



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 5 – Políticas e Economia da Informação

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO: PRÁTICAS INSTITUCIONAIS E A DIFICULDADE DE CUMPRIR A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

INFORMATION SERVICE TO CITIZEN: INSTITUTIONAL PRACTICES AND THE DIFFICULTY TO FULFILL THE LAW OF ACCESS TO INFORMATION

Mônica Augusta dos Santos¹ e Sandra de Albuquerque Siebra²

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), estabelecido pela Lei 12.527 como de existência obrigatória nos órgãos e entidades públicas, é um instrumento de transparência passiva que possibilita a interação entre a gestão pública e a sociedade. Nesse cenário, a pesquisa visou analisar o funcionamento dos Serviços de Informação ao Cidadão das instituições federais de ensino superior do Nordeste. Quanto aos fins a pesquisa é descritiva e bibliográfica, pautada em revisão de literatura, aplicação de questionário e entrevista semiestruturada com os respondentes do sistema e-SIC das instituições federais de ensino superior do Nordeste, com mais pedidos de informação ao SIC. A análise realizada contribuiu para a identificação de pontos positivos e dificuldades que os SICs vivenciam em seu papel de facilitadores do acesso à informação. Conclui-se que, os anos de cultura do segredo vivenciados pelas instituições e muitos dos seus servidores, ainda são um empecilho para que o fluxo informacional ocorra sem atrasos ou dificuldades. Além disso, destaca-se a inexperiência dos agentes públicos responsáveis pelo atendimento no SIC e a ausência de ferramentas e técnicas para facilitar a localização de pedidos já respondidos e a organização das informações coletadas na instituição, o que poderia facilitar a resposta a pedidos de informações com assuntos recorrentes. Mostrando a necessidade de adoção de medidas no sentido de conscientizar e deixar mais claro o teor da Lei de Acesso à Informação a todos os envolvidos no fluxo informacional para resposta aos pedidos de informação, o que já ocorre em algumas instituições.

Palavras-chave: Acesso à informação. Serviço de Informação ao Cidadão. Fluxo da Informação. Transparência Passiva.

¹ Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco. Especialista em Gestão e Tecnologia da Informação. Secretária Executiva da PROCIT/UFPE.

² Doutora em Ciência da Computação. Professora do Departamento de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPE. Área de Tecnologia da Informação e Comunicação. Pesquisadora do Laboratório LIBER/UFPE.

Abstract: *The information Service to Citizen (ISC), established by Law 12.527 as of mandatory existence in public organizations and entities of executive branch, is an instrument of passive transparency, which enables the interaction between public management and society. In this context, this research aimed to analyze the functioning of the information services to citizens of the federal institutions of higher education in the Northeast. As for purposes research is descriptive and literature, based on literature review, questionnaire and semi-structured interviews with respondents and system-SIC federal institutions of higher education in the northeast, with more requests for information to the SIC. The analysis provided the identification of strengths and difficulties that these organs can experience in their role as facilitators of access to information. We conclude that the years of secrecy culture experienced by institutions and many of its servers, is still a stumbling block for the information flow occurs without delays or difficulties. Noteworthy is the inexperience of public officials responsible for serving the ISC, as well as the lack of tools and techniques to facilitate the location of applications already answered and the organization of the information collected in the institution, which could facilitate the response to requests for information with recurrent issues.*

Keywords: *Access to information. Information Service to Citizen. Information Flow. Passive Transparency.*

1 INTRODUÇÃO

O Decreto 7.724 regulamentou, em maio de 2012, a Lei nº 12.527 (BRASIL, 2011) conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) e sancionada no país em novembro de 2011. A LAI visa assegurar ao cidadão os seus direitos sobre as informações públicas produzidas ou custodiadas pelos três poderes do governo (Legislativo, Executivo e Judiciário), nas esferas municipal, estadual, distrital e federal. Fundamentada nos princípios da administração pública, a LAI tem o princípio da publicidade como regra geral e o sigilo como exceção. Dessa forma, as informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades devem ser disponibilizadas ao cidadão por serem consideradas bens imateriais e pertencentes ao patrimônio público. Assim, a garantia do direito de acesso à informação permite ao cidadão não somente o conhecimento das ações públicas, como também sua participação nas tomadas de decisões, pois “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).

