços de informação utilitária, tal como os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC).

## 2.5 DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O direito de acesso a informações públicas integra o conjunto de direitos fundamentais das sociedades modernas relacionados à disseminação do conhecimento e da informação. Pois, além de possibilitar escolhas mais qualificadas, o acesso à informação é um direito que garante que o cidadão tenha outros direitos.

Além de ser um direito de todo e qualquer indivíduo, o acesso à informação é um direito difuso, ou seja, que pertence à coletividade. Isso porque o acesso a informações públicas resulta em ganhos para a sociedade. Ter conhecimento de informações em poder do Estado permite o monitoramento da tomada de decisões pelos governantes, e facilita o controle social. De fato, “o direito à informação é um princípio básico de controle social, por meio do qual o povo exerce algum controle sobre a ação da Administração, elaborando, acompanhando ou monitorando as ações da gestão pública” (OLIVEIRA, 2016, p. 1).

O direito de acesso à informação é visto como um direito fundamental do homem. Assim, no âmbito das informações públicas, produzidas ou custodiadas por órgãos públicos e que se referem à vida dos cidadãos, é de fundamental a questão da sua transparência e acesso, uma vez que constituem para a sociedade um importante instrumento de controle do Estado que a governa. De fato, o direito à informação é um pressuposto básico para a democracia, visto que ela possui como princípios básicos a liberdade e igualdade e, certamente, “sem informação, não há educação, não há exercício de cidadania, não há democracia” (MARQUES, 2000, p. 31).

Este é um direito previsto no artigo 5º, incisos XIV e XXXIII da Constituição Federal (Brasil, 1988) e abrange o maior número possível de informações para o maior número de cidadãos, seja por meio físico ou digital, reduzindo-se a restrição de acesso aos casos previstos em lei. Não há controle social nem transparência sem a garantia do direito de acesso. Afinal, ele visa:

assegurar que qualquer pessoa ou organização tenha acesso a dados sobre si mesma que tenham sido coletados e estejam armazenados em arquivos e bancos de dados governamentais e privados, além de informações públicas que disponham sobre o governo, a administração pública e o país, ressalvados o direito à privacidade, o sigilo comercial e os segredos governamentais previstos em lei (CEPIK, 2000, p. 4).

Entretanto, não basta ter conhecimento do direito de acesso, mas é preciso que haja uma transformação dos órgãos governamentais em relação à publicação das informações. Visto que, as informações só serão publicizadas se a gestão pública investir numa política de acesso, favorecendo a mudança cultural do sigilo.

Na perspectiva de Batista (2014, p. 148):

A busca pela compreensão das dinâmicas da esfera pública, das formas de atuar do Estado e de todas as implicações decorrentes dessa atuação exige do sujeito noções nada simples de democracia e de seu processo de desenvolvimento, considerando-se especialmente a complexidade característica dos tempos contemporâneos.

Contextualizando a opinião da autora, a efetivação da lei 12.527 tornou-se mais uma realização econômica que política e social, considerando que o Estado de fato não executa uma política de transparência das informações e, assim, o cidadão, apesar de possuir o direito de acesso assegurado por lei, se vê sem forças para apropriar-se da informação desejada e para participar efetivamente do processo democrático.

A seguir, a lei 12.527 será mais bem detalhada, assim como os fatos históricos que culminaram na sua sanção.

### 3 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

A Lei 12.527, foi sancionada em 18/11/2011, com âmbito nacional, e regulamentada através do Decreto 7.724 de 16/05/2012. Esta lei tem a finalidade de assegurar o direito de acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pelos três poderes da União. “Tal legislação, um tanto quanto progressista, almeja promover a ampla efetivação desse direito humano fundamental” (MEDEIROS; MAGALHÃES; PEREIRA, 2014, p. 54). A Controladoria-Geral da União foi indicada para ser o órgão de monitoramento da LAI, tendo em vista o controle e combate à corrupção. “A publicação da Lei 12.527/2011 (LAI) coloca o Brasil em concordância com tratados internacionais dos quais o país é signatário” (ANDRADE; CARDOSO, 2014, p. 116).

A LAI estabelece também a amplitude do direito de acesso à informação, abrangendo informações em posse dos três poderes do Estado, nos níveis federal e municipal, bem como de órgãos da administração indireta (autarquias e fundações) e empresas públicas (art.1º). Também entidades privadas que recebam recursos públicos poderão, no que couber, ser submetidas ao regime da lei (art. 2º) (ANDRADE; CARDOSO, 2014, p. 117)

Embasada nos fundamentos da administração pública, a LAI garante o acesso à informação por meio do princípio da publicidade, ou seja, o dever de publicar. Assim, os órgãos públicos têm a obrigatoriedade de publicar proativamente as informações de interesse público em seus sítios institucionais, sem que haja demanda da sociedade. Caso não haja essa divulgação deliberadamente, o cidadão tem o direito de formalizar um pedido de informação através do Serviço de Informação ao Cidadão, que também é uma obrigatoriedade da LAI para os órgãos públicos.

Dentro da lógica de que o acesso à informação é a regra e o sigilo é a exceção, a LAI, estabelece que somente poderá ser restringido o acesso às informações sobre dados pessoais (sobre pessoa natural identificada ou identificável, relativas aos direitos de personalidade) e informações classificadas como sigilosas, aquelas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado (art. 21 a 21) (ANDRADE; CARDOSO, 2014, p. 118).

Além disso, o acesso à informação repercute na participação da coletividade em assuntos que a afetam diretamente. Assim, para o cumprimento efetivo desse direito fundamental ao homem, é indispensável a definição de políticas eficientes de acesso à informação pública.

### 3.1 POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De acordo com a organização não-governamental de direitos humanos internacionais ARTICLE 19, a promoção de políticas de acesso à informação pública é realizada para que a administração pública possa acatar as regras em conformidade com as leis de informação. O órgão de supervisão e controle deve garantir a inclusão dos princípios democráticos básicos e os princípios legais na implementação das políticas de acesso à informação. A conformidade de que trata o ARTICLE 19 refere-se não somente ao cumprimento das leis de informação, mas do atendimento às necessidades dos solicitantes das informações. Tendo em vista o alcance da satisfação de quem solicita a informação alguns princípios básicos devem ser observados pelo órgão de controle e inseridos nas políticas de acesso à informação: independência da influência política; acessibilidade para os solicitantes; facilidade para solicitar informações e interpor recursos; acessibilidade econômica; resposta em tempo hábil e integridade em todos os estágios do processo de solicitação; procedimentos justos (ARTICLE 19). Além desses:

Para maximizar a conformidade, as leis de acesso cumprem perfeitamente com certos princípios jurídicos fundamentais, incluindo: uma declaração de abertura máxima, definições claras e esboço amplo; as medidas para promover a abertura, incluindo esquemas consistentes de publicação proativa, como também o treinamento e a educação de servidores e do público; procedimentos simples e claros para acessar as informações e fazer solicitações e queixas; exceções mínimas e universalmente reconhecidas para a abertura, incluindo o interesse público e testes de dano; um sistema de recursos com a opção de uma revisão interna, revisão externa, através de um (a) comissão (comissário) e revisão judicial; sanções apropriadas para violações e proteções para divulgações acidentais em boa fé (ARTICLE 19, p. 8).

Segundo Mendel (2009, p. 13), no processo democrático há a possibilidade de participação direta da sociedade nas ações governamentais ou mesmo através da apreciação de projetos de políticas, leis e programas de desenvolvimento. Contudo, o cidadão precisa obter conhecimento dessas ações através da própria administração pública, que, muitas vezes mantém as informações 'custodiadas', impedindo, dessa forma a participação ativa da sociedade. Por isso, o autor afirma que:

É difícil, por exemplo, oferecer contribuições úteis ao processo de elaboração de políticas públicas sem ter acesso ao raciocínio dos rumos das políticas no âmbito do governo, por exemplo, sob a forma de pré-projeto, bem como às

informações que deram sustentação a esse raciocínio (MENDEL, 2009, p. 13).

### 3.2 HISTÓRICO DAS POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO MUNDO

O direito fundamental de acesso à informação é reconhecido internacionalmente por meio da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH):

Todo o ser humano tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão (ONU, 1948, p. 10).

O conjunto de normas que garantem o acesso às informações públicas constituem os tratados internacionais, dentre eles podem ser citados:

- O Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos (1966, artigo 19), promulgado pelo Decreto nº 592, de 6 de julho de 1992;
- A Convenção Americana sobre os Direitos Humanos (CADH), também chamada de Pacto de San José da Costa Rica (1969, artigo 13), promulgada pelo Decreto nº 678, de 6 de novembro de 1992;
- A Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão (Pacto de San Jose, 1969), aprovada pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos em 2000;
- A Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (artigos X e XIII), promulgada pelo Decreto nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006; e
- A Convenção Interamericana Contra Corrupção (artigos III e XVI), promulgada pelo Decreto 4.410, de 7 de outubro de 2002.

De fato, segundo Mendel (2009, p. 26), há dois séculos o mundo convive com as leis de direito à informação. Porém, só nos últimos quinze anos que essa legislação ganhou espaço em diversos países do mundo (vide Quadro 1), sendo destaque a Suécia, por ser autora da primeira lei, em 1766, seguida pela Finlândia, que já havia sido território sueco, que promulgou sua própria legislação sobre o direito a informação em 1951. Os EUA aprovaram uma lei de direito à informação em 1966, seguido por outros países (MENDEL, 2009), tais como Dinamarca (1970), Noruega (1970), França (1978), Países Baixos (1978), Austrália (1982), Canadá (1982) e Nova Zelândia (1982), que, a medida que foram percebendo a importância

de tornar suas informações públicas disponíveis para os cidadãos, foram criando leis nesse sentido (Quadro 1).

**Quadro 1- Sequência de implementação de Leis de Acesso à Informação no mundo**

Nº de países	Países
1	<b>Ano de 1766</b> Suécia.
1	<b>Ano de 1951</b> Finlândia.
1	<b>Ano de 1966</b> Estados Unidos da América.
4	<b>Década de 1970</b> Dinamarca; França; Holanda; Noruega.
6	<b>Década de 1980</b> Austrália; Áustria; Canadá; Colômbia; Grécia; Nova Zelândia.
19	<b>Década de 1990</b> Albânia; Belize; Bélgica; Coreia do Sul; Geórgia; Hungria; Itália; Islândia; Lituânia; Liechtenstein; Irlanda; Israel; Japão; Letônia; Portugal; República; Tailândia; Trinidad e Tobago; Tcheca; Uzbequistão.
51	<b>Década de 2000</b> África do Sul; Alemanha; Angola; Antígua; Argentina; Armênia; Azerbaijão; Bulgária; Bangladesh; Bósnia & Herzegovina; Chile; China; Croácia; Estônia; Etiópia; Equador; Eslováquia; Eslovênia; Guatemala; Honduras; Indonésia; Ilhas Cook; Índia; Jamaica; Jordânia; Kosovo; Macedônia; Malta; México; Moldávia; Montenegro; Nepal; Nicarágua; Panamá; Paquistão; Peru; Polônia; Quirguistão; Reino Unido; Romênia; República Dominicana; Rússia; Sérvia; Suíça; São Vicente e Granadinas; Taiwan; Tajiquistão; Turquia; Uganda; Uruguai; Zimbábwe.
19	<b>Década de 2010</b> Afeganistão; <b>Brasil</b> ; Costa do Marfim; Espanha; El Salvador; Guiné; Guiana; Iêmen; Libéria; Maldivas; Mongólia; Níger; Nigéria; Ruanda; Sudão do Sul; Serra Leoa; Paraguai; Tunísia; Ucrânia.

Fonte: Access Info Europe, 2015.

No *ranking* de promulgação das leis classificadas pela “RTI Avaliação” o primeiro país foi a Suécia em 1766 e o mais recente a República das Maldivas em 2014<sup>5</sup>. A expansão das leis de acesso à informação no mundo é motivo de análise de organizações que se dedicam à promoção dos direitos humanos e da democracia. Elas têm acompanhado a evolução dessas leis com o objetivo também de tornar ainda mais visível o direito público à informação.

A “Access Info Europe” (AIE)<sup>6</sup> é uma organização de direitos humanos comprometida com a promoção e proteção do direito de acesso à informação na Europa. E, junto com o “Centre for Law and Democracy” (CLD), organização sem fins lucrativos, com sede no Canadá, responsável pela promoção, proteção e

<sup>5</sup> <http://www.rti-rating.org/country-data>

<sup>6</sup> <http://www.access-info.org/mission-and-strategy>

desenvolvimento dos direitos humanos, assim como o direito à informação – RTI – *Rigth to information*<sup>7</sup>, tem realizado pesquisas de monitoramento que são divulgadas por meio do programa “*Global Rigth to Information*” (Direito Global de Informações).

Em uma recente pesquisa a AIE e o CDL mostraram um panorama global de 102 países com leis de acesso à informação e suas respectivas avaliações, de acordo com os 61 indicadores estabelecidos pelo programa. Para essa avaliação, cada lei de informação pode receber até 150 pontos e a classificação de seu respectivo país depende da análise dos indicadores. Encabeçando a lista das leis melhores avaliadas está a Sérvia, com 135 pontos e o país com a pior avaliação foi a Áustria, com 32 pontos, ocupando a 102ª posição. Nesta avaliação<sup>8</sup> o Brasil foi classificado na 18ª posição, obtendo 108 pontos.

### 3.3 HISTÓRICO DAS POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL

As políticas de estímulo ao acesso a diferentes tipos de informação são temas recentes no Brasil. Acessar a informação pública ainda é um entrave, tanto pelo desconhecimento por parte da população de onde acessá-las, quanto pelas controversas formas de divulgação delas (BATISTA, 2010b). De fato, os mecanismos e regulamentos que garantem o acesso à informação pública no sistema jurídico brasileiro são recentes, pois, durante o regime militar (1964 a 1985), as ações governamentais ocorriam sob a égide do extremo sigilo, o que favoreceu o fortalecimento e o desenvolvimento da chamada “cultura do sigilo” no trato da coisa pública (ARTICLE 19, 2011).

Apenas com a promulgação da Constituição Federal - CF (BRASIL, 1988), o acesso à informação foi encartado como direito fundamental interligado aos ditames da democracia e da cidadania, em seu artigo 5º.

Art. 5º. “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional; [...]

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que

<sup>7</sup> <http://www.law-democracy.org/live/>

<sup>8</sup> <http://www.rti-rating.org/country-data>

serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988).

Posteriormente, dentre as leis e decretos relacionados ao acesso às informações públicas no Brasil, duas normas enfatizaram a garantia da transparência: a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) ou Lei Complementar nº 101/2000 (BRASIL, 2000), que estabelece as normas que orientam as finanças públicas no país, visando prevenir riscos e corrigir desvios que possam afetar o equilíbrio das contas públicas, e a Lei Complementar nº 131/09 (BRASIL, 2009).

Porém, mesmo com o avanço na legislação brasileira diante das determinações do texto da Constituição, ela estava muito aquém da realidade e da necessidade de acesso emanada pela sociedade. Era necessária uma regulamentação que definisse os caminhos para o acesso a qualquer informação pública e quem seria o responsável por garantir esse direito, visto que, até então, as normativas em vigor no país não impulsionavam uma obrigação com a transparência e o acesso a tais informações.

Assim, apenas em 2011, a partir dos debates do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, órgão da Controladoria Geral da União, o Brasil deu um passo definitivo no sentido de promover o acesso às informações públicas, sancionando a Lei 12.527, conhecida como LAI – Lei de Acesso à Informação. Ela foi sancionada em 18/11/2011 pela Presidência da República, porém, só entrou em vigor em maio de 2012 (CGU, 2012).

O objetivo da LAI é assegurar o direito de acesso à informação sob guarda do Estado, de acordo com os princípios da administração pública, dos quais um deles é a publicidade das informações como regra geral e o sigilo como exceção. Pois, é a cultura do sigilo que impede a efetivação da transparência nas questões de interesse da sociedade, por isso o Governo vem trabalhando a implementação de regra do acesso às informações (BRASIL, 2011a). A LAI determina que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2011a, artigo 5).

Adicionalmente, a LAI, também, atribui ao Estado o compromisso de promover a proteção da informação sigilosa (que possui restrições temporárias de acesso para garantir a segurança da sociedade e do Estado) e da informação

pessoal (relacionada à pessoa natural identificada ou identificável). Dessa forma, a LAI determina o fim do sigilo eterno ao delimitar os prazos máximos de restrição e ao definir os graus de classificação das informações públicas. Logo, conforme define o artigo 24 § 1º incisos I, II e III, a informação pública poderá ser classificada como ultrassecreta (com prazo máximo de restrição de 25 anos), secreta (com prazo máximo de restrição de 15 anos) ou reservada (com prazo máximo de restrição de 5 anos), cujos prazos vigoram a partir da data de sua produção. Além disso, um evento anterior a esses prazos poderá ser definido como marco para que informação adquira a classificação de passível a acesso público. Quanto às informações pessoais, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem, determina o artigo 31 § 1º que terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 anos. Estes contados a partir da sua data de produção, podendo o acesso ser concedido antes do término do prazo, nos casos de diagnóstico médico, realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público, cumprimento de ordem judicial, defesa de direitos humanos ou proteção do interesse público e geral preponderante.

A LAI abrange os órgãos e entidades da administração direta e indireta, além das entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos do governo para o desenvolvimento de ações do interesse da sociedade (BRASIL, 2011a). No contexto da LAI, as informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades podem ser consideradas bens imateriais, pois fazem parte do patrimônio público e devem ser disponibilizadas ao cidadão, de forma a promover maior participação nas tomadas de decisões e na melhoria do processo democrático. Essa disponibilização pode ser feita através de uma das transparências previstas na lei, como será discutido na próxima seção.

### 3.4 TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A transparência pode ser compreendida como uma característica de empresas, órgãos e mesmo de indivíduos que se apresentam de forma clara, prestando esclarecimentos de suas ações e não obscurecendo informações de interesse da sociedade. Uma administração pública transparente é aquela em que a sociedade acompanha as ações governamentais e contribui com a participação

democrática nas decisões. Diz-se que a transparência aumenta o grau de *accountability*.

A *accountability* está relacionada à responsabilidade social e prestação de contas de organizações públicas ou privadas, pessoa física ou jurídica, a seus superiores (MOSHER, 1968, p.7 *apud* CAMPOS, 1990, p.33) (no caso de pessoa física) e aos órgãos de controle (se instituição pública) ou mesmo à instâncias superiores de uma organização (quando empresa privada). Para Campos (1990, p. 35),

O exercício da *accountability* é determinado pela qualidade das relações entre governo e cidadão, entre burocracia e clientelas. O comportamento (responsável ou não-responsável) dos servidores públicos é consequência das atitudes e comportamento das próprias clientelas.

A autora explica que é necessário haver uma cidadania organizada e cidadãos vigilantes e conscientes de seus direitos para que aconteça a *accountability*. Para Campos (1990, p. 35) “o desenvolvimento da consciência popular é a primeira pré-condição para uma democracia verdadeiramente participativa e, portanto, para a *accountability* do serviço público”.

A publicização das atividades governamentais de interesse público em meios acessíveis e por meio de uma linguagem de fácil compreensão favorece a cidadania. Essa divulgação tornou-se mais eficaz com o uso das TIC's, por meio dos portais do Governo e sítios institucionais.

Conforme percepção de Prado (2014), a transparência está diretamente ligada ao uso das TIC's, especificamente dos sites governamentais. Entretanto, o acesso à informação está longe de ser uma universalidade social, pois não depende somente da disponibilização das informações de interesse público, mas também de programas e ações que possam oferecer à sociedade como um todo, a oportunidade de usufruir das novas TIC's para o acompanhamento da gestão pública.

De acordo com Angélico (2012), a *accountability* depende da qualidade da informação publicada pelas instituições, que é o exercício da transparência pública. De acordo com o autor:

A transparência não depende, apenas, de “quão visível” é a informação, mas também de “quão bem” a informação disponibilizada conduz a inferências corretas. Dito de outra forma: um regime realmente transparente deve preocupar-se não só com a disponibilização de informações, mas em disponibilizá-las de maneira tal que elas sejam úteis para a formulação de inferências mais precisas (ANGÉLICO, 2012, p. 25).

A cultura do sigilo, alimentada ao longo dos anos por “comportamentos pré-burocráticos, remanescentes de uma administração patrimonialista” (MEDEIROS; MAGALHÃES; PEREIRA, 2014, p. 64) teve uma ruptura com a implementação da LAI e, atualmente, vem sendo trabalhada nas instituições a conscientização dos gestores públicos de que uma das formas de combate à corrupção é o acesso à informação.

Ainda que a burocracia seja parte integrante da organização pública, culturalmente e historicamente, cabe aos servidores públicos adotar medidas favoráveis a facilitar o fluxo de informação nas instituições, pois:

As possibilidades de acesso à informação governamental pelo administrador público e pelo cidadão encontram-se, portanto, diretamente relacionadas com o conjunto de práticas desenvolvidas pela administração pública no decorrer desse ciclo informacional (JARDIM, 2008, p. 85).

Através das práticas de transparência das informações adotadas pelas instituições públicas é possível oferecer ao cidadão oportunidade de controle social através do acesso direto às informações disponibilizadas nos portais eletrônicos do governo ou mesmo por meio de solicitações ao órgão que detém a informação. Trata-se de tipos diferentes de transparência da informação, a transparência ativa e a transparência passiva.

A **transparência ativa** é a divulgação espontânea, e de forma ampla, de assuntos/conteúdos úteis ao conhecimento da sociedade, pelos órgãos públicos e entidades, sem que haja provocação dessas demandas (Brasil, 2011a, artigo 3º, inciso II). De fato, o artigo 8º da LAI afirma que:

é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas (BRASIL, 2011a, artigo 8).

Assim, por meio dos sítios eletrônicos, a administração pública deve disponibilizar ao cidadão, informações (de forma aberta, por meio de linguagem compreensível e utilizando ferramentas de acessibilidade) de interesse político, social e cultural. Também deve prestar esclarecimentos sobre o investimento dos recursos financeiros recebidos e proporcionar o acesso rápido a assuntos relativos à gestão dos recursos financeiros nos órgãos e entidades públicas (BRASIL, 2011a,

artigo 8º, § 2º, § 3º, § 4º). Vale ressaltar que, conforme orientação da LAI, apenas os municípios cuja população não excede (dez mil) habitantes, ficam isentos da publicação na Internet das informações, mas devem cumprir:

a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) (BRASIL, 2011a, § 4º).

A lei 12.527/2011 orienta e determina que os órgãos publiquem as informações de interesse público da sociedade, obedecendo à transparência ativa, conforme as seguintes especificidades:

- estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
- programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;
- repasses ou transferências de recursos financeiros;
- execução orçamentária e financeira detalhada;
- licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;
- remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada, conforme ato do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- resposta a perguntas mais frequentes da sociedade;
- contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei 12.527/2011, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- programas financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

A **transparência passiva** engloba a disponibilização de informações específicas, demandadas pela sociedade, por meio do Serviço de Informação ao

Cidadão (SIC). Esse tipo de transparência está assegurada no artigo 9º da LAI. Assim, os órgãos e entidades têm a responsabilidade de atender aos questionamentos de interesse geral ou coletivo da população sob demanda, desde que as informações não estejam resguardadas sob sigilo.

Para atender a esse tipo de transparência, o governo criou o SIC e determinou sua implantação nos órgãos do poder público e entidades que recebem recursos financeiros do governo, tendo como objetivo atender e orientar os cidadãos de forma eficiente, concedendo informações satisfatórias e no prazo legal, quando da impossibilidade de esclarecimento imediato (BRASIL, 2011a, artigo 9º).

As informações fornecidas por meio do SIC devem ser disponibilizadas também ativamente para evitar novas demandas de informações recorrentes. Mesmo na ocasião da resposta ao cidadão através do SIC o agente público deve sempre orientar a busca da informação no sítio institucional, caso ela esteja disponível.

A transparência passiva visa não somente o atendimento, mas a satisfação do usuário quando da utilização do serviço de informação, promovendo o cumprimento do direito do acesso.

### 3.5 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO USUÁRIO

Compreende-se que as bibliotecas, os arquivos e centros de informação são considerados serviços de referência e de informação. Havendo ainda uma especificação em relação ao serviço de referência e serviço de referência e informação, como é caracterizada a biblioteca pública especializada, pelo fato de oferecer ao usuário um serviço mais amplo, que vai além do atendimento básico ao usuário.

Batista (2010) trata da questão dos espaços de informação pública quando se refere às bibliotecas especializadas, arquivos e centros de informação, como sendo o espaço onde a informação pode ser mediada e em seguida apropriada pelo usuário. Considerando o espaço de informação como local de oferta de serviço de informação, pode-se deduzir que serviços específicos de informação, como o que é oferecido por meio do sistema eletrônico e-SIC, podem ser oferecidos também virtualmente e não necessariamente nos locais descritos anteriormente.

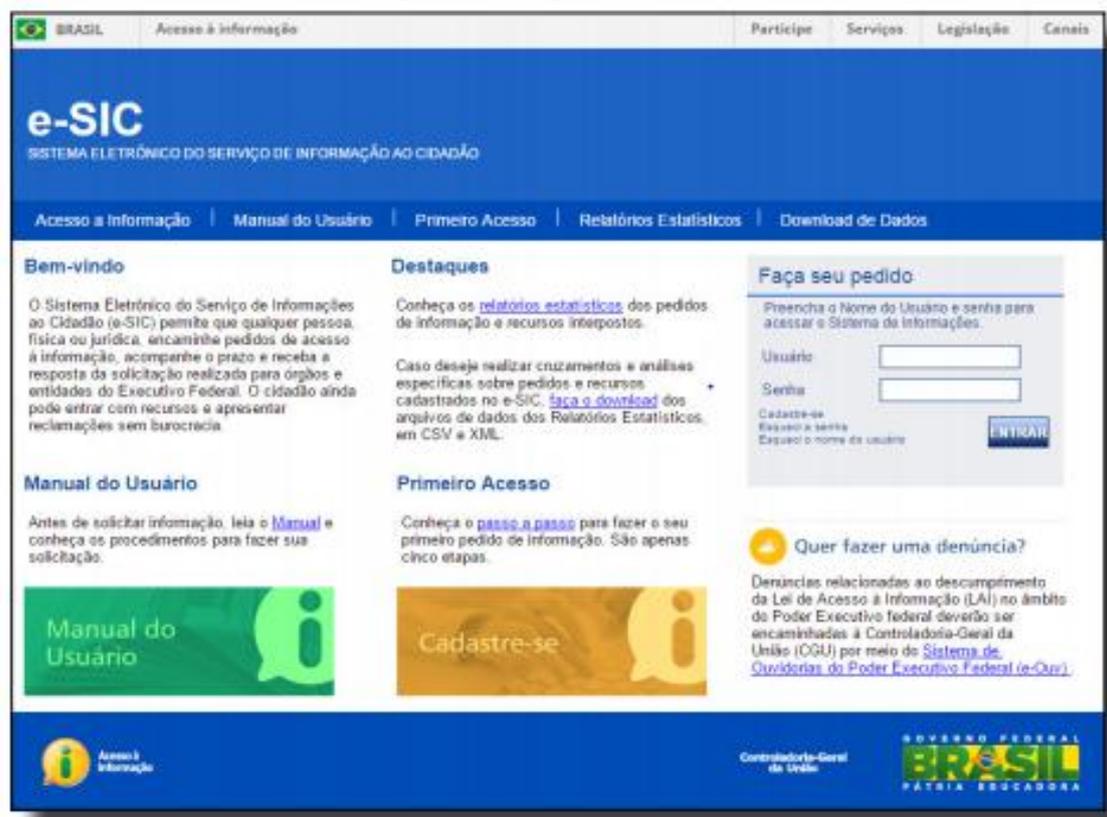
O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) presta esclarecimentos, orientações e informações à sociedade (cidadão, usuário) e é oferecido em ambiente físico e virtual, conforme preferência do usuário-cidadão. Este serviço funciona nos órgãos da administração pública e nem sempre está localizado em bibliotecas ou centros específicos de informação, pelo fato de priorizar também a fácil localização e a acessibilidade. Alguns SICs estão em funcionamento conjunto com outras unidades por estratégia institucional, como é o caso das ouvidorias e unidades de comunicação e informação. Entretanto, tem-se reconhecimento de que a biblioteca pública é um local de referência e concentra em suas instalações uma vasta oferta de serviços à sociedade, por isso sua importância em oferecer também um serviço de informação que tem a finalidade de disseminar a cultura do acesso às informações públicas e de contribuir para a consciência cidadã.

Em cumprimento à LAI, os órgãos e entidades têm a responsabilidade de disponibilizar um espaço físico, dentro da instituição, com infraestrutura necessária para realizar atendimento ao cidadão. Qualquer pessoa que procure o SIC físico deve receber orientação sobre como registrar pedidos de informação e como solicitar esclarecimentos em diferentes instâncias recursais. Todo pedido feito em documento físico deve ser registrado, com a maior brevidade possível, no sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) (Figura 1).

A criação do e-SIC pela Controladoria-Geral da União e sua disponibilização nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades, tornou o atendimento à demanda de pedidos de informação mais eficiente, otimizando o tempo de busca por assuntos específicos e facilitando os procedimentos realizados na ocasião da solicitação de informação pelo cidadão. A resposta pode ser concedida de imediato ou conforme prazo legal, pelo servidor responsável no SIC institucional. Vale ressaltar que, toda informação deve ser disponibilizada a qualquer cidadão, dentro do prazo de 20 dias da data de registro do pedido, com um prazo a mais de prorrogação, se devidamente justificada. As informações não disponibilizadas ou mesmo negadas referem-se a assuntos que possam trazer risco à sociedade ou ao Estado. Paraphrasing Cunha (2014), a iniciativa governamental de implementação dos SICs e de investimento em novas tecnologias de acesso público à informação, favorece a divulgação das informações de forma transparente e com qualidade, proporcionando um avanço na relação governo e sociedade. De fato, a

transparência na gestão pública favorece a expansão do conhecimento das ações governamentais e o atendimento às demandas da população.

Figura 1 - Página oficial do e-SIC



Fonte: Acesso a Informação (2015).

Assim, tendo em vista a expansão da cultura do acesso, o desafio para os servidores do SIC é vencer a prática do sigilo dentro de suas respectivas instituições e facilitar a concessão da informação solicitada, em tempo hábil e de forma satisfatória ao cidadão requerente. Pois, a garantia do direito de acesso às informações públicas proporciona aos cidadãos e à administração pública vantagens como: o fortalecimento da luta contra a corrupção, o aperfeiçoamento da gestão pública, o controle social e a inclusão social. Até porque a sociedade vem passando a monitorar as ações governamentais relevantes para o benefício coletivo de diversas formas: cobrando transparência e respeito dos direitos fundamentais, tomando conhecimento de como são utilizadas as informações pessoais pelo poder público e outras organizações, avaliando as ações dos líderes políticos, contribuindo para as tomadas de decisões da gestão pública e proporcionando bons resultados

sociais nas áreas de saúde, educação, segurança pública e, dessa forma, possibilitando maiores benefícios na vida privada.

Contudo, o interesse crescente da sociedade e os avanços no ordenamento jurídico brasileiro não foram acompanhados pela estrutura informacional dos órgãos públicos, pois “a LAI supõe uma ordem informacional que está longe de existir no Estado brasileiro” (JARDIM, 2012, p. 3). Pois, disponibilizar informação para o público pressupõe uma cadeia de processos gerenciais sem os quais fica impossível a localização e o acesso à informação.

Assim, torna-se necessária uma nova ordem informacional e a definição de políticas públicas efetivas para possibilitar o acesso às informações públicas. Além disso, é fundamental a existência de uma estrutura que vai além do fator jurídico, carecendo de condições práticas, nos órgãos, para que tal fim seja atingido. Ou seja, é imprescindível garantir que as instituições públicas estejam preparadas para atender essas novas demandas sociais de acesso e de uso da informação, promovendo assim as transparências ativa e passiva. Uma das formas de colaborar nesse sentido é criar, formalizar e manter fluxos informacionais bem definidos dentro da instituição, temática abordada na próxima seção.

## 4 FLUXO INFORMACIONAL

O processo informacional segundo Davenport (1998, p. 173) é descrito como “um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento”. Dessa forma, entende-se que as etapas desse processo configuram o fluxo de informações da organização e por isso é necessário:

identificar todos os passos de um processo informacional – todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem – pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença (DAVENPORT, 1998, p. 173).

Valentim (2010, p. 218) descreve o fluxo informacional ou fluxo de informações fazendo uma comparação com:

Um canal – tangível ou intangível, formal ou informal, permanente ou esporádico, constante ou intermitente -, constituído pela circulação de informações que fluem de uma determinada origem geralmente um suporte/indivíduo, em sentido a um destino de armazenamento/processamento, podendo ocorrer a reversão desse fluxo até que os objetivos inicialmente estabelecidos sejam atingidos.

Em um estudo realizado sobre os fluxos de informações no âmbito das organizações, Ribeiro e Pinho Neto (2014, p. 25) relatam que:

O fluxo da informação sugere a quantidade de informação que flui durante a execução de um dado processo organizacional, também diz respeito ao trânsito e à direção de informações que são produzidas, distribuídas e utilizadas em todas as esferas de uma organização, de maneira que se torna imprescindível sua apreciação sob o domínio da Gestão da Informação.

Assim, considera-se que gerir informação é compreender o seu fluxo, cada etapa referente aos processos operacionais e decisórios da organização. A compreensão dos fluxos informacionais é um diferencial para qualquer usuário e proporciona subsídios essenciais na tomada de decisões. De fato, os fluxos informacionais englobam processos, etapas sistematizadas, organizadas e estruturadas de forma a colaborar com o gerenciamento da informação. Ou seja, a informação é gerenciada através do estabelecimento de fluxos informacionais adequados à organização (FLORIANI, 2007).

Portanto, as organizações que gerenciarem eficientemente a informação e tiverem bem definidos seus fluxos informacionais terão um recurso estratégico fundamental para a maximização da qualidade de seus processos e vantagens na tomada de decisão (FLORIANI, 2007).

#### 4.1 MAPEAMENTO DE FLUXOS INFORMACIONAIS

Os fluxos informacionais variam de acordo com o ambiente e a situação, pois “o caráter dinâmico do funcionamento dos subsistemas e do processamento das informações é reflexo do dinamismo do fluxo informacional” (GARCIA; FADEL, 2010, p. 222). Valentim salienta a existência de **fluxos formais** e **informais** nas unidades institucionais e que é possível o mapeamento dos fluxos informais e, a partir da análise dos três ambientes que constituem uma organização (inter-relações entre as unidades de trabalho – organograma; relações interpessoais - capital humano e estrutura informacional; dados, informação e conhecimento), estabelecer os fluxos formais. (VALENTIM, 2002).

Os fluxos formais estão relacionados à comunicação interna formal, ao que está explícito, ao organograma e à rotina da organização. A informação pode estar registrada (ex.: relatórios e documentos em geral, portais corporativos, intranets) ou não registrada (ex.: reuniões, eventos), desde que estejam formalizados, esses fluxos:

Alicerçam a gestão da informação que, por sua vez, são imbricados aos sistemas de informação gerenciais, que são imbricados aos documentos produzidos, entre outras formas formais, cuja origem reside do desenvolvimento de atividades e tarefas cotidianas, bem como de tomada de decisão (VALENTIM, 2012, p. 153).

Os fluxos informais envolvem questões abstratas, surgem de maneira espontânea entre os colaboradores da organização, têm relação com a estrutura intelectual do indivíduo. Esses fluxos são provenientes de informações não registradas em suportes, eles dependem das pessoas e da comunicação entre elas. E podem ocorrer em um nível formalizado, tal como em reuniões informais no ambiente organizacional, em fóruns de discussão, em videoconferências corporativas, etc. Como também podem ocorrer em um nível não formalizado, tal como em conversas na hora do cafezinho, em *happy hours*, com gestos e sinais, como também na leitura simbólica do próprio ambiente, por meio da cultura organizacional e informacional (VALENTIM, 2012). Esse é um fluxo que “depende

de ações convergentes e sistemáticas que trabalhem a cultura organizacional desde crenças e mitos até os valores em relação à informação, por isso é mais difícil gerenciar” (VALENTIM, 2012, p. 154).

A administração adequada dos fluxos de informação de uma organização é proposta por Lesca e Almeida (1994, p. 70), através da identificação e análise de três grandes fluxos de informação: o fluxo de informação criada pela empresa para uso próprio; o fluxo de informação produzida para empresa com orientação para fora dela; e o fluxo de informação coletada externamente e orientada para dentro da empresa (Figura 2).

Figura 2 - Os três fluxos de informação de uma empresa



Fonte: LESCA; ALMEIDA, (1994).

Os supracitados autores destacam a presença de componentes independentes, presentes em todos os fluxos, chamados de informação de atividades e informação de convívio. A primeira garante o funcionamento da organização, por se tratar de informações inerentes a algumas atividades mecânicas, e a informação de convívio possibilita a convivência saudável entre as pessoas e a mudança de comportamentos, sendo essencial à existência da organização.

O primeiro fluxo identificado é o **fluxo de informação criada pela empresa para uso próprio**. Conforme Lesca e Almeida (1994, p. 71) a informação de convívio para este fluxo promove a interação entre os membros da organização e tem a função de:

- dar sentido à existência do trabalho permitindo saber para que serve, o que se está fazendo e como se está situado em relação aos outros membros da empresa, saber o que, por que, etc;

- influenciar o comportamento dos indivíduos, a fim de orientá-los em uma mesma direção e facilitar a sinergia dos esforços individuais.

Já as informações de atividades produzidas para a empresa para uso interno compreendem as informações essenciais ao funcionamento da empresa e, embora sejam monitoradas por seus responsáveis, não são vistas de forma global, devido à inexistência de “um responsável pelo fluxo transversal às diversas funções como um todo”. Quando isso acontece o esperado é o mau desempenho da empresa (LESCA; ALMEIDA, 1994, p. 72).

O segundo fluxo que os autores definiram foi o **fluxo de informação produzida pela empresa com orientação para fora dela**. Aqui, as informações de convívio entre a organização e o mercado (clientes, fornecedores, concorrentes, provedores de fundos, provedores de recursos humanos, poder político, entre outros) precisam ser muito bem administradas, de forma cautelosa, e filtradas, em prol do benefício da empresa. Nesse mesmo fluxo, a informação de atividade para fora da empresa abrange as negociações ou compromissos comuns à empresa e ao mercado (LESCA; ALMEIDA, 1994).

O terceiro fluxo analisado por Lesca e Almeida (1994) é o **fluxo de informação coletada externamente e orientada para dentro da empresa**. As informações de convívio para esse fluxo são muito importantes para as relações como para o mercado, objetivando manter-se atualizado sobre ações futuras para estabelecer estratégias quando for preciso. Em relação à informação de atividade deste fluxo, os autores afirmam que tem simetria com aquelas produzidas pela empresa, mas como orientação para fora.

Davenport (1998, p. 174) afirma que “uma orientação voltada ao processo ajuda a introduzir uma abordagem interfuncional – isto é, traz consigo métodos, ferramentas e técnicas de uma variedade de funções da empresa orientadas para a informação”. O autor apresenta um modelo genérico, utilizável em alguns contextos organizacionais, cujas demandas gerenciais dependem da identificação das “atividades básicas que geram essas demandas” (DAVENPORT, 1998, p. 174).

No modelo básico de Davenport (1988, p. 175) o processo gerencial das informações segue o seguinte fluxo: determinação das exigências; obtenção; distribuição e utilização (Figura 3).

**Figura 3 - Processo de Gerenciamento da Informação**



Fonte: Adaptado de DAVENPORT (1988).

Em relação ao primeiro passo do processo ou fluxo informacional, o autor afirma que “esse método implica deduzir as exigências informacionais dos fatores que ‘devem funcionar bem’ para que o negócio tenha bom desempenho” (DAVENPORT, 1998, p. 176). Entretanto, é mostrado também que essa é uma etapa difícil e que depende de uma análise política, psicológica, cultural e estratégica por parte dos gerentes e funcionários no ambiente organizacional, além da avaliação individual e organizacional (DAVENPORT, 1998, p. 176). A segunda etapa desse processo gerencial da informação é a obtenção de informações através das atividades de “exploração do ambiente informacional, classificação da informação em uma estrutura pertinente, formatação e estruturação das informações [...]”. O autor destaca que não há uma ordem sequencial para a realização dessas atividades e que a obtenção de informações acontece ininterruptamente. Essa aquisição contínua de informações é o que caracteriza um processo eficaz (DAVENPORT, 1998, p. 181). A terceira etapa do modelo de Davenport (1998, p. 189) é a distribuição, que relacionada “ao modo como a informação é formatada”.

A distribuição envolve a ligação de gerentes e funcionários com as informações de que necessitam. Se os outros passos do processo estiverem funcionando, então a distribuição será mais efetiva: definir as exigências informacionais de uma organização ajuda a aumentar a consciência de que a informação é valiosa; o formato correto torna mais fácil a distribuição (DAVENPORT, 1998, p. 189).

O último passo do modelo de Davenport (1998, p. 194) é o uso da informação, que é “a etapa final de todo o processo de gerenciamento informacional [...]” e refere-se à forma como os membros da organização lidam com as informações estratégicas.

A maneira como um funcionário procura, absorve e digere a informação antes de tomar uma decisão – ou se ele faz isso – depende pura e simplesmente dos meandros da mente humana (DAVENPORT, 1998, p. 194).

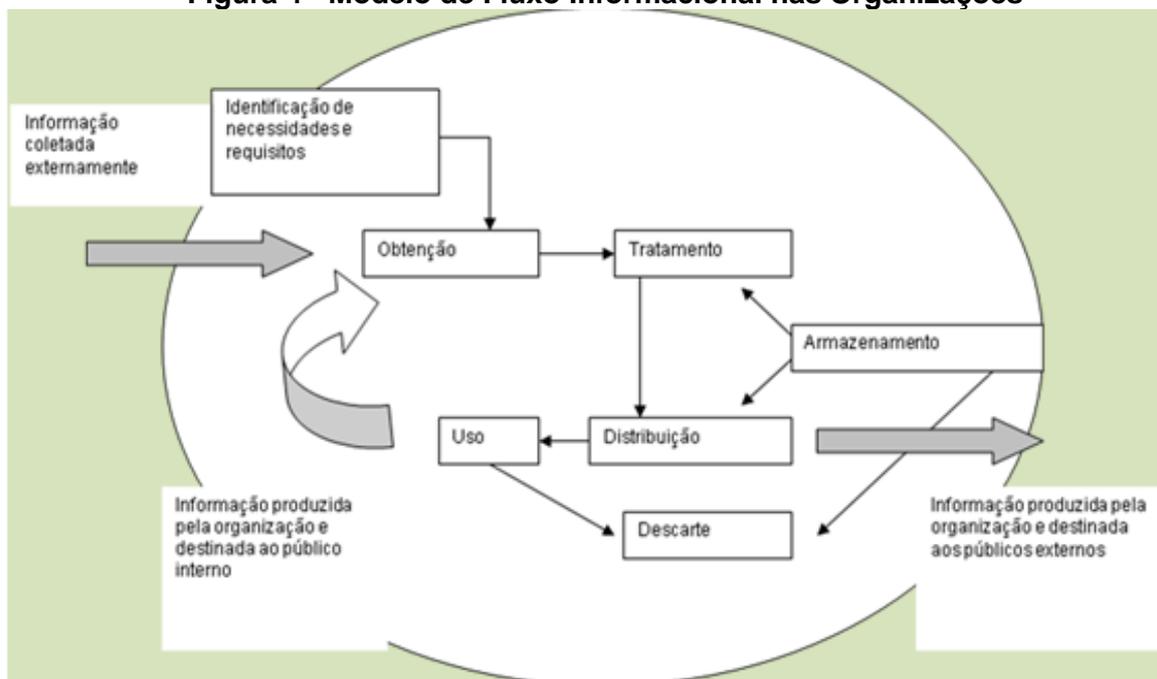
O autor conclui a exposição das etapas do processo de gerenciamento da informação, também conhecido como fluxo informacional, explicando que é possível aperfeiçoar a etapa do uso da informação através de iniciativas específicas como: estimar o uso da informação, promover ações simbólicas (utilização de símbolos), favorecer o contexto adequado ao uso da informação e incorporar o uso das informações nas avaliações de desempenho (DAVENPORT, 1998, p. 195).