Para o cumprimento da obrigatoriedade de publicização das informações, a LAI determinou a divulgação espontânea e de forma ampla de assuntos úteis à sociedade nos sítios eletrônicos institucionais sem que haja demanda do cidadão (BRASIL, 2011), o que caracteriza a chamada transparência ativa. E para garantir o direito de acesso àquelas informações não divulgadas proativamente, determinou, também, que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) fosse implementado nos órgãos e entidades (com recursos financeiros provenientes do governo), como um meio de promoção da transparência passiva, visando atender à demanda do cidadão e orientá-lo de forma eficiente e satisfatória, dentro do prazo legal (BRASIL, 2011). De

fato, o SIC tem como função “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). Além disso, para tornar a comunicação entre a sociedade e o setor público mais eficiente e menos burocrática, além do SIC 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, 2013). Assim, todos os pedidos realizados pelo cidadão ao SIC (pessoalmente, por telefone, por e-mail, etc.) devem ser registrados no sistema eletrônico pelos servidores designados para o SIC.

Para atender ao especificado na LAI, muita articulação e providências imediatas aconteceram em todos os órgãos e setores das instituições, a fim de fazer funcionar essa nova estrutura de informação. Contudo, para que a prática do sigilo seja enfraquecida e a cultura do acesso ganhe expansão dentro das instituições é essencial a definição e implementação de ações, normas e políticas bem como, a conscientização de todas as instâncias envolvidas nessa estrutura.

Nesse contexto, este artigo apresenta alguns dos resultados de uma pesquisa de mestrado que teve como objetivo analisar o funcionamento dos Serviços de Informação ao Cidadão das instituições federais de ensino superior (IFES) do Nordeste.

A expectativa é que a pesquisa contribua com a promoção da cultura do acesso e cumprimento da LAI e com um referencial teórico relacionado à LAI, em especial, com o referente à transparência passiva, temática pouco explorada nos artigos da área. Adicionalmente, a pesquisa possibilitou que dificuldades, pontos positivos e expectativas dos servidores dos SICs fossem mapeados e registrados.

2 CULTURA DO ACESSO

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.

O direito de acesso à informação é visto como um direito fundamental do homem e, além de ser um direito de todo e qualquer indivíduo, é um direito difuso, ou seja, que pertence à

coletividade. Isso porque o acesso às informações públicas³ resulta em ganhos para a sociedade. Logo, no âmbito das informações públicas, produzidas ou custodiadas por órgãos públicos e que se referem à vida dos cidadãos, é 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 (MARQUES, 2000).

Dentro das organizações públicas a observância do princípio da publicidade máxima⁴ requer a modificação do 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 (...)” (CGU, 2011, p. 12). Diante dessa ideologia torna-se impraticável o exercício da cidadania.

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. 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. Assim, 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 (BRASIL, 2011).

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). E, de fato, a implementação da LAI reforçou a importância da

³ Informação pública é aquela produzida e guardada pelo estado, compreendendo também documentos públicos (CGU, 2011 online). É “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).

⁴ 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.

prática da transparência nos órgãos e entidades públicas. Entretanto, diante da cultura do sigilo ainda existente na administração pública, torna-se necessário e desafiador o desenvolvimento de ações voltadas para a expansão da cultura do acesso e a motivação para que a sociedade cobre das autoridades ações de publicização das informações a que se tem direito. Pois, onde existe a prática da transparência é possível observar maior comprometimento dos gestores públicos nas atividades colaborativas, assim como facilidade de atendimento às novas demandas sociais de acesso e uso da informação, o que contribui para a participação do cidadão nas decisões governamentais e para o fortalecimento da democracia.

3 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

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 (BRASIL, 2011). Para isso, a LAI define dois tipos de transparência: a transparência ativa, que 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; e a transparência passiva, que engloba a disponibilização de informações específicas, demandadas pela sociedade, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Este serviço é oferecido pela administração pública, por meio de sistema eletrônico específico, onde as solicitações de informação são registradas pelo usuário (cidadão comum ou mesmo o agente público responsável pelo atendimento ao cidadão) e monitoradas, a fim de viabilizar o acesso àquelas informações que não foram divulgadas proativamente pelas instituições, desde que não estejam resguardadas sob sigilo. O SIC tem a finalidade 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). O requerimento de acesso às informações, produzidas ou custodiadas pelos órgãos públicos, pode ser realizado por pessoa física ou jurídica, sem necessidade de justificativas, e a resposta ao pedido formalizado deve ser concedida dentro do prazo legal de 20 dias, com prorrogação de 10 dias, se devidamente justificada (BRASIL, 2011). O sistema eletrônico e-SIC também permite registro de reclamações referentes aos pedidos realizados e de recursos em até quatro instâncias. Os recursos são formalizados no prazo de 10 dias, a partir do recebimento da resposta da solicitação no e-SIC (BRASIL, 2011).

As informações fornecidas por meio do SIC devem ser disponibilizadas, também, ativamente, a fim de evitar novas demandas de informações recorrentes. Mesmo na ocasião da resposta ao cidadão, por meio do SIC, o agente público deve sempre orientar a busca da

informação no sítio institucional, caso ela esteja disponível. 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 (CUNHA, 2014).

Contudo, vale ressaltar que 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). Disponibilizar informação para o público pressupõe uma cadeia de processos gerenciais sem os quais fica muito difícil e, às vezes, até 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 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 OS FLUXOS INFORMACIONAIS

De acordo com Floriani (2007), os fluxos informacionais consistem em processos específicos, etapas sistematizadas, organizadas e estruturadas com o objetivo de facilitar o gerenciamento da informação. Assim, considera-se que gerir informação é compreender o seu fluxo, cada etapa referente aos processos operacionais e decisórios da organização. Ainda segundo a autora, as organizações, onde os fluxos informacionais estão bem definidos e o processo de gerenciamento dessas informações flui de forma eficiente, têm mais vantagens no processo de tomada de decisões. Ressalta-se que os fluxos informacionais são variáveis e dependem do contexto situacional de cada ambiente, visto que “o caráter dinâmico do funcionamento dos subsistemas e do processamento das informações é reflexo do dinamismo do fluxo informacional” (VALENTIM, 2010, p. 222).

No modelo básico de Davenport (1998), o processo gerencial das informações segue o seguinte fluxo: determinação das exigências; obtenção; distribuição e utilização. O primeiro passo “implica deduzir as exigências informacionais dos fatores que ‘devem funcionar bem’ para que o negócio tenha bom desempenho” (DAVENPORT, 1998, p. 176). Entretanto, o autor ressalta que 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. A segunda etapa é a obtenção de informações por meio das atividades de “exploração do ambiente informacional, classificação da informação em uma estrutura pertinente, formatação e estruturação das informações” (DAVENPORT, 1998, p. 181). 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. A terceira etapa é a distribuição e relaciona-se 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) é o uso da informação e refere-se à forma como os membros da organização lidam com as informações estratégicas. O autor conclui explicando que é possível aperfeiçoar a etapa do uso da informação, por meio 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.

Na visão de Beal (2008) são apresentados 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. De acordo com a autora,

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 (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.

4.1 FLUXO DE INFORMAÇÕES NO SIC

O SIC não é o órgão detentor das informações que são solicitadas pelos cidadãos, funcionando como um agente articulador entre a necessidade do cidadão e os setores que

produzem, recebem e custodiam a informação. Dessa forma, para cumprir seu papel, é necessária a 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.

Assim, para o SIC 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 as 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.

5 METODOLOGIA

Esta pesquisa pode ser classificada quanto aos objetivos como descritiva e de natureza quanti-qualitativa (SANTOS, 2006). De acordo com as fontes de dados analisadas a pesquisa é bibliográfica, embasada em fontes primárias e secundárias. Em relação aos procedimentos de coleta utilizados, a pesquisa é documental (SANTOS, 2006).