Beal (2008) reconhece três tipos de informações que circulam no fluxo informacional de uma organização: a informação coletada externamente, a produzida para o público interno e aquela produzida para o público externo (Figura 4). A autora visualiza os fluxos de informações, conforme representado abaixo, através de etapas, onde:

a atividade de identificação de necessidades e requisitos de informação age como elemento acionador do processo, que pode estabelecer um ciclo contínuo de coleta, tratamento, distribuição/armazenamento e uso para alimentar os processos decisórios e operacionais da organização, e leva também à oferta de informações para o ambiente externo (BEAL, 2008, p. 30).

Neste fluxo informacional cada etapa abrange atividades específicas que vão definir a qualidade de gestão da informação, segundo Beal (2008). Portanto, a observação do que é indispensável para os grupos existentes na organização, facilitará o mapeamento dessas etapas no momento da construção do fluxo.

**Figura 4 - Modelo de Fluxo Informacional nas Organizações**



Fonte: BEAL (2008).

O reconhecimento das atividades relacionadas ao fluxo informacional no ambiente corporativo facilita a compreensão dos processos operacionais e pode ser um diferencial nos processos decisórios, através da gestão eficiente das informações (tomando como exemplos orientações diversas sobre as formas de mapeamento e otimização dos fluxos de informações, abordadas pelos cientistas da informação) realizada por uma equipe especializada na gestão da informação organizacional.

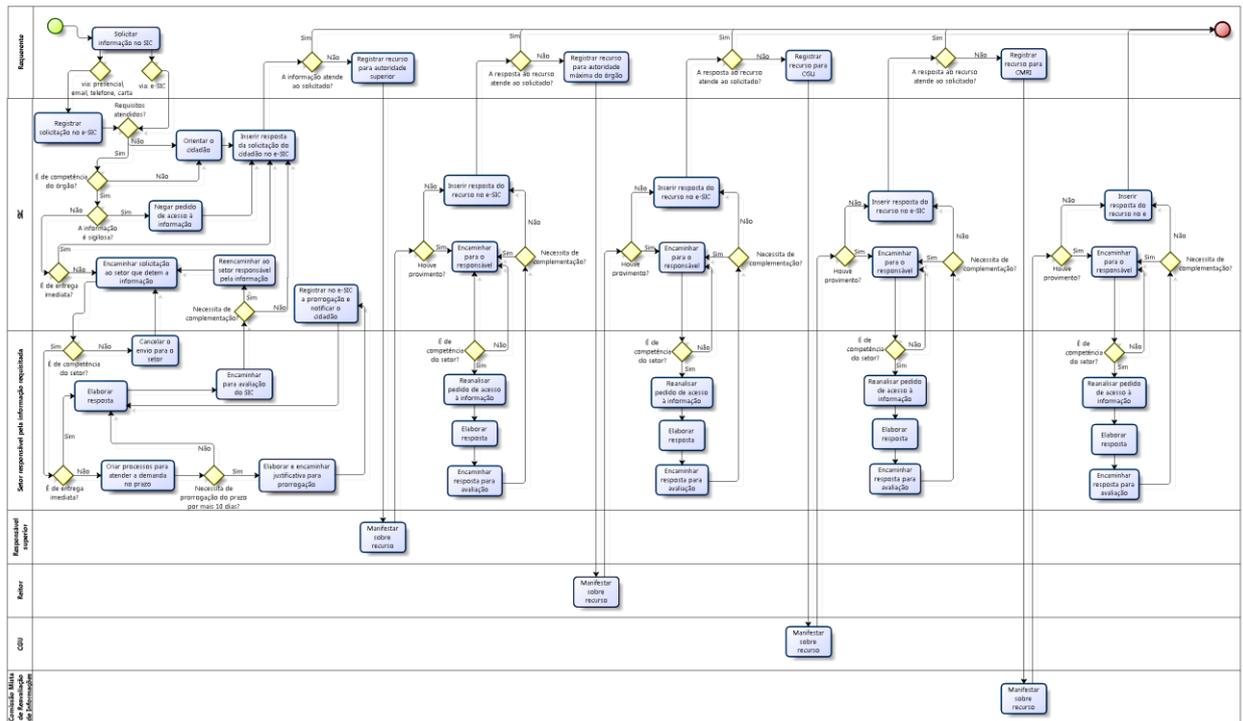
#### 4.2 FLUXO DE INFORMAÇÕES NA LAI

No contexto da LAI, o fluxo da solicitação da informação inicia-se com a solicitação do cidadão, que é encaminhada para o setor responsável. Na Figura 5, criada com base na LAI por Ventura (2015), é possível visualizar todas as instâncias que o cidadão dispõe para recorrer quando a informação não é recebida ou quando não atende a sua necessidade.

A partir do disposto na Figura 5 é possível compreender a importância da participação, de maneira articulada, de todos os setores do órgão público para que seja possível o cumprimento dos prazos e o atendimento à demanda do cidadão. Uma vez que o SIC não é o órgão detentor das informações que são solicitadas

pelos cidadãos, ele apenas funciona como um agente articulador entre a necessidade do cidadão e os setores que produzem, recebem e custodiam a informação. Assim, para cumprir a sua função, é fundamental o delineamento de fluxos informacionais estruturados e sistematizados, de modo que a instituição como um todo esteja bem articulada e integrada, disposta a atender essas novas demandas de acesso e uso da informação pública. O que é corroborado por Medeiros, Magalhães e Pereira (2014, p. 64), quando afirmam que “na cultura de acesso, o fluxo de informações favorece a tomada de decisões, a boa gestão de políticas públicas e a inclusão do cidadão”. Também é necessário que os fluxos informacionais não possuam gargalos, que todos os setores envolvidos no cumprimento do fluxo cumpram seu papel a contento, dentro dos prazos estabelecidos. Pois, qualquer problema em um ponto do fluxo, pode prejudicar o envio final da informação ao cidadão solicitante.

Figura 5 - Fluxo da solicitação de informação feita com base na LAI



Fonte: VENTURA, (2015).

## 5 METODOLOGIA

Esta seção apresenta a caracterização da pesquisa, descreve os instrumentos utilizados para coleta de dados e explica os critérios aplicados para a definição do recorte da pesquisa e o método de seleção da amostra, além de como foram realizados o tratamento e a análise dos dados. De acordo com Laville e Dione (1999, p. 11), “o método indica regras, propõe um procedimento que orienta a pesquisa e auxilia a realizá-la com eficácia”.

Segundo Santos (2006), as pesquisas podem ser caracterizadas quanto aos objetivos, as fontes de dados e os procedimentos de coleta de dados. Assim, a presente pesquisa pode ser classificada quanto aos objetivos como descritiva e de natureza quantitativa e qualitativa, pois expõe a temática da Lei de Acesso à Informação e suas características, especificamente a transparência e o serviço de informação ao cidadão, pouco explorados na literatura atual diante da recente implementação da Lei 12.527. A característica quantitativa refere-se ao estudo dos dados mensuráveis disponíveis nos relatórios da CGU. Já a qualitativa trata-se de elementos imensuráveis e fundamentais para a compreensão do contexto de cada instituição, levantados por ocasião de consultas diretas com os agentes públicos das instituições pesquisadas.

Quanto à fonte de dados, esta é uma pesquisa bibliográfica que buscou referencial teórico em fontes primárias e secundárias sobre a temática estudada. Como exemplo das fontes de consulta utilizadas (em sua maioria material eletrônico) pode-se citar: portais do governo, sites de organizações governamentais e não governamentais, bases de dados acadêmicas nacionais, dissertações (gerais e específicas sobre a Lei 12.527), teses (não especificamente sobre a Lei 12.527) e material bibliográfico da área da Ciência da Informação, material bibliográfico sobre a LAI (ainda que escasso no panorama atual, especialmente os que focam na transparência passiva).

Quanto aos procedimentos de coleta de dados, considerou-se pertinente a classificação da pesquisa documental e de levantamento. A análise documental constitui uma técnica importante tanto para complementar informações obtidas por outras técnicas, como para desvelar aspectos novos de um tema ou problema (SANTOS, 2006). Nesse contexto foram utilizados dados tabulados pela CGU,

disponíveis no *web site* de acesso à informação do Governo Federal<sup>9</sup>, contidos nos relatórios estatísticos de cada instituição da amostra. Para o levantamento de dados foi realizada a aplicação de questionário semiestruturado e também entrevista com os agentes públicos respondentes do sistema eletrônico - e-SIC. O questionário permitiu analisar o acesso à informação nas instituições e a entrevista proporcionou o conhecimento detalhado dos procedimentos adotados pelos servidores em relação à demanda de pedidos de informação do SIC e às ações de transparência na instituição, além de revelar o trâmite das solicitações de informações dos SICs, o que contribuiu para delinear os fluxos de informações desses serviços. A entrevista teve uma representatividade de 66,67% da amostra da pesquisa e abordou assuntos como: fluxo de informações, tratamento das informações, formas de organização e armazenamento, comunicação institucional, otimização do serviço, falhas no atendimento e possíveis soluções, transparências ativa e passiva. O uso integrado desses dois instrumentos teve como propósito verificar os efeitos da LAI nas instituições e permitiu o conhecimento da rotina de cada SIC, seus pontos positivos e dificuldades encontradas na gestão das informações, assim como possibilitou o delineamento dos fluxos informacionais utilizados pelas instituições.

O universo de pesquisa escolhido para estudo abrange os Serviços de Informação ao Cidadão das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) da região Nordeste. De acordo com dados disponibilizados pela CGU<sup>10</sup>, foram mapeadas 29 (vinte e nove) instituições que estão distribuídas entre os 9 (nove) estados nordestinos (Quadro 2).

**Quadro 2 – Instituições Integrantes do Universo da Pesquisa**

<b>Estado</b>	<b>Instituição</b>
<b>Maranhão</b>	IFMA; UFMA.
<b>Piauí</b>	IFPI; UFPI.
<b>Ceará</b>	IFCE; UFC; UFCA; UNILAB.
<b>Rio Grande do Norte</b>	IFRN; UFERSA-RN; UFRN.
<b>Bahia</b>	UFBA; IFBA; IF- Baiano; UFSB; UFOB; UFRB.

<sup>9</sup> Segundo o site <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados>, nos relatórios estatísticos são encontrados dados extraídos do sistema eletrônico e-SIC, sobre pedidos e recursos realizados desde 1º de junho de 2013. Esses dados estão disponíveis para qualquer pessoa que tenha interesse em monitorar a implementação da lei 12.527 e o desempenho dos órgãos e entidades.

<sup>10</sup> A Controladoria-Geral da União atualiza os dados e os disponibiliza ao cidadão no site <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados>

<b>Paraíba</b>	IFPB; UFCG; UFPB.
<b>Pernambuco</b>	IFPE; UFPE; IFSPE; UNIVASF; UFRPE.
<b>Alagoas</b>	IFAL; UFAL.
<b>Sergipe</b>	IFSE; UFS.

Fonte: CGU, (2015).

Para a definição da amostra, observou-se o quantitativo de pedidos de informações registrados no e-SIC de cada instituição pertencente ao universo da pesquisa, conforme mostrado no apêndice A. A partir dessa observação foi possível constatar que as universidades receberam a maior quantidade de pedidos registrados no e-SIC. Dessa forma, a amostra foi composta por nove universidades representativas de cada estado, conforme apresentado no Quadro 3. Os dados foram extraídos dos relatórios estatísticos das instituições, através do site 'Acesso à Informação'.

**Quadro 3 – Instituições Integrantes da Amostra da Pesquisa**

<b>Estado</b>	<b>Instituição</b>	<b>Qtde. de pedidos de informação no período de 2012 a 2014</b>
<b>Alagoas</b>	UFAL	222
<b>Bahia</b>	UFBA	296
<b>Ceará</b>	UFC	293
<b>Maranhão</b>	UFMA	173
<b>Paraíba</b>	UFPB	240
<b>Pernambuco</b>	UFPE	432
<b>Piauí</b>	UFPI	202
<b>Rio Grande do Norte</b>	UFRN	274
<b>Sergipe</b>	UFS	185

Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

Para o pré-teste selecionou-se duas instituições de ensino do universo da pesquisa situadas em Recife, local de desenvolvimento da pesquisa. Portanto, o questionário foi aplicado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE) e na Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE).

Um dos itens do pré-teste questionava a existência de uma política de informação e de gestão documental na instituição (pergunta 6 sobre o SIC) e o

respondente da UFRPE fez uma observação que contribuiu para a reformulação da pergunta. Além disso, não houve discussão contrária à submissão do questionário à amostra da pesquisa.

Uma vez definida a amostra, foram levantadas informações sobre o SIC de cada uma das instituições e os contatos (nome, telefone institucional e endereço eletrônico) dos respondentes do sistema eletrônico. O questionário (apêndice B), aprovado no pré-teste e adaptado para resposta online através do software *google forms*, foi disponibilizado através de link específico juntamente com uma carta de apresentação e uma sensibilização para colaboração com a pesquisa acadêmica. As cartas-convite foram enviadas para os endereços eletrônicos dos respondentes no início de novembro de 2015, com previsão de resposta para dezembro de 2015, o que foi possível conseguir 99%. Posteriormente, a instituição que não havia respondido consentiu na participação da pesquisa e forneceu os dados que faltavam em janeiro de 2016.

A fase seguinte contou com as entrevistas semiestruturadas (apêndice C), pessoalmente e remotamente, fazendo uso do software Skype ou telefone<sup>11</sup>, também com respondentes dos SIC da amostra. Algumas instituições solicitaram a realização da entrevista via e-mail, alegando dificuldades técnicas para uso do Skype e impossibilidade de uso do telefone por longo período de tempo. As respostas foram fornecidas entre o período de 25/01 a 11/02/2016, por um respondente de cada SIC.

Os dados coletados foram tabulados, analisados quantitativamente e qualitativamente e comentados com base na literatura consultada. Os resultados obtidos com a entrevista também serviram de base para delinear o fluxo informacional dos SICs, com base na notação BPMN 2.0<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> A ideia inicial era realizar as entrevistas *in loco*, ao menos em 50% das instituições da amostra. Porém, houve falta de recursos financeiros para esta finalidade.

<sup>12</sup> BPMN 2.0 (*Business Process Model and Notation*) - é uma notação gráfica que tem por objetivo prover uma gramática de símbolos para mapear, de maneira padrão, todos os processos de negócio de uma organização.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os resultados apresentados nesta seção foram divididos em quatro subseções: a primeira caracteriza as instituições da amostra e seus SICs; a segunda apresenta os indicadores disponibilizados pela CGU nos relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação das instituições pertencentes à amostra da pesquisa; a terceira apresenta a análise das respostas obtidas com os questionários; a quarta, os resultados obtidos com a entrevista semiestruturada, assim como o mapeamento e comentários dos fluxos informacionais dos SICs da amostra.

### 6.1 CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DA AMOSTRA

Para ajudar na compreensão dos dados, algumas informações sobre as universidades e também dos SICs da amostra foram coletadas, conforme apresentadas na Tabela 1.

Dentre as instituições, a UFBA e a UFPE são as mais antigas, tendo sido criadas em 1946. A mais recente é a UFPI, fundada em 1971 e a instituição com o maior quantitativo de alunos é a UFAL, com 37.810 no total.

**Tabela 1 - Dados das Instituições**

Instituições	Ano Criação	Alunos de graduação	Alunos de pós-graduação	Professores	Funcionários
UFAL	1961	31212	6598	1394	1688
UFBA	1946	ND	ND	ND	ND
UFC	1954	26.782	5530	2045	3420
UFMA	1961	19057	1109	1588	1580
UFPB	1955	ND	ND	ND	ND
UFPE	1946	28711	7585	2747	6820
UFPI	1971	ND	ND	ND	ND
UFRN	1958	29354	3211	2653	3281
UFS	1968	28317	2042	1670	1479

Fonte: Elaborado com base em Oliveira (2015).

Quanto ao tempo de existência dos SICs (Quadro 4), a média de meses ficou compatível com a exigência feita na LAI, que entrou em vigor em 16 de maio de 2012, quando então passou a ser obrigatória a instalação do SIC em cada instituição. O SIC mais antigo é o da UFS, com 48 meses de existência e o mais novo é o da UFPB com 35 meses. Talvez por ser o centro das decisões das IFES e

de maior concentração de gestores, a maioria dos SICs está localizado no prédio da Reitoria ou próximo a ele. Entretanto, não há uma determinação legal do local de instalação do SIC, apenas que ele deve estar em local de fácil acesso e com acessibilidade para o cidadão que possua necessidades especiais. Ainda em relação à localização do SIC, somente a UFS não se pronunciou a respeito (Quadro 4).

**Quadro 4 - Características gerais dos SICs**

IFES	Tempo de Instalação	Prédio onde está localizado o SIC	Política de acesso à informação/tempo
UFAL	42 meses	No prédio da Reitoria	Não
UFBA	40 meses	No prédio da Reitoria	Sim. Desde 2014
UFC	36 meses	Anexo à Reitoria	Sim. Anterior a 2013
UFMA	43 meses	No prédio da Reitoria	Sim. Anterior a 2013
UFPB	35 meses	No prédio da Reitoria	Não
UFPE	42 meses	Na BC - campus	Não
UFPI	42 meses	Na Pró-Reitoria de Administração	Não
UFRN	36 meses	Centro de Convivência/UFRN	Sim. Desde 2013
UFS	48 meses	Não informado	Não

Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

## 6.2 ANÁLISE DOS RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

Os dados coletados nos relatórios estatísticos dos SICs foram compilados em planilhas para comparação dos indicadores, assim como melhor identificação e compreensão das categorias relativas a cada uma das instituições.

No período de 2012 a 2014, das nove universidades analisadas a que recebeu mais solicitação de informações foi a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), com 432 pedidos realizados por 157 cidadãos, totalizando 1.092 perguntas (Tabela 2). Esse quantitativo de perguntas se explica pelo fato de um cidadão fazer várias perguntas em um único pedido de informação registrado no e-SIC. Segundo experiência anteriormente vivenciada pela autora e de acordo com os entrevistados na pesquisa, esse procedimento não é uma prática salutar para a eficiência do SIC, pois, muitas vezes os questionamentos do cidadão não abordam a mesma temática ou não estão diretamente relacionados. Dessa forma, o agrupamento dos questionamentos em um único pedido dificulta o trâmite de resposta, já que, necessariamente, a solicitação será encaminhada para unidades diferentes a fim de recuperar as informações requeridas pelo cidadão. Destarte, os questionamentos

múltiplos registrados em um pedido de informação único provocam atrasos, muitas vezes superiores ao prazo de prorrogação da resposta final no sistema eletrônico. Para evitar os atrasos na resposta ao cidadão, a CGU disponibilizou o Manual do SIC – Guia do cidadão, promovendo maiores esclarecimentos ao requerente<sup>13</sup>. Apesar disso, a maioria das IFES tem quase 100% dos pedidos respondidos, mesmo que com atraso, o que será discutido posteriormente nesta análise (Quadro 5).

**Tabela 2 – Características gerais dos pedidos de acesso à informação**

IFES	Total de pedidos	Total de solicitantes	Total de perguntas	Maior número de pedidos feitos por um solicitante
UFAL	222	165	475	11
UFBA	296	234	436	8
UFC	293	223	462	10
UFMA	173	143	434	4
UFPB	240	177	324	13
UFPE	432	157	1092	181
UFPI	202	122	286	63
UFRN	274	234	725	5
UFS	185	159	402	7

Fonte: Elaborado com base em base em CGU (2015).

Ao contrário da UFPE, a instituição que recebeu a menor quantidade de pedidos de informação no período de maio de 2012 a maio de 2014 foi a Universidade Federal do Maranhão (UFMA), com 173 registros no e-SIC, feitos por 143 cidadãos, totalizando 434 perguntas.

No caso da UFPE, dos 432 pedidos 181 foram realizados por um único cidadão, enquanto que na UFMA, dos 173 pedidos apenas 4 tiveram origem de um mesmo solicitante. Ressalta-se que ambas as instituições têm, praticamente, o mesmo tempo de atividade no SIC (UFPE 42 meses e UFMA 43), conforme apresentado no Quadro 4.

Salienta-se que o prazo para resposta ao cidadão no e-SIC é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias quando justificada a impossibilidade de atendimento em tempo hábil (BRASIL, 2011a, artigo 11, inciso III, parágrafo 2). No sistema eletrônico os pedidos que chegam ao 20º dia e não são respondidos ou prorrogados

<sup>13</sup> [http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/dicas\\_pedido.html](http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/dicas_pedido.html)

tornam-se fora do prazo legal e continuam em tramitação sob cobranças periódicas da CGU à instituição, incorrendo em registros de reclamações e de recursos pelo cidadão interessado. Porém, observa-se, no Quadro 5, que o tempo médio de resposta das instituições é alto, chegando ao extremo na UFPI que tem como tempo médio 350,10 dias e sem nenhum registro de prorrogação registrado. Também é alto o número de prorrogações dos pedidos na UFAL, UFC, UFMA e UFPE. Destaca-se o percentual de pedidos prorrogados na UFPE (39,12%), a maioria questionamentos de um mesmo cidadão. E chama-se a atenção para o fato de que algumas instituições que não têm qualquer registro de pedido prorrogado possuam tempo de resposta acima do determinado por lei. Diante disso vale a pena refletir se o motivo desse atraso foi consequência da insuficiência de recursos humanos e sobrecarga de atividades dos respondentes do sistema, visto que os SICs dessas instituições já possuem mais de 36 meses de instalação.

**Quadro 5 - Respostas aos pedidos de acesso à informação**

Instituição	Total de pedidos	Respondidos até maio/2014	Tempo médio de resposta	Pedidos prorrogados (quantidade e percentual)
UFAL	222	222 pedidos	24,28 dias	57 pedidos 25,68%
UFBA	296	269 pedidos	78,52 dias	0
UFC	293	293 pedidos	12,25 dias	44 pedidos 15,02%
UFMA	173	173 pedidos	15,45 dias	41 pedidos 23,70%
UFPB	240	237 pedidos	105,37 dias	12 pedidos 5,00%
UFPE	432	432 pedidos	73,97 dias	169 pedidos 39,12%
UFPI	202	172 pedidos	350,10 dias	0
UFRN	274	271 pedidos	65,98 dias	9 pedidos 3,28%
UFS	185	185 pedidos	11,55 dias	13 pedidos 7,03%

Fonte: Elaborado com base em (2015).

Entre os pedidos negados, os principais motivos estão expostos na Tabela 3, sendo o motivo com maior quantitativo, o fato de o pedido estar formulado de maneira incompreensível. Vale ressaltar que, em todos os estados, mais de 70% dos pedidos é feito por pessoas com, no mínimo, nível superior, de acordo com os relatórios da CGU.

**Tabela 3 - Pedidos Negados**

IFES	Pedido incompreensível	Pedido genérico	Dados pessoais	Processo decisório em curso	Pedido exige tratamento adicional de dados	Informação sigilosa classificada pela Lei 12.527/201	Informação sigilosa de acordo com legislação
------	------------------------	-----------------	----------------	-----------------------------	--	--	--

						1	específica
<b>UFAL</b>	0	5	1	0	0	0	0
<b>UFBA</b>	7	4	3	0	1	0	0
<b>UFC</b>	7	0	1	1	1	1	2
<b>UFMA</b>	0	1	0	0	0	0	0
<b>UFPB</b>	7	1	1	0	10	0	0
<b>UFPE</b>	5	2	7	28	0	0	2
<b>UFPI</b>	0	0	0	0	1	0	0
<b>UFRN</b>	2	0	1	0	0	0	0
<b>UFS</b>	0	0	3	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Fonte: Elaborado com base em CGU (2015).

Através da análise do relatório estatístico de cada SIC foi possível identificar os temas e assuntos mais solicitados pelos cidadãos, de acordo com as categorias estabelecidas pela CGU. O total de pedidos registrados no e-SIC, no período de maio de 2012 a maio de 2014, definiu a ordem de classificação dos temas (Quadro 6).

**Quadro 6 - Temas mais solicitados**

Ordem	Categoria	Total de pedidos da amostra	Assunto mais requisitado na categoria
1º lugar	Educação	1.243	Educação superior
2º lugar	Ciência, informação e comunicação	116	Informação: gestão, preservação e acesso
3º lugar	Trabalho	144	Profissões e ocupações
4º lugar	Governo e política	121	Administração pública
5º lugar	Economia e finanças	88	Administração financeira
6º lugar	Justiça e legislação	28	Legislação e jurisprudência
7º lugar	Pessoa, família e sociedade	21	Pessoa
8º lugar	Comércio, serviço e turismo	7	Comércio e serviços
9º lugar	Cultura	3	Cultura, lazer e esporte
10º lugar	Saúde	2	Unidades de saúde
11º lugar	Meio ambiente	1	Gestão do meio ambiente

Fonte: Elaborado com base em CGU, (2015).

A categoria educação foi a mais questionada no SIC, apresentando assuntos como: educação superior; educação profissional e tecnológica; assistência ao estudante; gestão escolar; métodos e meios de ensino e aprendizagem; sistema

educacional – avaliação; profissionais da educação; legislação educacional; financiamento da educação; educação à distância; e educação básica.

Educação superior foi o único assunto solicitado de forma unânime em todas as instituições, com destaque para a Universidade Federal do Ceará (UFC) que recebeu 289 pedidos sobre essa temática. Os dois assuntos menos solicitados foram: métodos e meios de ensino e aprendizagem, constando 54 registros na UFPE; sistema educacional – avaliação, com apenas 1 registro na Universidade Federal da Bahia (UFBA).

Na categoria ciência, informação e comunicação três assuntos foram requisitados: ciência e tecnologia; comunicação; informação – gestão, preservação e acesso. Dos 116 pedidos registrados nessa categoria, 97 foram demandados à UFPI.

Verificou-se também a ocorrência de dois assuntos relativos à categoria economia e finanças: encargos financeiros e administração financeira. Desses o mais reivindicado foi administração financeira.

A categoria trabalho mostrou o interesse dos cidadãos pelos seguintes assuntos: fiscalização do trabalho; legislação trabalhista; política trabalhista; qualificação e aprendizagem profissional; profissões e ocupações. Dentre as instituições que receberam esses pedidos evidencia-se a UFPE com 112 solicitações sobre profissões e ocupações.

Justiça e legislação foi outra categoria que apresentou assuntos específicos, como: legislação e jurisprudência; e justiça. Sendo o maior índice de questionamento para a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), que apresentou 20 registros relativos à legislação e jurisprudência.

As demais categorias e assuntos constatados nos relatórios estatísticos não configuraram demandas quantitativas relevantes para as instituições.

### 6.3 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

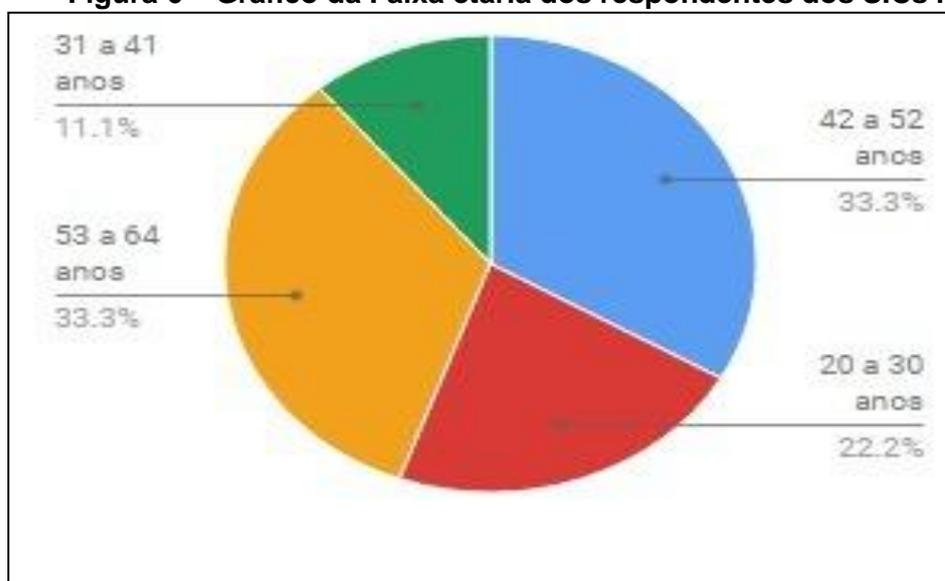
O questionário foi aplicado com 25 questões, divididas em três blocos que abrangeram informações pertinentes ao perfil do entrevistado, à estrutura física do SIC e ao funcionamento do serviço nas instituições (apêndice B).

## Perfil do entrevistado e atuação no SIC

Constatou-se que na maioria das instituições há dois servidores assumindo a função de respondente do e-SIC, são elas: UFAL, UFBA, UFMA, UFPE, UFRN e UFS. Já nas demais existe apenas um servidor, como é o caso da UFC, UFPB e UFPI. Dependendo da demanda da universidade, a redução do número de respondentes pode provocar atraso nos atendimentos de pedidos de informação, além de outros problemas com a gestão do fluxo de informações do SIC.

Dentre os entrevistados a faixa etária é muito variada, prevalecendo aqueles com idade entre 42 a 64 anos (Figura 6).

**Figura 6 – Gráfico da Faixa etária dos respondentes dos SICs institucionais**



Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

Em relação ao maior nível de escolaridade dos respondentes, a maioria (55,6%) tem especialização, há 11,1% de mestres e os graduados somam 22,2%. Há ainda 11,1% com graduação incompleta.

Foi perguntado sobre o tempo de atuação na função de respondente do sistema e-SIC, visando analisar o nível de experiência nas atividades relativas à gestão do fluxo informacional do SIC. Assim, 11,1% dos entrevistados assumiram a função em 2015 e os demais estão em atividade há mais tempo: desde 2014 (22,2%), desde 2013 (33,3%) e desde 2012 (33,3%), conforme mostra a Figura 7.

No que concerne aos critérios estabelecidos pela instituição para a escolha do perfil do servidor que atua no SIC institucional, de acordo com as respostas

apresentadas, a UFPB e a UFPI têm como requisitos o conhecimento da LAI, a experiência na gestão das informações e tempo suficiente na instituição para conhecê-la bem (pelo menos um ano de efetivo exercício). A UFPE e a UFC estabelecem como condição apenas o conhecimento da LAI. A UFBA, a UFRN e a UFAL exigem do servidor o conhecimento da LAI e experiência na gestão das informações. Já na UFMA e na UFS qualquer pessoa pode ser indicada para assumir a função de respondente, nenhum requisito é colocado. Considera-se relevante para o desempenho desse serviço que a pessoa designada para respondente tenha um tempo de experiência na instituição, o conhecimento das estruturas organizacionais e de gestão da informação, que possua um perfil articulador e conhecimento amplo da LAI. Uma vez que essa pessoa não poderá, muitas vezes, atender às solicitações individualmente, ela dependerá da colaboração de outros setores.

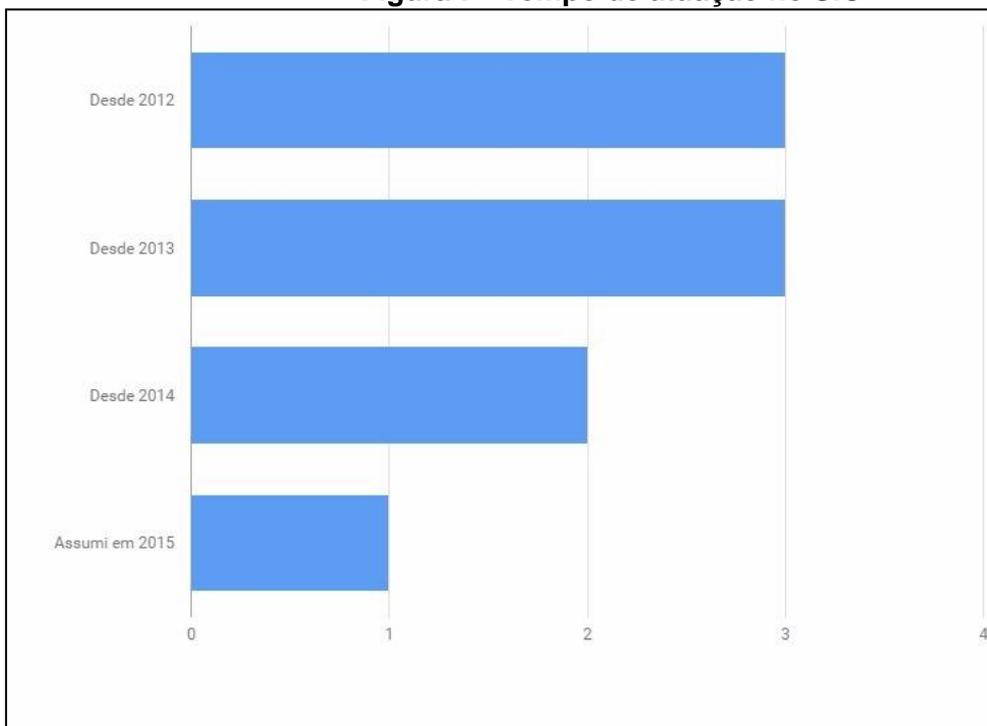
De fato, o conhecimento de assuntos relativos à LAI, gestão da informação, gestão documental, organização da informação e tecnologia da informação, entre outros, são significativos para o desempenho da função de respondente do SIC. Por isso, perguntou-se aos entrevistados quais conhecimentos, dentre os citados acima, eles consideravam relevantes para exercer bem a função no SIC, as respostas foram: LAI (8 respondentes); teoria e prática sobre gestão da informação (4 respondentes); gestão documental (1 respondente); organização da informação (4 respondentes); tecnologia da informação (1 respondente). Vale ressaltar que a pergunta formulada teve múltipla escolha, além de possibilitar ao participante da pesquisa a sugestão de outros assuntos. E, portanto, dois outros pontos foram colocados como importantes: o respondente ter perfil de líder e conhecer bem o órgão em que atua.

Em relação à participação dos respondentes nos eventos do SIC, oito entrevistados afirmaram ser um diferencial importante para a troca de experiências e atualização de conhecimentos. Das nove universidades pesquisadas, verificou-se que seis proporcionam esse tipo de capacitação aos servidores do SIC e duas universidades (UFPB e UFS) ainda não favorecem a participação nesses tipos de evento.

Dos nove respondentes do e-SIC apenas três não acumulam outras funções. O que, em determinados períodos quando haja maior número de pedidos, pode

causar sobrecarga ao respondente. Até mesmo porque nem sempre é possível atender ao cidadão de imediato, e até mesmo dentro do prazo legal, quando chegam solicitações que apresentam um nível de dificuldade maior e que requerem o trabalho do respondente de coletar informações e de ser articulador com outros setores para complementar as respostas. Para reforçar esse ponto, do total de pesquisados 77,8% admitiu que a maioria dos pedidos têm grau de dificuldade médio e que nem sempre é trivial conseguir coletar as informações solicitadas.

**Figura 7 - Tempo de atuação no SIC**



Fonte: Dados da pesquisa, (2015).

Outra situação que pode repercutir nos atrasos ao atendimento dos pedidos de informação são os obstáculos existentes na ocasião da busca e recuperação das informações junto às unidades/áreas da instituição. Dos nove respondentes, oito reclamaram da falta de prioridade dos diversos setores em fornecer as informações necessárias para responder aos cidadãos, dentro do prazo legal. Declararam também que nem sempre há boa vontade por parte de servidores de outras unidades/áreas.

Mais dificuldades foram relatadas pelos respondentes dos SICs, como o desconhecimento de uma ferramenta de atualização e controle interno de demandas específicas, situação da UFC. Já na UFPE, foi dito que há a necessidade de

conhecer técnicas específicas de organização dos documentos físicos, gerados pela demanda do SIC para facilitar a localização de informações quando novos pedidos similares forem registrados. A UFRN informou que a falta de atenção dos gestores das unidades interfere na boa gestão das informações do SIC e provoca atraso nas respostas. Relato similar ao expressado pela UFMA, cuja declaração comprova que alguns setores não têm como prioridade o atendimento às demandas do SIC, não respeitando os prazos legais existentes, o que provoca atraso nas respostas aos cidadãos.

De fato, mesmo a maioria dos SICs fazendo a solicitação de informação à outras unidades/áreas das instituições via ofício protocolado, oito dos nove respondentes alegaram que há falta de prioridade na liberação/fornecimento de informações pelas unidades/áreas. Isso traz indícios de que as instituições carecem de uma política de informação bem definida e de uma maior conscientização de todos os setores da importância do acesso à informação e do cumprimento do prazo legal, definido em lei.

**Quadro 7 - Principais dificuldades em responder as solicitações**

<b>Instituição</b>	<b>Forma de solicitação de informação para outras unidades/áreas da instituição</b>	<b>Dificuldades do SIC na busca e recuperação das informações junto às unidades/áreas da instituição</b>
<b>UFAL</b>	Via ofício protocolado no Sistema de Processos da instituição.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
<b>UFBA</b>	Via sistema de Informação.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
<b>UFC</b>	Via ofício protocolado no Sistema de Processos da instituição.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
<b>UFMA</b>	Via ofício protocolado no Sistema de Processos da instituição.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
<b>UFPB</b>	Via e-mail.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
<b>UFPE</b>	Via ofício protocolado no Sistema de Processos da instituição.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
<b>UFPI</b>	Via ofício protocolado no Sistema de Processos da instituição.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras

		unidades/áreas.
<b>UFRN</b>	Via sistema de Informação.	Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder ao cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
<b>UFS</b>	Via ofício protocolado no Sistema de Processos da instituição.	Ausência de publicação das informações de interesse geral da sociedade, através do sítio institucional.

Fonte: Dados da pesquisa, (2015).

Assim, questionou-se também aos respondentes sobre a existência de uma política de acesso à informação e de gestão documental nas universidades e, se existisse, há quanto tempo ela tinha sido implementada. Cinco instituições responderam que ainda não existe nenhuma política implementada, a saber: UFPB, UFPE, UFPI, UFS e UFAL, representando um percentual de 55,6%. A UFC e a UFMA, representando 22,2%, afirmaram ter uma política anterior a 2013, mas não especificaram qual o tipo existente. A UFRN, representando 11,1% do total, informou que possui uma política desde 2013, mas também não especificou. A mesma situação foi encontrada na UFBA, entretanto a política entrou em vigor em 2014.

Para a implementação de uma política de gestão documental é importante considerar as deliberações da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos<sup>14</sup> (CPADS). Das nove instituições participantes da pesquisa, seis informaram que não possuem CPADS e três (UFAL, UFPI e UFS) não souberam explicar sobre a existência desta Comissão pelo fato de não conhecerem a mesma, o que traz indícios de que a comissão não existe nessas instituições. Dessa forma, deduz-se que, provavelmente, a política existente nas instituições que alegaram ter política interna definida é a política de acesso à informação.

Uma cultura de acesso pode ser estabelecida na instituição por meio da implementação de ações estratégicas que proporcionem o conhecimento amplo da LAI pelos agentes públicos e a prática da transparência das informações institucionais, úteis à sociedade. De acordo com os questionamentos a respeito dessas ações de conscientização e implementação realizadas nas instituições, as respostas dadas pelos respondentes indicam boas perspectivas. A UFMA, UFBA, UFAL e UFRN informaram que tem realizado distribuição de material escrito nas unidades institucionais (cartilhas, folder, panfletos, etc). Além dessa ação, a UFRN

<sup>14</sup> <http://www.acessoainformacao.gov.br/perguntas-frequentes/excecoes#8>

declarou que também tem promovido outras, como: palestras para esclarecimento sobre informações sigilosas e informações públicas; palestras em salas de aula; e reuniões de sensibilização com autoridades da instituição para a promoção da transparência ativa e melhor disponibilização de dados para a transparência passiva. A UFPE e a UFC afirmaram ter a mesma postura em relação à prática de reuniões de sensibilização. A UFPB e a UFPI disseram que não têm realizado ação alguma de conscientização e implementação da cultura do acesso e a UFS não respondeu a essa questão. Talvez essa postura da UFPB e da UFPI possam influenciar no alto tempo médio de resposta aos pedidos, conforme registrado no Quadro 5.

Os respondentes também foram questionados sobre a forma de atualização dos dados/informações nos sítios institucionais. Se há alguma periodicidade definida e se os assuntos mais solicitados acabam por desencadear a atualização do sítio de acesso à informação. Como resposta, 88,9% da amostra estudada não possui uma rotina definida de atualização do sítio, mesmo essa atualização sendo recomendada pela CGU. Apenas a UFC executa atualizações periódicas no site institucional, semestralmente. Essa atualização periódica, que englobaria a colocação no sítio dos questionamento frequentes e a atualização das informações existentes, favoreceria a transparência ativa e agilizaria o acesso à informação por parte do cidadão, pois, informações que vão deixando de ser publicadas levam ao aumento do número de solicitações por meio do SIC (transparência passiva) e a possíveis demoras de atendimento ao cidadão.

Dentre as normas estabelecidas pela CGU uma refere-se às condições do ambiente, pois determina que o SIC deve estar em lugar acessível e devidamente sinalizado. Ao serem questionados sobre a sinalização do Serviço de Informação ao Cidadão, seis respondentes afirmaram que o SIC está devidamente sinalizado e três negaram. Em relação à acessibilidade física, nas seguintes instituições o SIC funciona em local térreo: UFMA, UFPB, UFPI, UFS e UFRN. Na UFAL a localização do SIC é no piso superior e não há elevador ou rampa. As demais instituições, UFC, UFPE e UFBA disseram possuir elevador ou rampa para acesso ao SIC, que fica em piso superior do prédio.