A pesquisa documental serviu para o estudo do perfil das instituições e das características relativas aos pedidos de informação formalizados nos SICs. Ela foi realizada nos relatórios estatísticos dos SICs, tabulados pela CGU e disponibilizados em sítio de acesso à informação do Governo Federal⁵. O levantamento foi realizado com os agentes públicos respondentes do e-SIC da amostra por meio de questionário e entrevista semiestruturada. A amostra da pesquisa abrangeu os SICs das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) da região Nordeste com o maior quantitativo de pedidos de informações registrados no e-SIC, no período de 2012 a 2014, sendo uma instituição de cada estado, resultando em 9 (nove) instituições: Universidade Federal de Alagoas (UFAL), Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Universidade Federal do Piauí (UFPI), Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e Universidade Federal de Sergipe (UFS). 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 e-SIC.

⁵ <http://www.acessoainformacao.gov.br>

O questionário teve a finalidade de levantar informações sobre o acesso à informação nas instituições. Ele foi colocado online por meio do software *Google Forms* e o *link* foi enviado para os respondentes juntamente com uma carta de apresentação e uma sensibilização para colaboração com a pesquisa acadêmica. Os convites foram enviados em novembro/2015 e o prazo final de espera das respostas foi dezembro/2015. Os representantes de todas as instituições responderam ao questionário. As entrevistas buscaram conhecer o funcionamento dos SICs, os procedimentos adotados pelos respondentes em relação à demanda de pedidos de informações, assim como a identificação do trâmite das solicitações de informações. Elas foram realizadas também com respondentes dos SIC, pessoalmente ou remotamente (fazendo uso do *software Skype* ou telefone). Algumas instituições solicitaram a realização da entrevista via *e-mail*, alegando dificuldades técnicas para uso do *Skype* e impossibilidade de uso do telefone para conversas de longa duração. As entrevistas foram realizadas no período de 25/01 a 11/02/2016 e 66,67% dos respondentes dos respondentes participaram dessa etapa.

Os dados coletados foram tabulados, analisados quantitativamente e qualitativamente e comentados com base na literatura consultada. A entrevista também serviu de base para delinear o fluxo informacional dos SICs, fazendo uso da notação BPMN 2.0⁶.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados nesta seção foram divididos em três subseções: a primeira apresenta análises dos relatórios estatísticos de pedidos de acesso à informação das instituições pertencentes à amostra da pesquisa; a segunda apresenta a análise das respostas obtidas com os questionários; a terceira discute os resultados obtidos com a entrevista semiestruturada, assim como mostra o mapeamento e comentários dos fluxos informacionais dos SICs da amostra.

4.1 ANÁLISE DOS RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

As subseções a seguir detalham as informações dos relatórios estatísticos.

6.1.1 Quantidade de pedidos de informação

Das nove universidades observadas, a que recebeu mais solicitações de informações foi a UFPE, com 432 pedidos, realizados por 157 cidadãos, totalizando 1.092 perguntas. Constatase que o número de pedidos não equivale ao número de perguntas, o que só pode ser explicado pelos múltiplos questionamentos realizados em um mesmo pedido, por um mesmo cidadão. Destaca-se que essa prática prejudica a eficiência do atendimento no e-SIC, pois nem sempre o

⁶ 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 (PIZZA, 2012).

cidadão aborda a mesma temática em seu pedido e o agrupamento dos questionamentos em um único pedido dificulta o trâmite da resposta. Até porque, em geral, a solicitação é encaminhada para unidades diferentes, a fim de recuperar as informações requeridas pelo cidadão, sendo assim, os questionamentos múltiplos provocam atrasos, até mesmo superiores ao prazo de prorrogação da resposta no e-SIC. A instituição com menor quantidade de pedidos de informação foi a UFMA, com 173 registros no e-SIC, realizados por 143 cidadãos, totalizando 464 perguntas.