No que diz respeito ao gerenciamento, registro e memória dos pedidos realizados no SIC, foi solicitado aos respondentes que selecionassem (dentre as alternativas oferecidas) e/ou informassem os artifícios utilizados pelo SIC para a

execução das atividades cotidianas. Os procedimentos relatados pelos respondentes foram:

- “Inicialmente, são impressos os pedidos de informação registrados no e-SIC, para então ser providenciada a abertura de processo, e também para controle dos prazos de atendimento, com vista às cobranças aos setores com competência para fornecer as informações solicitadas. Os pedidos, as solicitações de atendimento enviadas aos setores e respectivas respostas passam a compor um processo. Os demais encaminhamentos relativos a recursos também passam a fazer parte do processo” (SIC da UFMA).
- “Elaboração e utilização de planilhas para controle de assuntos, prazos de resposta e prorrogação, assim como outros detalhamentos dos pedidos de informação” (SIC da UFPB).
- “Elaboração e utilização de planilhas para controle de assuntos, prazos de resposta e prorrogação, assim como outros detalhamentos dos pedidos de informação. Após o pedido respondido, a documentação entregue pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados à gestão do SIC (respondentes) é digitalizada e arquivada eletronicamente em pastas específicas” (SIC da UFPE, UFBA).
- “Os pedidos de informação são impressos e organizados em pastas físicas, onde também são arquivados as informações fornecidas pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados pelo cidadão, para acompanhamento da resposta e eventuais recursos. Após o pedido respondido, a documentação entregue pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados à gestão do SIC (respondentes) é digitalizada e arquivada eletronicamente em pastas específicas” (SIC da UFPI).
- “Os pedidos de informação são impressos e organizados em pastas físicas, onde também são arquivadas as informações fornecidas pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados pelo cidadão, para acompanhamento da resposta e eventuais recursos” (SIC da UFS).
- “Elaboração e utilização de planilhas para controle de assuntos, prazos de resposta e prorrogação, assim como outros detalhamentos dos pedidos de informação. Os pedidos de informação são impressos e organizados em pastas físicas, onde também são arquivadas as informações fornecidas pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados pelo cidadão, para acompanhamento da resposta e eventuais recursos. Após o pedido respondido, a documentação entregue pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados à gestão do SIC (respondentes) é digitalizada e arquivada eletronicamente em pastas específicas” (SIC da UFAL).

Os SICs da UFC e da UFRN responderam semelhantemente ao SIC da UFPB. E o SIC da UFBA respondeu da mesma forma que a UFPE. Verificou-se que as instituições fazem uso de planilha eletrônica para armazenar as informações dos pedidos. Não foi detalhado, nem ficou claro como os documentos em papel e os

documentos eletrônicos dos pedidos (que disseram ser digitalizados) são categorizados e organizados. É curioso que nenhuma instituição possua um sistema de informação interno para organização e armazenamento dos pedidos para facilitar a consulta e também o reaproveitamento das respostas fornecidas aos cidadãos.

#### 6.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

A análise desta última etapa da coleta de dados teve como objetivo conhecer os fluxos das solicitações de informações dos SICs da amostra e representá-los por meio de um dos modelos de fluxo de informação apresentados no referencial teórico.

O mapeamento do trâmite das informações teve a finalidade de descrever o contexto atual dos SICs, conforme relatos das entrevistas. As especificidades da gestão das informações do SIC<sup>15</sup> e a relação do SIC com as unidades setoriais também foram observadas. Pelo fato de algumas instituições terem respondido à entrevista via e-mail percebeu-se a ausência de maiores detalhes nas respostas, os quais poderiam ter sido captados se as entrevistas tivessem sido realizadas via Skype ou telefone, como planejado.

Das nove universidades pertencentes à amostra, apenas três não participaram da entrevista semiestruturada: a UFPB, a UFAL e a UFRN, pois não deram retorno às solicitações de continuidade da coleta desta pesquisa. Portanto, essa etapa teve uma representatividade de 66,67% da amostra. É importante ressaltar que nos SICs da UFMA, UFPE, UFBA, UFS, UFAL e UFRN há dois servidores na função de respondentes, e nos SICs da UFPB, UFPI e UFC apenas um servidor. Dessa forma, compreende-se que, em algumas instituições o mesmo servidor respondente do SIC que participou do questionário também respondeu à entrevista, enquanto que em outras universidades essa contribuição para a coleta de dados foi dada por servidores distintos respondentes do mesmo SIC. Isso não comprometeu a pesquisa, pelo contrário, proporcionou ainda mais embasamento para a análise do perfil do SIC, visto que, em determinados momentos, as opiniões fornecidas no questionário não coincidem com o depoimento da entrevista.

---

<sup>15</sup> Refere-se aos procedimentos relativos à rotina administrativa do setor onde funciona o SIC, utilizados pelos servidores que trabalham na função de respondentes, a fim de prestar atendimento (imediate ou posteriormente ao registro pelo cidadão) aos pedidos de informação oriundos do sistema eletrônico e-SIC ou de solicitações presenciais.

De acordo com o roteiro da entrevista, inicialmente foi questionado aos respondentes sobre as primeiras providências realizadas na ocasião da chegada do pedido de informação ao e-SIC institucional. As respostas foram diversas, não havendo um procedimento comum entre as universidades. Ressalta-se o fato de que alguns respondentes disseram que a providência é enviar ao setor competente, não checando sequer se a resposta já foi fornecida anteriormente ao SIC, o que evitaria possíveis atrasos na resposta ao cidadão. Dentre os SICs que declararam agir dessa forma, o da UFPI é o que apresenta maior tempo de resposta aos pedidos de informação. Segue abaixo o relato das providências iniciais tomadas pelos respondentes:

UFMA: *“Impressão do pedido; abertura de processo; iniciar instrução do processo para encaminhamento ao setor com competência para dar a resposta”.*

UFPE: *“Os respondentes analisam o pedido para identificar se já possuem as informações solicitadas e se não as tiverem identificam o setor responsável para encaminhar a solicitação”.*

UFBA: *“Identificar se o conteúdo da solicitação está sob a responsabilidade da UFBA; Caso não seja de responsabilidade da UFBA, registrar pedido em Sistema Interno (RT) e o encaminha, através do referido sistema, à unidade/órgão responsável pela informação, destacando a lei e o prazo para atendimento”.*

UFPI: *“Enviar ao setor competente responsável pelo assunto da demanda”.*

UFS: *“Enviar aos setores competentes”.*

UFC: *“Registrar a solicitação e encaminhar para a unidade administrativa que irá responder”.*

Tendo em vista a compreensão do trâmite das informações originárias do e-SIC, realizado dentro de cada instituição, solicitou-se a descrição da trajetória dos pedidos, desde o recebimento no SIC físico até o momento de resposta ao cidadão no sistema eletrônico. As informações fornecidas foram subsídios para que fosse esboçado o fluxo informacional da instituição, com base na notação BPMN 2.0<sup>16</sup>. Para complementar essa questão, indagou-se aos respondentes se o trâmite das informações era formalizado e bem definido na instituição. O trâmite das solicitações

---

<sup>16</sup> O Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) é uma técnica utilizada nas organizações para desenvolver e modelar processos (atividades organizacionais) por meio de software específico. “O BPMN é o padrão mais utilizado como notação para desenho de processos de negócio, atualmente mantido pela OMG - Object Management Group [...]” (PIZZA, 2012, p.22). Em 2011 surgiu a versão 2.0, atualmente utilizada.

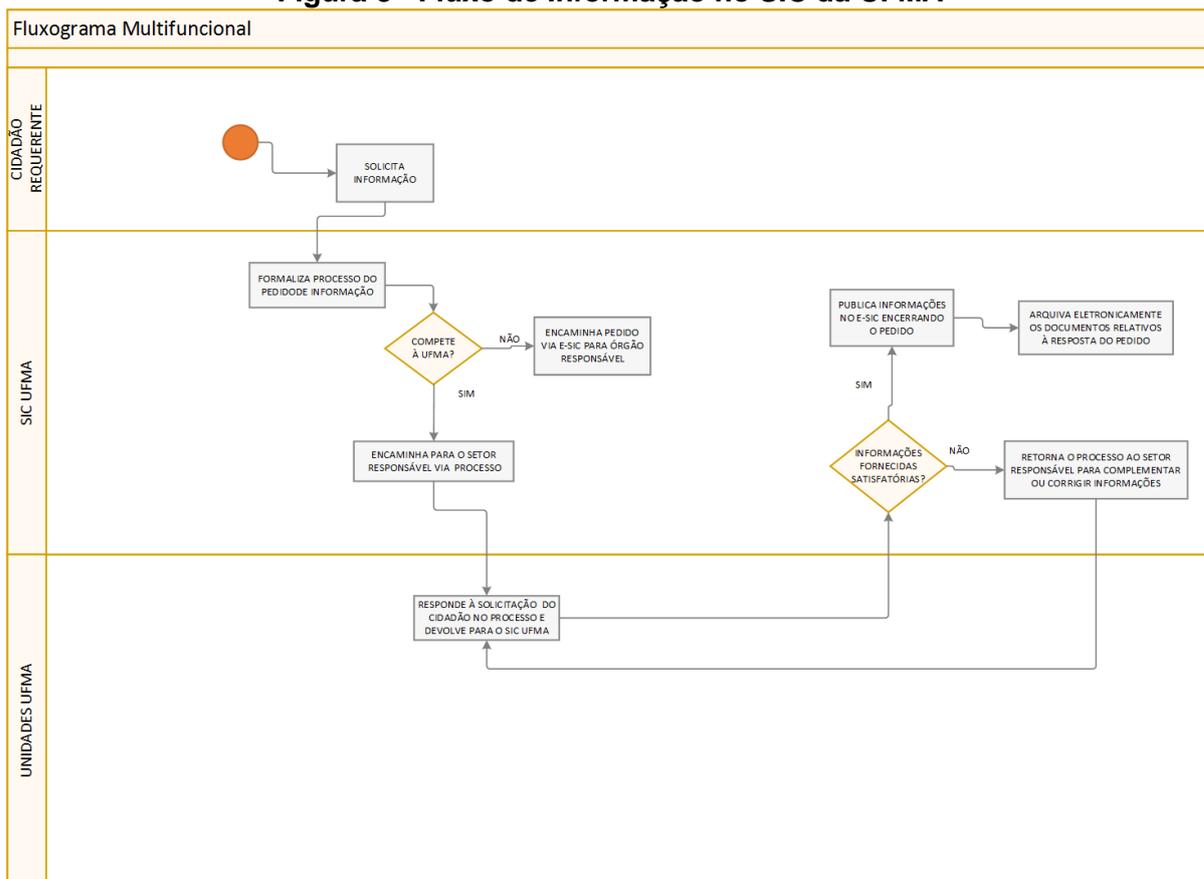
dos cidadãos em cada SIC institucional foi informado pelos respondentes, conforme descrito nos parágrafos seguintes deste capítulo.

A UFMA ao receber o pedido, faz sua impressão, abre um processo e o encaminha para o setor com competência para dar a resposta. Quando o processo retorna do setor que prestou a informação, é verificado se todos os itens do pedido foram respondidos. Se houver algum item pendente na resposta, o processo é reencaminhado para que essa resposta seja dada. A resposta fornecida é digitalizada e repassada ao solicitante, via e-SIC. O respondente salientou que as unidades institucionais são orientadas a omitir dados pessoais das respostas, visto que são protegidos por Lei. Quando isso não é feito pelo setor do qual a resposta originou, o respondente faz o tratamento das informações. Em relação à capacidade de indexação do conteúdo total da resposta no sistema, quando o limite de dados é atingido o restante é enviado para o endereço eletrônico do solicitante ou via Correios, conforme dados informados no registro do pedido. Foi frisado que os pedidos registrados indevidamente no e-SIC para a UFMA são reencaminhados, via sistema eletrônico, ao órgão de competência para atendimento ao cidadão. Os pedidos mal formulados ou incompreensíveis são devolvidos ao solicitante, expressando a razão do não atendimento. A representação que pode ser traçada desse fluxo pode ser visualizada na Figura 8.

No SIC da UFPE, os respondentes, ao receberem o pedido do cidadão, o analisam para verificar se já possuem as informações solicitadas (o que pode agilizar a resposta do pedido) e se não as tiverem identificam o setor responsável para encaminhar a solicitação (a competência do pedido), por meio de memorando, protocolado como processo administrativo da Coordenação de Acesso à Informação (PROCIT). O setor responsável recebe e responde o processo ou o tramita para outro setor, quando necessário. Existe o sistema Sig@Processo, onde é possível acompanhar essa tramitação. Posteriormente, o processo é enviado de volta para equipe do SIC com as informações solicitadas. As informações fornecidas são analisadas para ver se condizem com o que foi solicitado pelo cidadão. Quando não são ou estão incompletas, o processo é devolvido ao setor responsável para corrigir e ou complementar a informação. Nos casos de dados sigilosos, a equipe do SIC responsável pela triagem se encarrega de tarjá-los. Em seguida, as respostas são publicadas no e-SIC. Quando a competência não é da UFPE, o pedido é

reencaminhado pelo sistema eletrônico para o órgão responsável. A representação desse fluxo pode ser visualizada na Figura 9. Não foi mencionado pelo respondente da UFPE como são consultadas as informações sobre o pedido antes de iniciar o ciclo com outro setor, provavelmente os pedidos respondidos são armazenados, de alguma maneira, para poder alimentar esse local de consulta inicial.

**Figura 8 - Fluxo de Informação no SIC da UFMA**

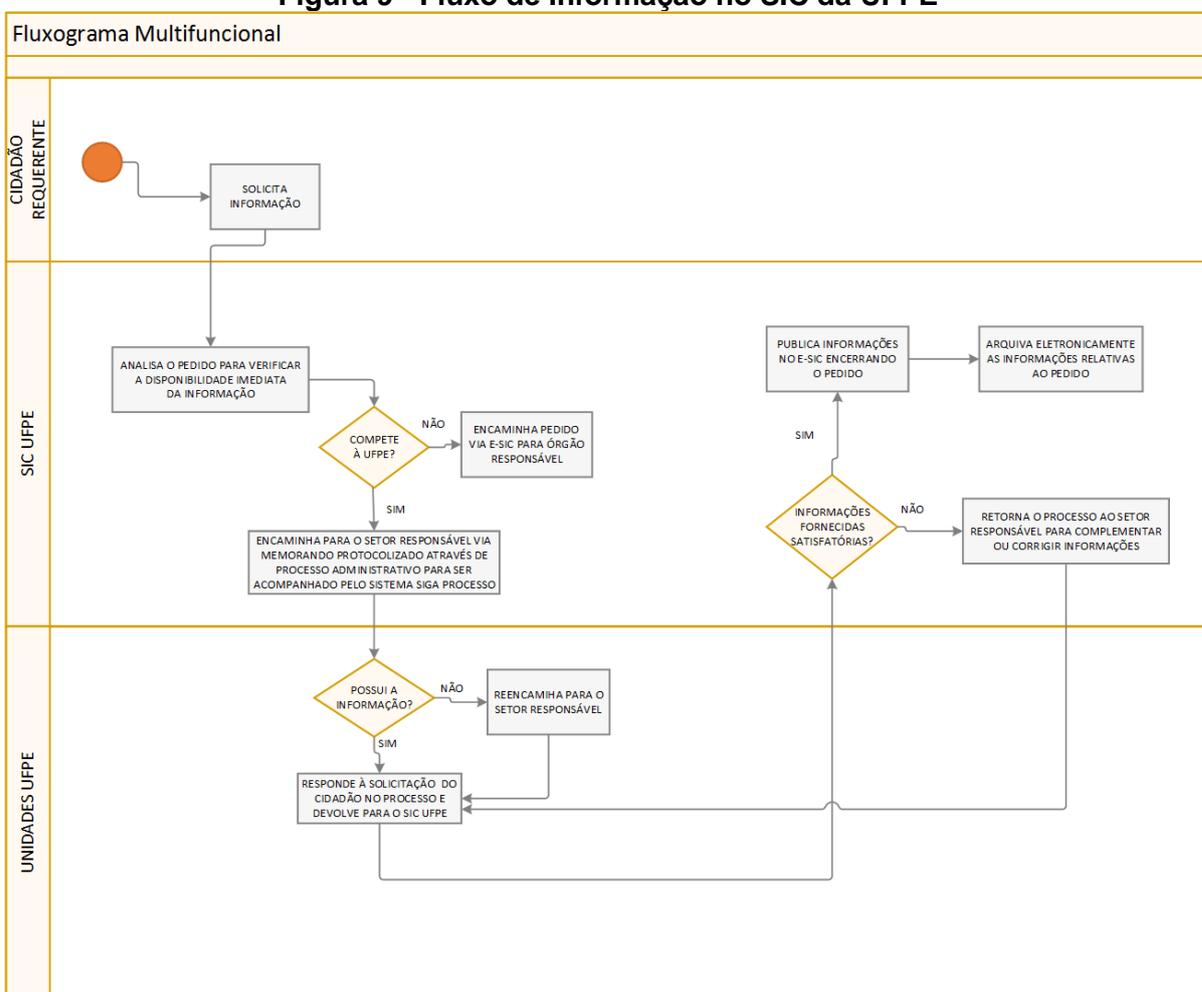


Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

O respondente do SIC da UFBA afirmou que receber solicitações de usuários pessoalmente na sede do SIC/UFBA é raro. Porém, quando ocorre, o mesmo é cadastrado no sistema e, se o conteúdo da solicitação for de responsabilidade da UFBA, o pedido é registrado em Sistema Interno (RT) e encaminhado, por meio desse sistema, à unidade/órgão responsável pela informação, destacando a lei e o prazo para atendimento. Foi ressaltado que, apesar do prazo inicial e legal para encaminhamento do pedido ser de 20 dias, prorrogável por 5 dias, o sistema interno (RT-UFBA) está programado para que no 15º dia de registro do pedido seja

disparado lembrete informando sobre o prazo à unidade/órgão responsável pela informação. Quando a resposta do pedido é recebida pelo SIC, via RT-UFBA ou via e-mail, a resposta é encaminhada ao solicitando via e-SIC. A representação traçada para fluxo pode ser visualizada na Figura 10. Curiosamente, apesar desse lembrete do sistema, o SIC da UFBA tem o terceiro maior tempo de resposta. Além disso, não foi identificado nesse fluxo (até porque já existe um sistema interno) o registro das informações já fornecidas, de forma que novos pedidos pudessem ser otimizados em tempo de resposta.

**Figura 9 - Fluxo de Informação no SIC da UFPE**

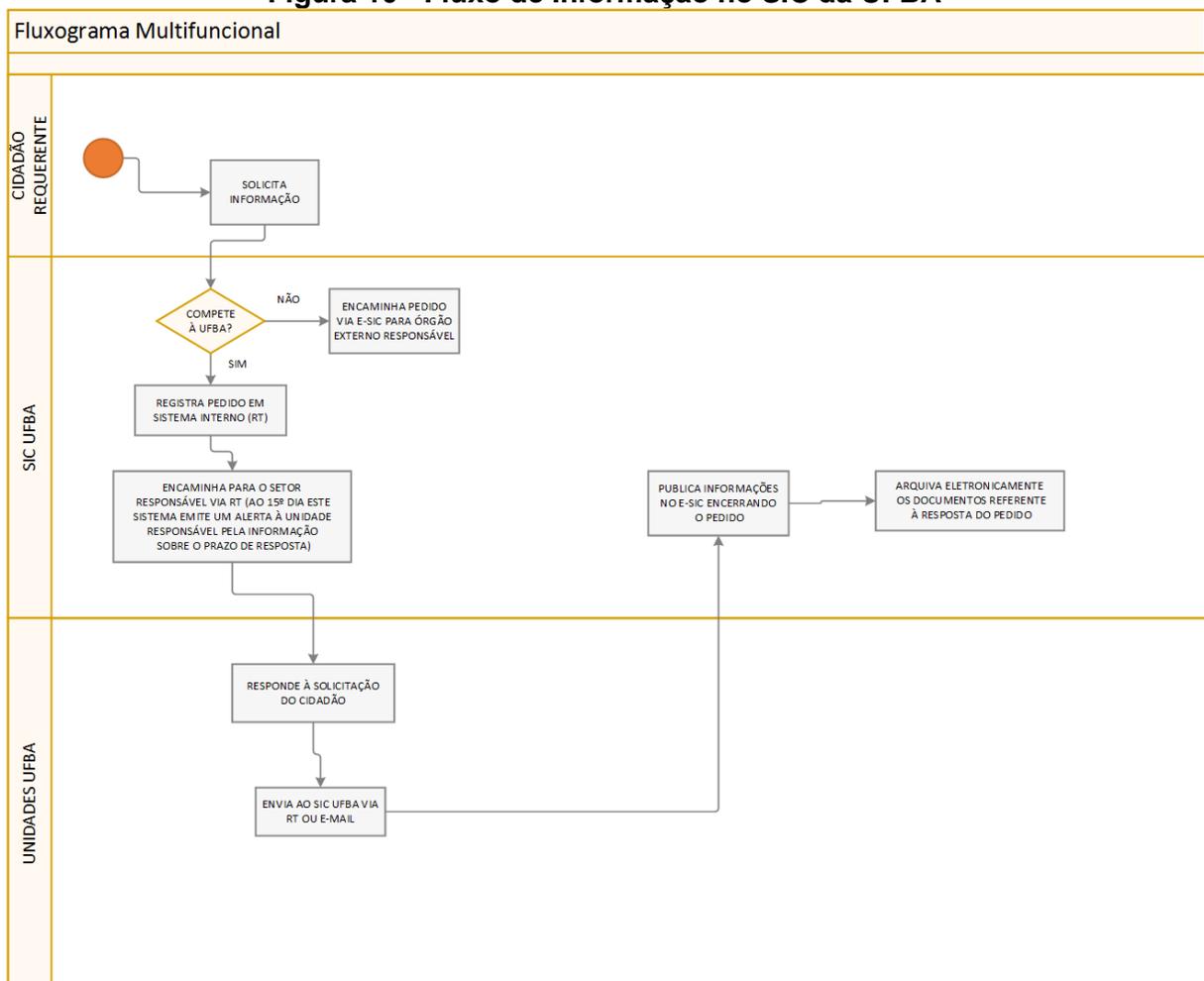


Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

O respondente do SIC da UFPI foi um dos que solicitou realizar a entrevista via e-mail e foi muito breve nos depoimentos. Foi dito que a solicitação é recebida online pelo e-SIC/UFPI ou por meio da Ouvidoria e enviada aos setores que podem

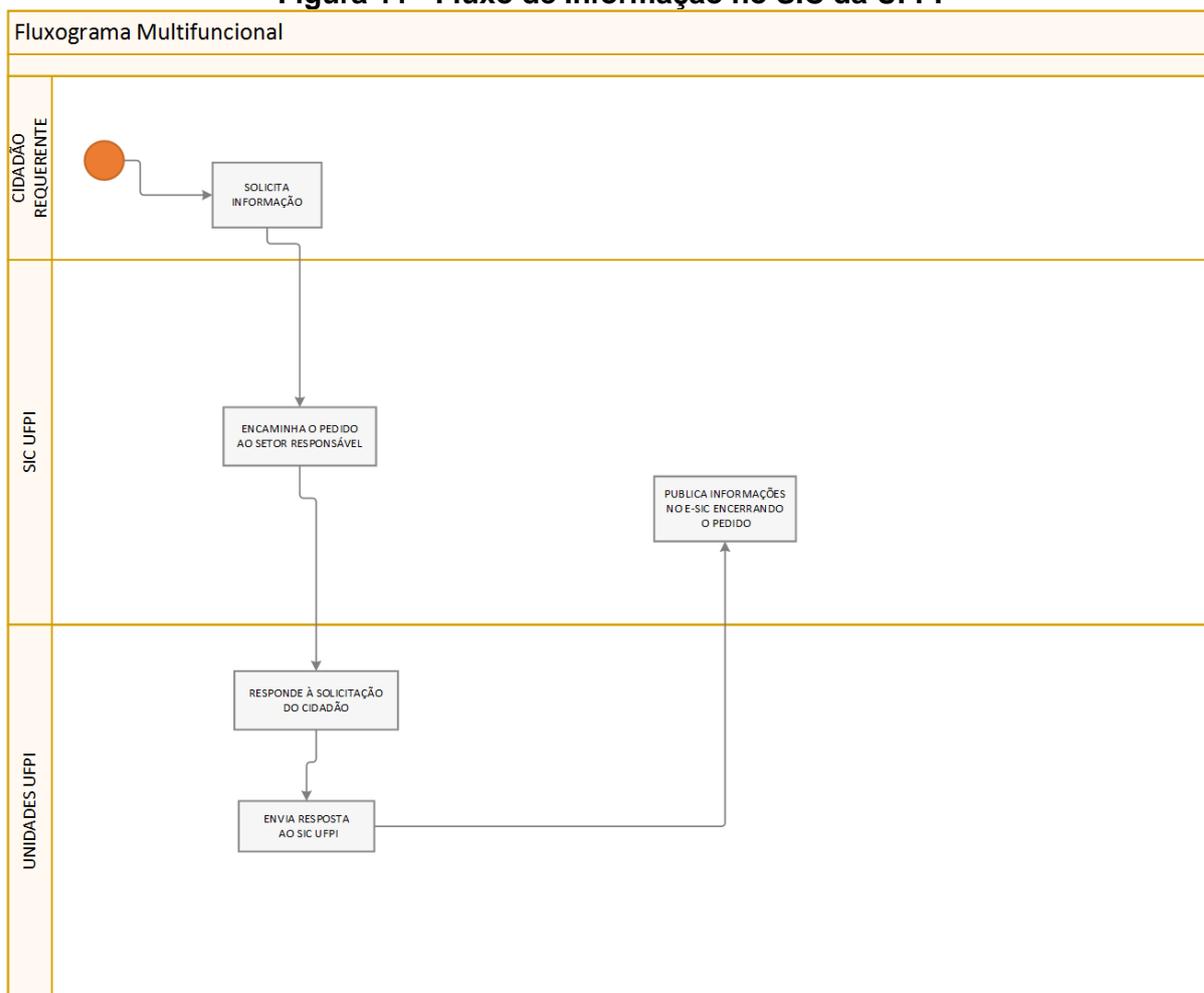
prestar as informações solicitadas. Depois, as respostas recebidas são postadas aos solicitantes da mesma forma que são respondidas pelos órgãos competentes. Destaca-se aqui que a UFPI foi uma das instituições com maior tempo de respostas aos pedidos no e-SIC, apresentando tempo médio de 350 dias. Acredita-se que um dos fatores que colabora para o mau funcionamento do fluxo é a indefinição dos processos internos. Na descrição da UFPI não ficou evidente se a Ouvidoria é o próprio SIC ou se é outro setor que encaminha os pedidos do cidadão ao SIC. Também não foi informado se há alguma forma de verificar se a informação já foi solicitada antes e se é feito algum registro no SIC das informações respondidas por outros órgãos/setores. A representação que pode ser traçada desse fluxo é muito genérica e pode ser visualizada na Figura 11. Foi informado que há um manual do SIC para tramitação, mas não foi fornecido acesso ao mesmo.

**Figura 10 - Fluxo de Informação no SIC da UFBA**



Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

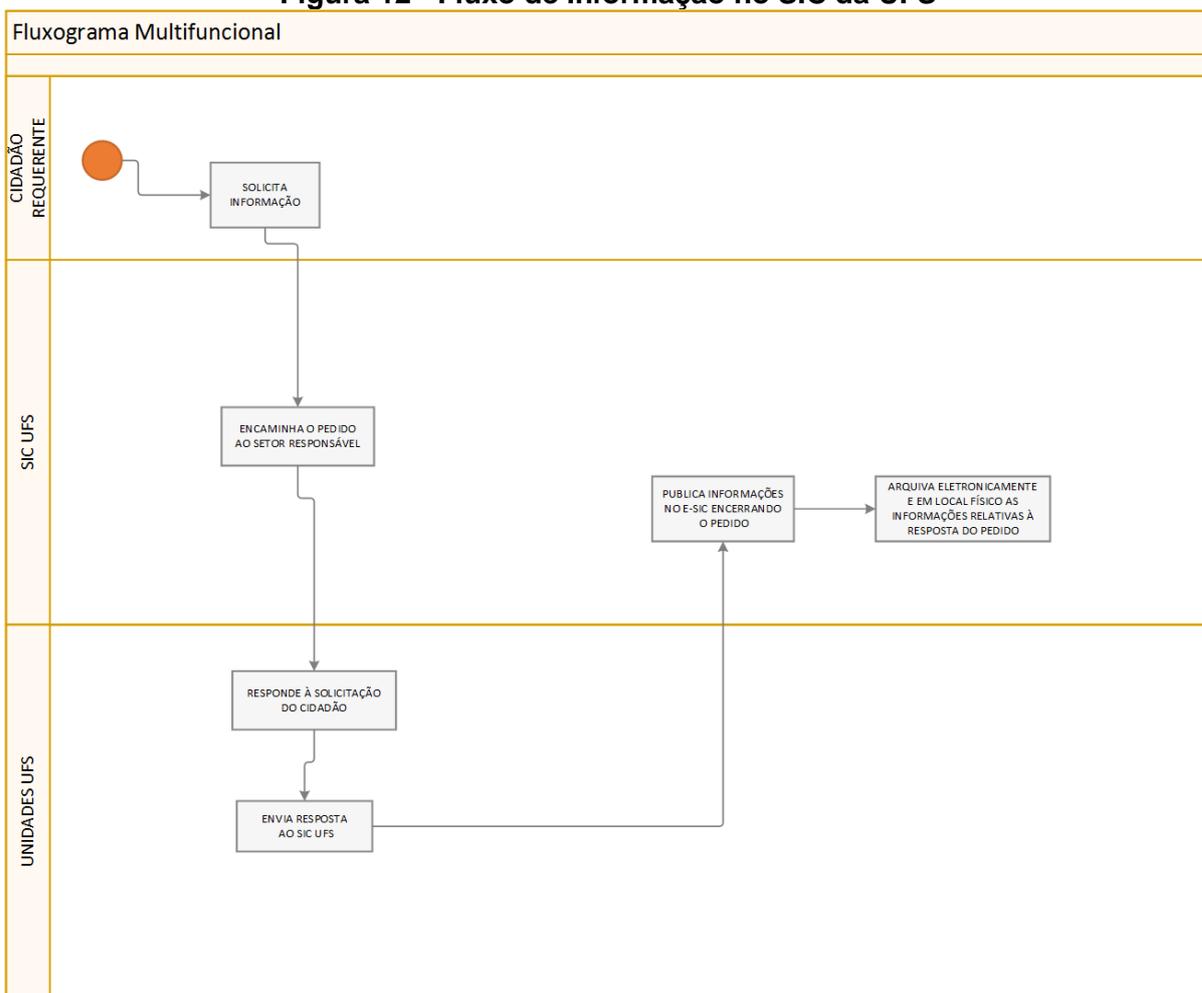
**Figura 11 - Fluxo de Informação no SIC da UFPI**



Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

O respondente do SIC da UFS, outra das instituições que responderam a entrevista via e-mail, também foi sucinto nas palavras. Afirmou que o pedido é recebido pelo sistema e-SIC e enviado aos setores competentes para resposta, com prazo de 20 dias corridos (prazo máximo para resposta do pedido segundo a LAI). Depois, assim que a resposta é recebida, ela é enviada ao solicitante, também via e-SIC. Não houve declaração sobre o atendimento presencial. Tal qual nos outros SICs, percebe-se que não é realizada a verificação da reincidência (ou não) do pedido de informação no SIC. A representação que pode ser traçada desse fluxo também é muito genérica e pode ser visualizada na Figura 12.

**Figura 12 - Fluxo de Informação no SIC da UFS**

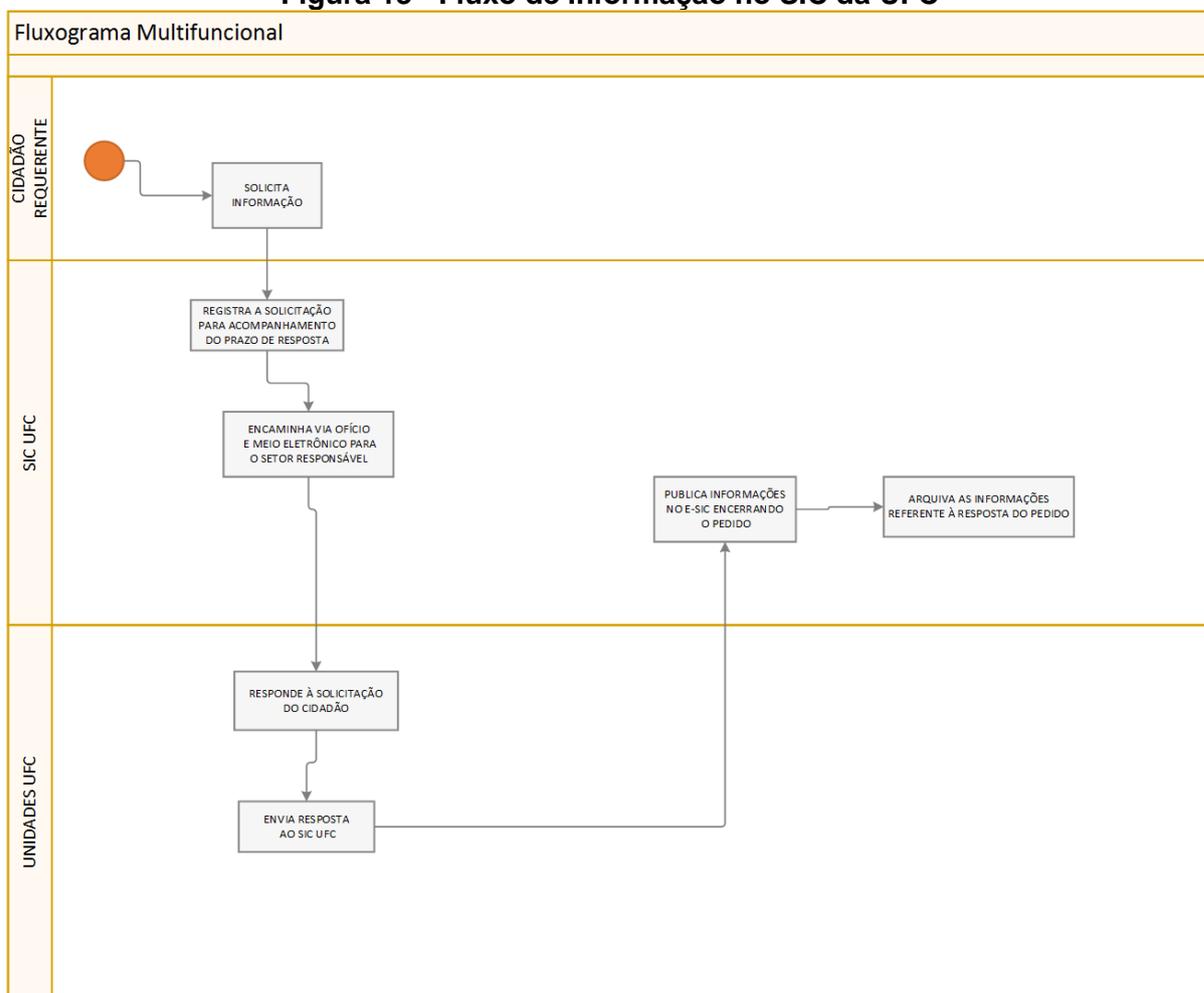


Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

O respondente do SIC da UFC afirmou que o trâmite das informações no SIC, e entre o SIC e os órgãos da instituição, estão formalizados e bem definidos. Porém, não foi esclarecido onde e como foi feita essa formalização e se ela é de conhecimento de todos os envolvidos no fluxo. Foi dito que após recebimento da solicitação de informação é feito o seu registro para acompanhamento dos prazos e encaminhamento, por meio de ofício e meio eletrônico, para a unidade administrativa que irá responder. Faltando dois dias para o prazo de resposta, caso ainda não haja um parecer para o cidadão, a solicitação é reiterada pelos respondentes à unidade responsável, inclusive por contato telefônico. Após o recebimento da resposta, o pedido é respondido no sistema eletrônico. Quando há a necessidade de um prazo maior para obtenção da resposta, a prorrogação é formalizada no e-SIC. A formalização feita pelo SIC da UFC e a definição clara do que deve ser feito tem resultados finais positivos, visto que o SIC da UFC é um dos que possui melhor

tempo de resposta (12,25 dias). Destaca-se que o SIC da UFC foi o único a declarar que registra as solicitações de prorrogações dos pedidos no e-SIC. A representação desse fluxo pode ser visualizada na Figura 13.

**Figura 13 - Fluxo de Informação no SIC da UFC**



Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

Em relação à resposta recebida dos setores institucionais, procurou-se saber se o SIC realiza alguma forma de tratamento das informações e de que maneira são organizadas ou guardadas essas respostas para que permita a rápida recuperação das informações, conforme Quadro 8.

**Quadro 8 - Organização e armazenamento das respostas fornecidas pelo SIC**

IFES	Tratamento das respostas fornecidas
UFAL	Não respondeu.

UFBA	Todas as solicitações, anexos e respostas são arquivadas eletronicamente em pastas organizadas por solicitante/processo.
UFC	As informações já fornecidas são arquivadas.
UFMA	Os documentos são digitalizados para serem postados no e-SIC e arquivados em pastas específicas.
UFPB	Não respondeu.
UFPE	Todas as informações fornecidas são armazenadas eletronicamente
UFPI	Nenhum tratamento é feito.
UFRN	Não respondeu.
UFS	São impressas e arquivadas, como também salvas em um arquivo específico.

Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

A forma com que as informações são armazenadas e como é estruturado esse armazenamento não ficou evidente na entrevista. Aparentemente, é apenas uma estrutura de diretórios, talvez apenas no computador dos respondentes. Algumas instituições mantêm, também, arquivos físicos dos processos que estão digitalizados. De fato, nem todos os respondentes conseguiram explicar, com maior detalhamento, o trâmite das informações na instituição e os procedimentos utilizados para agilizar o processo de atendimento ao cidadão.

Um ponto que merece destaque é que as informações armazenadas parecem servir apenas de histórico de atendimentos, não sendo úteis como fonte de informação para outros pedidos similares, o que poderia agilizar a resposta e reduzir o tempo médio de atendimento aos pedidos. Não foi detectado qualquer uso das temáticas criadas pela CGU no armazenamento das respostas dadas. Talvez a falta de experiência/conhecimento dos respondentes em técnicas de organização da informação e inexistência de apoio técnico especializado seja o que dificulta esse procedimento.

Outro questionamento levantado aos respondentes foi a respeito dos procedimentos adotados quando o setor responsável pelo pedido de informação atrasa na resposta. Os respondentes da UFMA e da UFC afirmaram que os pedidos são normalmente atendidos e praticamente todos dentro do prazo legal. Eles atribuem isso a sensibilização que é feita com os envolvidos e devido ao fato que, quando os pedidos são encaminhados, é chamada a atenção das unidades responsáveis para as exigências e prazos legais definidos pela CGU.

O SIC da UFBA, que faz uso de um sistema interno (RT), como já descrito, afirmou que o próprio sistema envia lembrete à unidade/órgão responsável pela informação, no 15º dia após o envio da solicitação. Quando necessário, é feito

contato telefônico e a solicitação é reencaminhada via e-mail. Entretanto, ainda assim, reconhecem que alguns setores não colaboram e por isso é preciso tomar outras medidas.

*Se depois de todas as investidas não obtivermos retorno da unidade/órgão, expedimos ofício informando sobre a responsabilidade institucional e cobrando a resposta dando novo prazo” (Respondente do SIC da UFBA).*

Os respondentes dos SICs da UFPI e da UFS disseram também fazer contato telefônico, quando a resposta atrasa, e solicitam colaboração dos setores.

*“Muitas vezes cobramos, mas mesmo assim eles resistem em responder” (Respondente do SIC da UFPI).*

Um dos motivos, dado como justificativa pelas unidades, para as situações de atrasos de pedidos é devido a outras prioridades e insuficiência de servidores para o atendimento, em tempo hábil, dos pedidos de informação que recebem do SIC.

O SIC da UFPE afirmou que, a partir do décimo dia de prazo decorrido, é enviado um comunicado informando o prazo restante e a possibilidade de prorrogação mediante justificativa. Caso o prazo previsto em Lei seja ultrapassado e o setor não tenha disponibilizado a informação, a Ouvidoria é acionada para apurar o descumprimento.

Foi ainda questionado se já ocorreu resistência das unidades setoriais para a concessão de informações não sigilosas e qual procedimento foi adotado pelo SIC institucional. Dos seis SICs da amostra, apenas dois passaram por essa situação. Um deles prestou esclarecimentos à unidade responsável pela informação e orientou acerca da disponibilização dos dados. O outro SIC consultou a Procuradoria Geral da instituição sobre o que deveria ser feito.

Questionados a respeito das maiores dificuldades para o atendimento ao cidadão e sobre a existência ou não de entraves no fluxo de informações do pedido até sua resposta, os respondentes relataram algumas complicações que podem ser resumidas a seguir: 1). Dificuldade de responder o pedido de informação em tempo hábil devido ao trâmite que precisa ser seguido. Isso ocorre, porque, o SIC não é o detentor da maioria das informações, mas apenas um articulador para consegui-las. Como o SIC depende de outros setores (que nem sempre são colaborativos, pois não priorizam a resposta ao pedido), realmente, cumprir o tempo hábil se apresenta

como uma dificuldade; 2). O número reduzido de servidores nas unidades setoriais para a busca e a recuperação das informações dos arquivos; 3). Demanda da solicitação de caráter inusitado para a unidade setorial. Assim, a elaboração da resposta, depende de análise, pesquisa e tratamento de dados; 4). Burocratização dos pedidos, quando protocolados no sistema da instituição. Dessa forma, a resposta depende da tramitação do processo; 5). Descompromisso de algumas unidades setoriais no cumprimento dos prazos e falta de conhecimento da LAI.

Assim, como pode ser observado, e de acordo com o que foi visto na literatura, a dificuldade de colaboração de todos os envolvidos para gerar a resposta aos pedidos de informação é uma realidade nas instituições. De fato, verifica-se pelos relatos que, em algumas dessas instituições, a cultura do segredo ainda está impregnada em muitos setores e seus funcionários e é uma cultura difícil de ser modificada. Por isso, sugere-se a realização de campanhas de conscientização institucional, para que a lei seja mais esclarecida em palestras e outros meios de comunicação institucional, como por exemplo, materiais de divulgação (folder, panfleto, etc). E assim, espera-se que o agente público se torne mais consciente de que o acesso é um direito do cidadão, assegurado por lei, e seu descumprimento está sujeito a penalidades. Com esse conhecimento e através da prática diária de promoção do acesso às informações, a cultura custodialista ainda existente no âmbito das organizações públicas perderá suas forças. As instituições que realizam campanhas de conscientização da cultura do acesso podem ser visualizadas no Quadro 9.

**Quadro 9 - Ações de conscientização e implementação da cultura de acesso sendo implementadas nas IFES**

<b>IFES</b>	<b>Ações de conscientização e implementação da cultura de acesso</b>
UFAL	Distribuição de material escrito nas unidades institucionais (cartilha, folder, panfleto, etc).
UFBA	Distribuição de material escrito nas unidades institucionais (cartilha, folder, panfleto, etc).
UFC	Reuniões de sensibilização com autoridades da instituição para a promoção da transparência ativa e disponibilização de dados para transparência passiva.
UFMA	Distribuição de material escrito nas unidades institucionais (cartilha, folder, panfleto, etc).
UFPB	Nenhuma
UFPE	Reuniões de sensibilização com autoridades da instituição para a promoção da transparência ativa e disponibilização de dados para transparência passiva.
UFPI	Nenhuma

UFRN	Palestras para esclarecimento sobre informações sigilosas e informações públicas.
UFS	

Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

O que é corroborado pela própria CGU, quando afirma que:

*O desafio, agora, é assegurar a implementação desta Lei. Devemos enfrentar desafios de natureza técnica e tecnológica e também de caráter administrativo, que incluem a necessidade de recursos financeiros e humanos - estes, devidamente capacitados - para garantir a observância do que dispõe a Lei. Além disso, teremos que vencer a cultura do sigilo que, de forma silenciosa e invisível, ainda se constitui um dos grandes obstáculos para a abertura dos governos. (CGU, 2011, p. 4).*

Para finalizar, tendo em vista aperfeiçoar o funcionamento do SIC de cada instituição e sua comunicação com as unidades setoriais, foi solicitado aos respondentes que emitissem sugestão de melhorias para este serviço. Os respondentes da UFC e da UFMA não se pronunciaram a respeito. Já os outros emitiram as opiniões a seguir, cujo foco estava na melhoria do trâmite do pedido a resposta e também na conscientização e capacitação dos envolvidos no fornecimento da resposta, o que endossa as considerações feitas nessa pesquisa.