6.1.2 Tempo de resposta no e-SIC

Considerando que, segundo a LAI, o tempo de resposta a um pedido de informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, quando devidamente justificada a impossibilidade de atendimento, o tempo médio de resposta das instituições foi considerado alto, assim como o número de prorrogações dos pedidos (Tabela 1).

Tabela 1 - Respostas aos pedidos de acesso à informação

Instituição	Total 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 CGU(2015).

Das nove universidades analisadas, destaca-se a UFS que apresentou o menor tempo médio para resposta a pedidos. Já a UFPI apresentou o maior tempo de resposta e verificou-se que a instituição não tem a prática de registrar a prorrogação do pedido de resposta, nem justificar o atraso. Talvez em consequência da grande demanda de pedidos registrados no e-SIC, a UFPE teve o maior percentual de pedidos prorrogados. Diante dessa situação, questiona-se se o grande número de prorrogações é decorrente da insuficiência de recursos humanos e sobrecarga de atividades dos respondentes do sistema ou se é devida a falta de colaboração dos órgãos/setores da instituição para que o SIC possa atender ao pedido de informação no prazo.

6.1.3 Temas e assuntos mais solicitados

De acordo com as categorias estabelecidas pela CGU foi possível identificar e classificar os temas e assuntos mais solicitados às instituições (Quadro 1). A categoria Educação foi a mais

questionada no e-SIC, abrangendo 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.

Quadro 1 - 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 (2013).

6.2 QUESTIONÁRIOS

Quanto ao tempo de existência dos SICs, 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.

Verificou-se que os SICs da UFAL, UFBA, UFMA, UFPE, UFRN E UFS possuem dois servidores exercendo a função de respondentes do sistema eletrônico, enquanto que na UFC, UFPB e UFPI existe apenas um respondente. Diante desse contexto, observa-se que, dependendo da demanda que a universidade receba no e-SIC, o número reduzido de respondentes pode provocar atraso nos atendimentos aos pedidos de informação, além de outros problemas com a gestão das informações do SIC. Principalmente porque, na maioria das instituições, os respondentes não possuem apenas essa função, acumulando-a com outras

atividades/responsabilidades. Dentre os nove servidores representantes de cada SIC que responderam à pesquisa, apenas três não acumulam outras funções.

Foi constatado que a maioria dos respondentes iniciou o atendimento no SIC entre 2012 e 2013. Destaca-se que nem todas as instituições possuem critérios bem definidos para a escolha dos respondentes. Considera-se relevante para o desempenho desse serviço que a pessoa designada tenha um tempo de experiência na instituição, o conhecimento das estruturas organizacionais e de gestão da informação, além de ter um perfil articulador e conhecimento amplo da LAI. Os critérios mais próximos disso são os adotados pela UFPB e pela UFPI, que têm como requisitos o conhecimento da LAI, a experiência na gestão das informações e tempo suficiente na instituição para conhecê-la (pelo menos um ano de efetivo exercício). Contudo, a UFPE e a UFC estabelecem como condição apenas o conhecimento da LAI. A UFBA, a UFRN e a UFAL determinam que o servidor tenha conhecimento da LAI e experiência na gestão de informações. Na UFMA e UFS qualquer pessoa pode ser indicada para assumir a função de respondente, pois não existe pré-requisito.

Questionou-se sobre os possíveis obstáculos na ocasião da busca e recuperação das informações junto às unidades da instituição. Oito respondentes reclamaram da falta de prioridade e de colaboração dos diversos setores em fornecer as informações necessárias para o atendimento ao cidadão no prazo legal, corroborando com as hipóteses dessa pesquisa e com o mencionado na literatura (CGU, 2013). Outras dificuldades apresentadas pelos respondentes foram: desconhecimento de uma ferramenta de atualização e controle interno de demandas específicas; desconhecimento de técnicas específicas de organização dos documentos físicos oriundos do SIC, com a finalidade de facilitar a localização de informações, à medida que novos pedidos forem registrados; falta de atenção e de prioridade dos gestores das unidades para atendimento às demandas do SIC.