*“Recrutamento de um servidor para trabalhar no SIC como respondente, pois atualmente trabalhamos com estagiários; local mais apropriado para atender pessoalmente aos solicitantes; aquisição de uma impressora que atenda às necessidades do setor e de computadores novos; linha telefônica com ligação liberada para celular, já que a maioria dos solicitantes informa este tipo de telefone para contato; criar mecanismo no e-contas para que sejam inseridas as unidades/órgãos de cada Instituição para que não precisemos criar mecanismos internos para este controle. Para isso o e-Contas teria algum vínculo com o SIORG” (Respondente do SIC da UFBA).*

UFPE: *“É preciso estruturar melhor a transparência ativa dentro da UFPE, através da gestão das informações via sistemas, como Sig@, SIGEPE”.*

UFPI: *“Acho que deveria existir uma forma de conscientizar aos setores demandados de responderem as solicitações dentro dos prazos exigidos e informar através de folhetos explicativos a importância da LAI que muitos não conhecem”.*

UFS: *“Que fosse mais divulgada a Lei 12527/11 e que os servidores do SIC fossem capacitados”.*

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O direito ao acesso à informação e a publicidade dos atos públicos deveriam ser consequência natural das noções de regime democrático, de república, de legalidade e estado de Direito. Dessa forma, não deveria haver necessidade de decretos e leis para que se exigisse das autoridades públicas tal compromisso, pois, sem informação, o cidadão não pode exercer plenamente a participação política nem resguardar seus direitos.

Adicionalmente, a transparência pública se apresenta como um instrumento que pode fortalecer a confiança do cidadão nas instituições públicas. Por isso, ela é ressaltada na LAI e deveria ser desenvolvidas nas instituições, em suas duas versões (ativa e passiva), com a colaboração de todos os setores.

Porém, ressalta-se que promulgar uma lei de acesso à informação e criar portais de transparência e serviços de informação ao cidadão não significa, necessariamente, que os cidadãos se sentirão protagonistas do controle social da gestão pública. É fundamental que se criem estratégias para despertar nas pessoas o interesse em combater a improbidade administrativa, o fisiologismo, o nepotismo, a propina e todas as demais formas de corrupção (SOUZA, 2015). É necessário que se motive o cidadão a fazer uso do seu direito de acesso.

Nesta pesquisa, abordou-se em especial a transparência passiva e a implantação e atuação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs). Não se pode ignorar que a implantação de um serviço deste tipo exige o comprometimento de todos os envolvidos (SIC e setores diversos da instituição) para o auxílio efetivo ao cidadão. Uma vez que a apropriação social da informação pública proporciona a participação democrática do cidadão nas ações governamentais. Porém, implementar um serviço desse tipo tem como um de seus principais desafios vencer a 'cultura de segredo'. De fato, a disponibilização de informações ao cidadão impõe novos paradigmas, pensamentos, pois os dados públicos, por tantos anos considerados sigilosos, restritos a poucos, passam a ser de acesso público, como especificado na LAI, o acesso passa a ser a regra e o sigilo a exceção. Ou seja, os dados e informações passam a pertencer à sociedade. Porém, para tanto, há muito que se investir na capacitação e conscientização do servidor público e, conseqüentemente, nas instituições.

Essa mudança de mentalidade e de cultura se tem feito cada vez mais necessária dada a crescente demanda dos cidadãos pela publicidade das informações públicas, que lhe são utilitárias e, também, a partir de inúmeros movimentos mundiais nessa direção.

Os resultados apresentados nesta pesquisa evidenciaram que os anos de cultura do segredo vivenciados pelas instituições e muitos dos seus servidores, ainda é um empecilho para que o fluxo informacional desde o pedido de informação pelo cidadão, até sua respectiva resposta, ocorra sem atrasos ou dificuldades. Além disso, praticamente todos os respondentes dos SICs da amostra relataram ter dificuldade para obter a colaboração dos setores/áreas da instituição, o que resulta, em boa parte das instituições, em um número alto de solicitações respondidas com atraso e um tempo de resposta que viola a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Também, nota-se uma falta de experiência e ferramental adequado nos SICs para facilitar a localização de pedidos já respondidos e a organização das informações coletadas, evitando que informações já fornecidas ao SIC precisem ser novamente solicitadas. Outra observação é que os serviços são instalados e os respondentes do SIC são escolhidos sem critérios específicos, além do conhecimento da LAI, o que nem sempre é suficiente para o desempenho da função, pois na maioria das instituições há o acúmulo de cargos e isso pode deixar o servidor-respondente, sobrecarregado.

Adicionalmente, foi relatado, que os sítios do SIC não são atualizados com uma periodicidade definida, como recomenda a LAI, a fim de contribuir com a transparência ativa e facilitar o acesso à informação pelos cidadãos.

Conclui-se que é necessário que se tomem medidas no sentido de conscientizar e deixar mais claro o teor da LAI a todos os envolvidos no fluxo informacional para resposta aos pedidos de informação ao SIC, o que já é feito por algumas instituições. Pois, a informação é o caminho para a cidadania, uma vez que é por meio dela que os cidadãos poderão conhecer e exercer seus direitos na sociedade em que vivem.

Indica-se como trabalho futuro um estudo de como as informações solicitadas por meio da transparência passiva vem influenciando a atualização dos sítios que fornecem ao cidadão informações (transparência ativa). Além da investigação de quais ferramentas e técnicas poderiam ser empregadas nos SICs, a fim de organizar

e facilitar a localização de informações já solicitadas previamente, o que é uma pesquisa condizente com a área de Ciência da Informação.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis, 1997.

AMORIM, M. R. L. de; SILVA, F. de S. de. Impactos da Implantação da Lei de Acesso à Informação no Serviço Público: uma Análise das Dificuldades e Benefícios à Cidadania. In: **XI SEGeT Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2014, Resende-RJ. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/8820506.pdf>> . Acesso em: 27 maio 2015.

ANDRADE, C. C. de; CARDOSO, A. M. P. O acesso informação pública no Brasil. A Lei 12.527/2011 e as práticas sociais. In: MOURA, Maria Aparecida (Organizadora). **A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 107-125.

ANGÉLICO, F. **Lei de Acesso à Informação Pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil**. 133 f. Dissertação (CMAPG) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo. 2012. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/9905?show=full>>. Acesso em: 20 fev 2016.

ARAÚJO, V. M. R. de. Sistemas de Informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 54-76. 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/532>>. Acesso em: 24 ago. 2015.

ARENDT, H. **Origens do totalitarismo**. São Paulo: Companhia das Letras, 1989. Disponível em: <[http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/marcos/hdh\\_arendt\\_origens\\_totalitarismo.pdf](http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/marcos/hdh_arendt_origens_totalitarismo.pdf)>. Acesso em: 15 fev. 2016.

ARTICLE 19. **Leis de Acesso à Informação: dilemas da implementação**. São Paulo: Article 19, 2011, 40 f. (Estudos em Liberdade de Informação). Disponível em <[http://artigo19.org/doc/Estudos%20em%20Liberdade%20de%20Informa%C3%A7%C3%A3o%201%20\(web\).pdf](http://artigo19.org/doc/Estudos%20em%20Liberdade%20de%20Informa%C3%A7%C3%A3o%201%20(web).pdf)>. Acesso em 27 mar. 2015.

BARRETO, A. A. Os destinos da Ciência da Informação: entre o cristal e a chama. **DataGramZero**, Rio de Janeiro. n. 1, dez. 1999. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/397/318>>. Acesso em: 20 ago. 2015.

BARRETO, A. de A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em: <<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm>>. Acesso em 26 nov. 2012.

BATISTA, C. L. **Informação pública: entre o acesso e a apropriação social**. 2010. 202f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-05112010-110124/pt-br.php>>. Acesso em: 26 ago. 2015.

BATISTA, C. L. Mediação e apropriação. Questões do direito de acesso à informação. In: MOURA, Maria Aparecida (Organizadora). **A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões**. Belo Horizonte: UFMG, 2014, p. 137-152.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

BORDIEU, P. **Razões Práticas**: sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus, 1996.

BORGES, M. A. G. A informação e o conhecimento como insumo ao processo de desenvolvimento. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI)**, v.1, n. 1, p.175-196, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/viewArticle/815>>. Acesso em: 25 ago. 2015.

BRASIL. Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 20 jun. 2015.

BRASIL. **Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000** (Lei de Responsabilidade Fiscal). Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2015.

BRASIL. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp131.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2015.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011a**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do parágrafo 3º do art. 37 e no parágrafo 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. Diário Oficial da União, Brasília, 18 novembro 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/Lei/12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/Lei/12527.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2015.

BRASIL. **Lei nº 12.528, de 18 de novembro de 2011b**. Cria a Comissão Nacional da Verdade no âmbito da Casa Civil da Presidência da República. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/Lei/L12528.htm)>. Acesso em: 27 jan. 2016.

BUCCI, E. S. O acesso à informação pública como direito fundamental à cidadania. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XII, n. 67, ago 2009. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=6490](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6490)>. Acesso em: 26 ago 2015.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991 (Tradução de Luciane Artêncio). Disponível em <<http://www.uff.br/ppgci/editais/bucklandcomocoisa.pdf>>. Acesso em 5 jan. 2016.

CAMPELLO, B. S. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998.

CAMPOS, A. M. **Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português?** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, fev./abr. 1990. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/9049/8182>>. Acesso em: 02 fev 2016.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000100012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000100012&script=sci_arttext)>. Acesso em: 24 nov. 2015.

CARVALHO SILVA, J. L. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **InCID**, São Paulo, v.3, n. 2, 2012. Disponível em: <[revistas.ffcrp.usp.br/incid](http://revistas.ffcrp.usp.br/incid)>. Acesso em: 27 dez. 2012.

CARVALHO, A. M. G. de. A apropriação da informação: um olhar sobre as políticas públicas sociais de inclusão digital. 2010. 169f. **Tese (Doutorado em Ciência da Informação)** - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, São Paulo, 2010. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/carvalho\\_amg\\_do\\_mar.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/carvalho_amg_do_mar.pdf)>. Acesso em: 26 ago. 2015.

CEPIK, M. Direito à Informação: Situação Legal e Desafios. **Revista IP - Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 02, n. 02, p. 43-56, dez. 2000.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão**. 2000. Disponível em: <<http://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/s.Convencao.Libertade.de.Expressao.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Acesso à informação Pública: Uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: **CGU**, 2011. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/cartilhaacessoainformacao-1.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Acesso à informação para servidores do serviço de informações ao cidadão. **1º Treinamento presencial**. Brasília: CGU, [2012].

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Brasil transparente: manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília, DF, 2013. Disponível em: <[http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual\\_lai\\_estadosmunicipios.pdf](http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2015(b).

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Lei nº 12.527: Lei de Acesso à Informação. 2011-2012**. Brasília: CGU, 2013(c). Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/balanco1ano.pdf>>. Acesso em: 28 ago. 2015.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Secretaria de Prevenção da Corrupção e Informações Estratégicas. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. In: PEREIRA, Flavio Schettini. (Organizador). **Ações premiadas no 18º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal 2013**. Brasília: ENAP, 2013(a). p. 79-84.

CONVENÇÃO AMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (1969): **Pacto de San José da Costa Rica, 1992**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf)>. Acesso em: 25 maio 2015.

CONVENÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS CONTRA A CORRUPÇÃO. **Pacto de San José da Costa Rica, 2003**. Disponível em: <[http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/coletanea-acesso\\_informacao-sem-logo.pdf](http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/coletanea-acesso_informacao-sem-logo.pdf)>. Acesso em: 25 maio 2015.

CONVENÇÃO INTERAMERICANA CONTRA CORRUPÇÃO. **Pacto de San José da Costa Rica, 2002**. Disponível em: <[http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/coletanea-acesso\\_informacao-sem-logo.pdf](http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/coletanea-acesso_informacao-sem-logo.pdf)>. Acesso em: 24 maio 2015.

COOK, T. "Arquivos Pessoais e Arquivos Institucionais: para um Entendimento Arquivístico Comum da Formação da Memória em um Mundo Pós-Moderno". In: O Espaço do Arquivo. **Revista Estudos Históricos, 1998**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/viewArticle/2062>>. Acesso em: 21 jan. 2016.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Senac São Paulo, 2003.

CUNHA, C. S. da. Os serviços eletrônicos de implementação da Lei de Acesso à Informação ao cidadão. In: MOURA, Maria Aparecida (Organizadora). **A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 186, 188.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. 6. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DURANTI, L. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p. 49-64, 1994.

DOWBOR, L. Informação para a cidadania e o desenvolvimento sustentável. **Adolescência latinoamericana**, n. 248, p. 5-16, 2004. Disponível em: <<http://dowbor.org/2004/10/informacao-para-a-cidadania-e-o-desenvolvimento-sustentavel-2.html>>. Acesso em: 14 maio 2016.

DRUCKER, P. F. **Desafios Gerenciais para o Século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

FIGUEIREDO, N. **Paradigmas modernos da Ciência da informação**. São Paulo: Polis: PB, 1999, Cap. 1.

FIGUEIREDO, N.. Serviço de informação para a comunidade como um instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. ¾, p. 7- 19, dez. 1985.

FLORIANI, V. M. **Análise do fluxo Informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo**. Dissertação (Mestrado). Programa de

Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis, 2007.

GARCIA, R.; FADEL, B. **Cultura organizacional e as interferências nos fluxos informacionais (IFI)**. In: VALENTIM, M. (Organizadora). Gestão, mediação e uso da informação. UNESP, 2010.

INDOLFO, A. C. O acesso às informações públicas: retrocessos e avanços da legislação brasileira. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 4-23, jan./jun. 2013.

JARDIM, J. M. A face oculta do Leviatã: gestão da informação e transparência administrativa. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 59, n.1, p. 81-92, jan./mar. 2008. [texto publicado na RSP, v. 119, ano 46, n. 1, jan./abr. 1995]. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1486>> . Acesso em: 24 jun. 2015.

JARDIM, J. M. A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político-informacionais. In: **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 13. 2012, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ANCIB, 2012. Disponível em:

<<https://obgi.files.wordpress.com/2012/10/jardim-xiii-enancib.pdf>> . Acesso em: 11 jul 2015.

JARDIM, J. M. **Transparência e Opacidade do Estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EDUFF, 1999.

JARDIM, J. M.; SILVA, S. C. de A.; NHARRELUGA, R. S. Análise de Políticas Públicas: uma abordagem em direção às políticas Públicas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p.2-22, 2009. Disponível em:

<<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/743/535>> . Acesso em: 01 fev 2016.

JENKINSON, H. **A manual of archive administration**. 2 ed. rev. London; c1965 261 p.

KOBASHI, N. Y.; TÁLAMO, M. D. F. G. M. Informação: fenômeno e o objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**, v. 15, n. 3, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1458/1432>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

LANCASTER, F. W. O currículo da Ciência da Informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 17, n.1, p. 01-05, 1989. Disponível em: <

<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002587&dd1=9473d>>. Acesso em: 20 jun. 2015.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**. Belo Horizonte: UFMG, 1999. p. 11. LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LESCA, H.; ALMEIDA, F. C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, jul./set. 1994.

LOPES, M. L. De A. Transparência nos órgãos públicos: o desafio da implementação. Monografia (Especialização) – Escola de Administração Fazendária, Brasília, DF, 2012.

MASSENSINI, R. L. Os desafios para a implementação da lei de acesso à informação pública no Brasil. In: MOURA, Maria Aparecida (Organizadora). **A construção social do acesso público à informação no Brasil**: contexto, historicidade e repercussões. Belo Horizonte: UFMG, 2014. p. 178.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2009. p. 176-216.

MARQUES, M. T. Direito à informação: direito fundamental: base para democracia. **Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos**, Bauru, n. 28, p. 29-42, abr./jul. 2000. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/19916>>. Acesso em: 26 ago 2015.

MATTOS, M. C. As informações que dão suporte ao processo decisório e a influência dos grupos que a processam. **Dissertação (Mestrado) UFMG, Escola de Biblioteconomia do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, 1998, 141 f.

MEDEIROS, S. A.; MAGALHÃES, R.; PEREIRA, J. R. Lei de acesso à informação: em busca da transparência e do combate à corrupção. **Informação & Informação**, Londrina, 19(1):55-75, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/1769>>. Acesso em: 28 ago. 2015.

MENDEL, T. **Liberdade de informação**: um estudo de direito comparado. Brasília: UNESCO, 2009. Disponível em: <[http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/126398551119freedom\\_information\\_pt.pdf/freedom\\_information\\_pt.pdf](http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/126398551119freedom_information_pt.pdf/freedom_information_pt.pdf)>. Acesso em: 27 maio 2015.

MONTEIRO, S. A. Gestão da Qualidade em Bibliotecas Universitárias no Contexto dos Serviços de Informação Utilitária: um estudo na biblioteca da UFC - Campus Cariri. **Monografia (Graduação em Biblioteconomia)** – Universidade Federal do Ceará (UFC) / Campus Cariri, Juazeiro do Norte, CE, 2013.

NEGREIROS, L. R. Sistemas eletrônicos de gerenciamento de documentos arquivísticos: um questionário para seleção, aplicação e avaliação. **Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)**. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

OLIVEIRA, C. J. de S. **Garantia do direito à informação no Brasil**: contribuições da Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=13718](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13718)>. Acesso em: 22 fev 2016.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, adotada em 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <<http://www.dudh.org.br/wp-content/uploads/2014/12/dudh.pdf>>. Acesso em: 24 maio 2015.

BRASIL, Decreto 592. **Pacto Internacional Sobre Direitos Civis e Políticos, 1966**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/D0592.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0592.htm)>. Acesso em: 25 maio 2015.

PIZZA, W. R. A metodologia Business Process Management (BPM) e sua importância para as organizações. **Monografia apresentada no curso de Tecnologia em processamento de dados na Faculdade de Tecnologia de São Paulo-FATEC SP**, 2012. Disponível em: <<http://www.fatecsp.br/dti/tcc/tcc00084.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2016.

PRADO, O. Governo Eletrônico e Transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras. 2014. 180 f. **Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo)** – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2014. Disponível em: <

<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2432/127608.pdf?sequence=2&isAllowed=y>>. Acesso em: 02 fev 2016.

RABELLO, R. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.4, p.152-184 out./dez. 2013. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1735>>. Acesso em: 16 abr. 2016.

RIBEIRO, B. de A.; PINHO NETO, J. A. S. de. Fluxo de informação nos canais de comunicação do serviço de atendimento móvel de urgência, regional de João Pessoa-PB. In: DUARTE, E. N.; PAIVA, S. Ba.; SILVA, A. K. A. da. (Organizadoras). **Múltiplas abordagens da Gestão da Informação e do conhecimento no contexto acadêmico da Ciência da Informação**. João Pessoa: UFPE, 2014. p. 19-33. Disponível em: <<http://www.editora.ufpb.br/sistema/press/index.php/press/catalog/view/110/92/299-1>>. Acesso em: 06 jul. 2015.

ROBREDO, J. **Filosofia e Informação?** – Reflexões. Versão expandida da Palestra apresentada no Departamento de Filosofia da Universidade de Brasília, em 6 de agosto de 2010, no quadro dos Seminários do Grupo de Lógica e Filosofia da Ciência. Brasília, v. 4, n. 2, p. 1-39, ago./dez.2011. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/viewArticle/6207>>. Acesso em: 24 ago. 2015.

ROCHA, H. H. N. **Transparência e accountability no estado democrático de direito:** reflexões à luz da lei de acesso à informação. Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, Edição Especial, p. 84-94, 2012. Disponível em: <<http://revista.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/1682.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2016.

SANTOS, A. R. **Metodologia Científica:** a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP & A, Editora, 2006.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>>. Acesso em: 24 ago. 2015.

SARTURI, C. A. Os modelos de Administração Pública: patrimonialista, burocrática e gerencial. **Conteúdo Jurídico**, 2016. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,os-modelos-de-administracao-publicapatrimonialista-burocratica-e-gerencial,43523.html>>. Acesso em: 17 abr. 2016.

SAVI, M. G. M.; SILVA, E. L. O fluxo da informação na prática clínica dos médicos residentes: análise na perspectiva da medicina baseada em evidências. **Ciência e Informação** (Online), v. 38, n. 3, p. 177-191, 2009.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SILVA, P. G. K (2010). “Controle social da gestão pública: análise das práticas em dois municípios do Estado do Rio Grande do Sul”. 2010. 124 f. **Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais)** – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.pucrs.br:8080/dspace/bitstream/10923/1989/1/000422983-Texto%2BCompleto-0.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2016.

SILVA, P. M. da. **Análise do acesso e da transparência da informação pública nas Instituições Federais de Ensino Superior no Brasil**. 2014.

SILVA, J. C.; GOMES, H. F. Conceitos de informação na Ciência da Informação: percepções analíticas, proposições e categorizações. **Informação & Sociedade**, v. 25, n. 1, 2015. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/145/13200>>. Acesso em:

SOUZA, J. A. C. Cultura do Segredo: a corrupção na administração pública. **Direito Administrativo**. v. 14, n. 24, p. 385-399 – jan-jun, 2015. Disponível em: <https://aplicacao.mpmg.mp.br/xmlui/handle/123456789/1251>. Acesso em: 15 fev 2016.

SUAIDEN, E. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global. 1995. TAKAHASHI, T. (org.). (2000). **Livro Verde** - Sociedade da Informação no Brasil. Brasília: MCT. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2015.

UHLIR, P. F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006.

VALENTIM, M. L. P. org. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 390 p. ISBN 978-85-7983-117-1. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=KKyUw-Eck-IC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 11 jul. 2015.

VALENTIM, M. L. P.. Inteligência Competitiva em Organizações: dado, informação e conhecimento. In: **DataGramaZero** - Revista de Ciência da Informação - v.3 n.4 ago/02. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)>. Acesso em: 11 jul. 2015.

VALENTIM, M.L.P.; TEIXEIRA, T.M.C. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.22, n.2, p.151-156, 2012. Disponível em: <<http://www.biblionline.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10651>>. Acesso em: 11 jul. 2015.

VARELA, A. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007.

VENTURA, K. S. **Entre o acessável e o acessível**: implicações dos padrões de acessibilidade para o acesso às informações públicas em universidades federais brasileiras. (Dissertação) Mestrado em Ciência da Informação – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – Departamento de Ciência da Informação, UFPE, Recife, 2015.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

VIEIRA, L. A. Informação utilitária: definição, uso e perspectivas. **Cultura informacional e liderança comunitária**: concepções e práticas. Belo Horizonte: UFMG/PROEX, p. 71-74, 2011. Disponível em: <[http://culturadainovacao.com.br/wa\\_files/04\\_20Informa\\_C3\\_A7\\_C3\\_A3o\\_20Utilit\\_C3\\_A1ria\\_20-20Leticia\\_20A\\_20Vieira.pdf](http://culturadainovacao.com.br/wa_files/04_20Informa_C3_A7_C3_A3o_20Utilit_C3_A1ria_20-20Leticia_20A_20Vieira.pdf)>. Acesso em: 19 fev. 2016.

## APÊNDICE A – DADOS DAS INSTITUIÇÕES PERTENCENTES AO UNIVERSO DA PESQUISA

INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR DA REGIÃO NORDESTE QUE COMPÕEM O UNIVERSO DA PESQUISA				
Estado	Instituição	Registros no período de maio/2012 a maio/2014		
		Quantidade de pedidos de informação	Média mensal de pedidos de informação %	Respondidos fora do prazo legal
Maranhão	IFMA - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão	130	5,2	13 10,0%
	UFMA - Fundação Universidade Federal do Maranhão	173	6,92	41 23,70%
Piauí	IFPI - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí	72	2,88	0
	UFPI - Fundação Universidade Federal do Piauí	202	8,08	159%
Ceará	IFCE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará	159	6,36	10 6,29%
	UFC - Universidade Federal do Ceará	293	11,72	44 15,02%
	UFCA - Universidade Federal do Cariri	0	0	0
	UNILAB - Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	46	1,84	1 2,17%
Rio Grande do Norte	IFRN - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte	138	5,52	11 7,97%
	UFERSA-RN - Universidade Federal Rural do Semi-Árido	107	4,28	3 2,80%
	UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte	274	10,96	9 3,28%
Bahia	UFBA - Universidade Federal da Bahia	296	11,84	0
	IF Baiano - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano	98	3,92	0
	IFBA - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia	139	5,56	3 2,16%
	UFSB (UFESBA) - Universidade Federal do Sul da Bahia	0	0	0
	UFOB - Universidade Federal do Oeste da Bahia	0	0	0
	UFRB - Universidade Federal do Recôncavo da Bahia	96	3,84	2 2,08%

Paraíba	IFPB - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba	82	3,28	13	15,85%
	UFCG - Universidade Federal de Campina Grande	127	5,08	0	
	UFPB - Universidade Federal da Paraíba	240	9,6	12	5%
Pernambuco	UFPE - Universidade Federal de Pernambuco	432	17,28	169	39,12%
	IFPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco	110	4,4	5	4,55%
	IFSPE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano	60	2,4	8	13,33%
	UNIVASF - Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	135	5,4	6	4,44%
	UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco	107	4,28	20	18,69%
Alagoas	IFAL - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas	130	5,2	0	
	UFAL - Universidade Federal de Alagoas	222	8,88	57	25,68%
Sergipe	IFSE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe	50	2	4	8%
	UFS - Fundação Universidade Federal de Sergipe	185	7,4	13	7,03%

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS RESPONDENTES DO SIC



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PERNAMBUCO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – PPGCI - MESTRADO EM  
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Prezados senhores,

Com o intuito de subsidiar a pesquisa intitulada “ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO DA REGIÃO NORDESTE”, da mestranda Mônica Augusta dos Santos, orientada pela professora Dr<sup>a</sup> Sandra de Albuquerque Siebra, desenvolvida no contexto do Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, solicitamos a gentileza do preenchimento do questionário em anexo. Essa pesquisa tem como objetivo contribuir com a melhoria do funcionamento dos Serviços de informação ao Cidadão (SIC), a partir do mapeamento e análise do fluxo de informações nesses órgãos, de forma a identificar obstáculos, dificuldades e problemas do serviço, que possam estar impedindo a eficiência do acesso à informação.

As informações obtidas por meio desse questionário serão utilizadas somente no contexto da nossa pesquisa de mestrado, sendo divulgados apenas os dados tratados estatisticamente das instituições, sem menção ao nome dos respondentes.

Antecipamos o nosso agradecimento na certeza de contarmos com vossa colaboração, e colocamos a disposição para fornecer mais informações pelo e-mail [mas898@gmail.com](mailto:mas898@gmail.com).

Qualquer dúvida em relação à oficialidade deste estudo, favor entrar em contato com a secretaria do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco pelo e-mail [ppgci@ufpe.br](mailto:ppgci@ufpe.br) ou pelo telefone (81) 2126-7727.

Cordialmente,

Mônica Augusta dos Santos  
Mestranda em Ciência da Informação no PPGCI/UFPE

Sandra de Albuquerque Siebra  
Professora do PPGCI / DCI/ UFPE

## COLETA DE DADOS COM OS RESPONDENTES DO SIC

### PERFIL DO ENTREVISTADO

1. **Sexo** ( ) Feminino ( ) Masculino

2. **Faixa etária**

( ) 20 a 30 anos ( ) 31 a 41 anos ( ) 42 a 52 anos

( ) 53 a 64 anos ( ) Acima de 65 anos

3. **Maior Grau de escolaridade**

( ) Ensino médio/Técnico ( ) Graduação incompleta ( ) Graduação completa

( ) Especialização ( ) Mestrado ( ) Doutorado

4. **Área de conhecimento de sua última formação acadêmica**

( ) Ciências Exatas e da Terra ( ) Ciências Biológicas ( ) Engenharias

( ) Linguística, Letras e Artes ( ) Ciências da Saúde ( ) Ciências Agrárias

( ) Ciências Sociais Aplicadas ( ) Ciências Humanas

( ) Outra. Qual? \_\_\_\_\_

5. **Qual o nome do cargo que ocupa na instituição?**

\_\_\_\_\_

6. **Tempo de atuação na função de respondente do SIC**

( ) Desde 2012 ( ) Desde 2013 ( ) Desde 2014 ( ) Assumi em 2015

7. **Acumula outras funções além de respondente do SIC nesta instituição?**

( ) Sim ( ) Não

### SOBRE O SIC

1) **Há quanto tempo o SIC foi instalado na instituição? \_\_\_\_\_ (em meses)**

2) **O SIC está localizado**

( ) No prédio da reitoria.

( ) Na biblioteca.

( ) Em um prédio próprio.

( ) Outro (especificar) \_\_\_\_\_

3) **Em relação à localização física do SIC em sua instituição:**

( ) Está situado em local térreo.

Está situado em piso superior com acessibilidade (elevador ou rampa).

Está situado em piso superior, mas ainda não foram implementadas formas de acessibilidade (ex: elevador ou rampa).

**4) O local onde se encontra o SIC está devidamente sinalizado para que seja possível identificar sua presença e localização?**

Sim  Não

**5) Quantas pessoas trabalham como respondentes no SIC? \_\_\_\_\_**

**6) Existe uma política de acesso à informação e de gestão documental implementada pela Universidade? Desde quando?**

Sim. Anterior a 2013.  Sim. Desde 2013.  Sim. Desde 2014.

Sim. Foi criada em 2015.  Não. Ainda não foi implementada.

## **SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SIC**

**1. Existe algum critério para a escolha de respondente do SIC, em sua instituição?**

Não. Qualquer pessoa pode ser indicada para assumir a função.

Sim. É necessário ter conhecimento da Lei de Acesso à Informação.

Sim. É necessário ter conhecimento da Lei de Acesso à Informação e experiência na gestão das informações.

Sim. É necessário ter conhecimento da Lei de Acesso à Informação, ter experiência na gestão das informações e ter tempo suficiente na instituição para conhecê-la bem (pelo menos um ano de efetivo exercício).

**2. A Instituição tem realizado alguma das ações a seguir para conscientização e implementação da cultura do acesso à informação pelas unidades/áreas? (pode marcar mais de uma opção)**

Palestras para esclarecimento sobre informações sigilosas e informações públicas.

Distribuição de material escrito nas unidades institucionais (cartilhas, folder, panfletos, etc).

Reuniões de sensibilização com autoridades da instituição para a promoção da transparência ativa e disponibilização de dados para a transparência passiva.

Reuniões com grupos específicos de cada unidade/área para a classificação das informações sigilosas.

Outra(s). Qual (is)? \_\_\_\_\_

**3. Sua Instituição possui uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS)?**

Sim.  Não.  Não tenho conhecimento.

**4. Quando, para responder um pedido de informação de cidadão, é necessária a colaboração de alguma unidade/área específica, como a solicitação de informação a essa unidade/área é realizada pelo SIC?**

- Via ofício sem protocolar
- Via ofício protocolado no Sistema de Processos da Instituição.
- Via Sistema de Informação. Qual? \_\_\_\_\_.
- Via contato telefônico.
- Via email.
- Um respondente vai pessoalmente à unidade/área responsável pelo assunto, com ofício/memorando descrevendo a solicitação do cidadão.

**5. Quais dificuldades a gestão do SIC/respondente(s) tem enfrentado na busca e recuperação das informações junto às unidades/áreas da instituição, a fim de atender às solicitações dos cidadãos? (pode marcar mais de uma opção)**

- Falta de prioridade na liberação das informações necessárias para responder aos cidadão, dentro do prazo legal, por parte de servidores de outras unidades/áreas.
- Desconhecimento da LAI por parte de servidores de outras unidades/área desta instituição.
- Servidores retêm a informação, ao invés de disponibilizá-la, pois a cultura do sigilo ainda persiste na instituição.
- Número de servidores das unidades/áreas demandadas insuficiente para preparar e disponibilizar relatórios e outros documentos específicos solicitados pelo SIC.
- Ausência de publicação das informações de interesse geral da sociedade, através do sítio institucional.
- Informações sigilosas não discriminadas corretamente.
- Outra(s). \_\_\_\_\_

**6. Qual o nível de dificuldade para conseguir dar a resposta a maioria dos pedidos de informação dos cidadãos?**

- fácil    pouca dificuldade    média dificuldade    muita dificuldade

**7. O(s) respondente(s) enfrentam alguma das dificuldades de gestão do fluxo informacional do SIC abaixo listadas? (pode marcar mais de uma)**

- Falta de atualização contínua do site de acesso à informação da instituição, de acordo com orientações da CGU.
- Desconhecimento de uma ferramenta de atualização e controle interno da demanda específica do SIC, como um banco de informações, por exemplo.

Desconhecimento de técnicas específicas de organização dos documentos físicos, gerados pela demanda do SIC.

Dificuldade de localização de informações já recebidas de alguma unidade/área.

Outra(s). \_\_\_\_\_

**8. O(s) respondente(s) utiliza(m) algum dos artifícios abaixo para gerenciamento/registro/memória dos pedidos realizados ao SIC? (pode marcar mais de um)**

Não há um procedimento específico.

Elaboração e utilização de planilhas para controle de assuntos, prazos de resposta e prorrogação, assim como outros detalhamentos dos pedidos de informação.

Utilização de editor de texto para controle de assuntos, prazos de resposta e prorrogação, assim como outros detalhamentos dos pedidos de informação.

Os pedidos de informação são impressos e organizados em pastas físicas, onde também são arquivados as informações fornecidas pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados pelo cidadão, para acompanhamento da reposta e eventuais recursos.

Após o pedido respondido, a documentação entregue pelas unidades/áreas específicas dos assuntos solicitados à gestão do SIC (respondentes) é digitalizada e arquivada eletronicamente em pastas específicas.

Outro(s). \_\_\_\_\_

**9. Considera relevante a participação dos respondentes do SIC em eventos para troca de experiências e atualização de conhecimentos?**

Sim  Não.

**10. A instituição proporciona aos respondentes a participação nesse tipo de evento?**

Sim  Às vezes  Não.

**11. Considerando a interação do SIC com as demais unidades institucionais, existe uma rotina de atualização dos dados/informações que vão sendo obtidos/solicitados no sítio institucional (transparência ativa)?**

Sim e as atualizações são realizadas com frequência, para englobar novas informações obtidas .

Sim e as atualizações são feitas em periodicidade específica (ex: semanal, mensal, etc)

Atualizações são realizadas sem periodicidade específica.

( ) Não há rotina definida de atualizações. Elas são feitas sob demanda.

**12. Considerando sua atuação como respondente do SIC, que conhecimentos você considera relevantes para exercer bem essa função? (pode marcar mais de uma)**

( ) Conhecimento sobre a LAI.

( ) Conhecimento teórico-prático sobre gestão da informação.

( ) Conhecimento sobre gestão documental.

( ) Conhecimento sobre organização da informação.

( ) Conhecimento sobre tecnologia.

( ) Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

**Muito obrigada pela sua colaboração!**

## **APÊNDICE C – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA REALIZADA COM OS RESPONDENTES DOS SICs DAS INSTITUIÇÕES DA AMOSTRA**

### **Apresentação**

1. A primeira etapa dessa coleta de dados dessa pesquisa foi a realização de um questionário. Se você não participou da etapa inicial pedimos, por gentileza, as seguintes informações:

- Sexo ( ) feminino ( ) masculino
- Idade: \_\_\_\_\_ anos
- Grau de escolaridade: \_\_\_\_\_
- Formação acadêmica: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Cargo na instituição: \_\_\_\_\_
- Tempo de atuação na função de respondente do SIC: \_\_\_\_\_
- Além de respondente acumula outra função? Qual? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Fluxo de informações no SIC**

2. Quando o pedido de informação chega ao SIC de sua instituição quais são as providências iniciais dos respondentes?

3. Poderia descrever o trâmite das solicitações de informações originadas dos cidadãos, desde o recebimento no SIC físico, passando pela tramitação interna do pedido, até o momento de resposta pelos respondentes no sistema eletrônico? Esse trâmite está formalizado ou bem definido dentro da instituição? Se sim, poderia nos fornecer uma cópia dessa formalização?

4. Todas as unidades da instituição das quais se solicita informação para responder ao pedido dos cidadãos, costumam colaborar e ajudar a cumprir os prazos de resposta? Existe alguma dificuldade de comunicação ou de colaboração?

5. O que é feito quando as unidades setoriais demoram para disponibilizar a informação solicitada?

6. Já houve caso de informações não sigilosas, que não foram disponibilizada pelas unidades setoriais por algum motivo, mesmo quando solicitadas pelos respondentes? Se sim, qual procedimento foi adotado nessa situação?

7. Qual você diria que são as maiores dificuldades desde que o pedido chega, até se conseguir informações necessárias para dar resposta ao cidadão? Há entraves nesse fluxo de informações do pedido até a resposta?

6. Quando os dados solicitados retornam ao SIC, para que o pedido seja respondido ao cidadão, existe alguma forma de tratamento das informações? As respostas já fornecidas são organizadas ou guardadas de alguma forma que permita uma recuperação mais rápida posteriormente?

7. As informações mais solicitadas via SIC levam, em algum momento, à atualização do site institucional ou do site do SIC para incluir esse tipo de informação?

Se sim, com qual periodicidade?

Se não, não acharia esse um recurso útil para facilitar o conhecimento pelos cidadãos?

8. Gostaria de sugerir melhorias para o funcionamento do seu SIC ou para a comunicação dele com as unidades organizacionais?

**Agradecemos sua participação nesta entrevista!**

## ANEXO A – LEI 12.527/2011 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)



### Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos

#### LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

[Mensagem de veto](#)

[Vigência](#)

[Regulamento](#)

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.

**A PRESIDENTA DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir 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](#).

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no **caput** refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

## CAPÍTULO II

### DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no **caput** não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o **caput**, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no **caput**, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do [art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000](#), e do [art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008](#).

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no [art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000](#) (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

### CAPÍTULO III

#### DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

##### Seção I

##### Do Pedido de Acesso

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no **caput** todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da [Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.](#)

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

## Seção II

### Dos Recursos

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no **caput** que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#), ao procedimento de que trata este Capítulo.

## CAPÍTULO IV

### DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

#### Seção I

##### Disposições Gerais

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

## Seção II

### Da Classificação da Informação quanto ao Grau e Prazos de Sigilo

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no **caput**, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

### **Seção III**

#### **Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas**

Art. 25. É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção. ([Regulamento](#))

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Regulamento disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 26. As autoridades públicas adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o poder público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas adotarás as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

### **Seção IV**

#### **Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação**

Art. 27. A classificação do sigilo de informações no âmbito da administração pública federal é de competência: ([Regulamento](#))

I - no grau de ultrassecreto, das seguintes autoridades:

a) Presidente da República;

b) Vice-Presidente da República;

c) Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas;

d) Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; e

e) Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior;

II - no grau de secreto, das autoridades referidas no inciso I, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista; e

III - no grau de reservado, das autoridades referidas nos incisos I e II e das que exerçam funções de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto nesta Lei.

§ 1º A competência prevista nos incisos I e II, no que se refere à classificação como ultrassecreta e secreta, poderá ser delegada pela autoridade responsável a agente público, inclusive em missão no exterior, vedada a subdelegação.

§ 2º A classificação de informação no grau de sigilo ultrassecreto pelas autoridades previstas nas alíneas “d” e “e” do inciso I deverá ser ratificada pelos respectivos Ministros de Estado, no prazo previsto em regulamento.

§ 3º A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta deverá encaminhar a decisão de que trata o art. 28 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35, no prazo previsto em regulamento.

Art. 28. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterá, no mínimo, os seguintes elementos:

I - assunto sobre o qual versa a informação;

II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;

III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e

IV - identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no **caput** será mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 29. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo, observado o disposto no art. 24. [\(Regulamento\)](#)

§ 1º O regulamento a que se refere o **caput** deverá considerar as peculiaridades das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o **caput**, deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no **caput** para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

## **Seção V**

### **Das Informações Pessoais**

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

## DAS RESPONSABILIDADES

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no **caput** serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#), e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no **caput**, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas [Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950](#), e [8.429, de 2 de junho de 1992](#).

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. (VETADO).

§ 1º É instituída a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que decidirá, no âmbito da administração pública federal, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e terá competência para:

I - requisitar da autoridade que classificar informação como ultrassecreta e secreta esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral da informação;

II - rever a classificação de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observado o disposto no art. 7º e demais dispositivos desta Lei; e

III - prorrogar o prazo de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado, enquanto o seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa à soberania nacional ou à integridade do território nacional ou grave risco às relações internacionais do País, observado o prazo previsto no § 1º do art. 24.

§ 2º O prazo referido no inciso III é limitado a uma única renovação.

§ 3º A revisão de ofício a que se refere o inciso II do § 1º deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, após a reavaliação prevista no art. 39, quando se tratar de documentos ultrassecretos ou secretos.

§ 4º A não deliberação sobre a revisão pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações nos prazos previstos no § 3º implicará a desclassificação automática das informações.

§ 5º Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observado o mandato de 2 (dois) anos para seus integrantes e demais disposições desta Lei. [\(Regulamento\)](#)

Art. 36. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 37. É instituído, no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, o Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), que tem por objetivos: [\(Regulamento\)](#)

I - promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas; e

II - garantir a segurança de informações sigilosas, inclusive aquelas provenientes de países ou organizações internacionais com os quais a República Federativa do Brasil tenha firmado tratado, acordo, contrato ou qualquer outro ato internacional, sem prejuízo das atribuições do Ministério das Relações Exteriores e dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento do NSC.

Art. 38. Aplica-se, no que couber, a [Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997](#), em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público.

Art. 39. Os órgãos e entidades públicas deverão proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de 2 (dois) anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no **caput**, deverá observar os prazos e condições previstos nesta Lei.

§ 2º No âmbito da administração pública federal, a reavaliação prevista no **caput** poderá ser revista, a qualquer tempo, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os termos desta Lei.

§ 3º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no **caput**, será mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 4º As informações classificadas como secretas e ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no **caput** serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 42. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 43. O inciso VI do art. 116 da [Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#), passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 116. ....

.....

[VI](#) - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

.....” (NR)

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

“[Art. 126-A](#). Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública.”

Art. 45. Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas, especialmente quanto ao disposto no art. 9º e na Seção II do Capítulo III.

Art. 46. Revogam-se:

I - a [Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005](#); e

II - os [arts. 22 a 24 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991](#).

Art. 47. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF  
*José Eduardo Cardoso*  
*Celso Luiz Nunes Amorim*

*Antonio de Aguiar Patriota  
Miriam Belchior  
Paulo Bernardo Silva  
Gleisi Hoffmann  
José Elito Carvalho Siqueira  
Helena Chagas  
Luís Inácio Lucena Adams  
Jorge Hage Sobrinho  
Maria do Rosário Nunes*

**Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.11.2011 - Edição extra**

\*