Considerando a importância da implementação de uma política de acesso à informação, assim como de uma política de gestão documental nas instituições, questionou-se sobre a existência e o tempo de implementação delas nas universidades estudadas. Cinco instituições declaram não ter nenhuma política implementada: UFPB, UFPE, UFPI, UFS e UFAL, representando 56% da amostra. A UFC, UFMA e UFRN afirmaram ter uma política anterior a 2013, mas não forneceram maiores informações sobre a mesma. Já a UFBA informou possuir uma política, sem especificá-la, que entrou em vigor em 2014. Entende-se que uma política de gestão documental depende das deliberações da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPADS), por isso foi questionado aos respondentes sobre a existência dessa comissão. Seis universidades reconheceram que não possuem a CPADS e as demais instituições

declararam não ter conhecimento dessa comissão. Diante das informações prestadas, deduz-se que, provavelmente, a política existente na UFC, UFMA, UFRN e UFBA é a política de acesso à informação.

A atualização dos dados/informações nos sítios institucionais não é uma prática frequente nas universidades analisadas, pois 88,9% da amostra não possui uma rotina definida de atualização do sítio de acesso à informação, apesar dessa ser uma recomendação da CGU. Vale a pena enfatizar a importância de publicizar nos sítios institucionais as informações pertinentes aos questionamentos do e-SIC, pois esse procedimento contribui para a transparência ativa na instituição e o acesso à informação pelo cidadão. Observa-se que a falta de publicação das informações demandadas pelos SICs resulta no aumento de pedidos de informação e pode provocar demora de atendimento ao cidadão. Portanto, a falta de transparência ativa provoca mais solicitações via transparência passiva.

No que diz respeito ao gerenciamento, registro e memória dos pedidos realizados no SIC, verificou-se que as instituições fazem uso de planilha eletrônica para armazenar as informações dos pedidos. A maioria das instituições disse que os pedidos de informação são impressos e organizados em pastas físicas, onde também são arquivadas as informações fornecidas pelas unidades/áreas específicas a fim de responder a solicitação feita pelo cidadão, para acompanhamento da reposta e eventuais recursos. Algumas instituições disseram manter além da pasta física, uma pasta digital com os documentos digitalizados. 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. Nenhuma instituição afirmou possuir algum sistema de informação interno para organização e armazenamento dos pedidos para facilitar a consulta e, também, para promover o reaproveitamento das respostas fornecidas aos cidadãos.

6.3 ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

Alguns respondentes pertencentes a UFPB, UFAL e UFRN não participaram dessa etapa, que pretendia conhecer os fluxos das solicitações de informações dos SICs e representá-los por meio de um dos modelos estudados durante o desenvolvimento da pesquisa. Assim, nas demais IFES foi possível mapear o trâmite das informações, conhecer as especificidades da gestão das informações no SIC, assim como a relação deste serviço com as unidades setoriais.

Inicialmente, foi questionado aos respondentes sobre as primeiras providências realizadas por ocasião da chegada do pedido de informação no e-SIC institucional. Não houve um consenso nas respostas e as ações relatadas foram as seguintes:

- “Impressão do pedido; abertura de processo; iniciar instrução do processo para encaminhamento ao setor com competência para dar a resposta” (UFMA);
- “Os representantes analisam o pedido para identificar se já possuem as informações solicitadas e se não as tiverem identificam o setor responsável para encaminhar a solicitação” (UFPE);
- “Identificar se o conteúdo da solicitação está sob a responsabilidade da instituição, registrar o pedido em Sistema Interno (RT) e encaminhá-lo através do referido sistema à unidade/órgão responsável pela informação, destacando a lei e o prazo para atendimento” (UFBA);
- “Enviar ao setor competente responsável pelo assunto da demanda” (UFPI);
- “Enviar aos setores competentes” (UFS);
- “Registrar a solicitação e encaminhar para a unidade administrativa que irá responder.” (UFC)

Observa-se que uma parte das instituições não verifica a existência prévia de resposta para o pedido e já encaminha a solicitação, fazendo com que pedidos cuja a resposta já poderia existir, se estivesse registrada, façam novamente todo o percurso pelos setores da instituição, causando atraso na resposta. Verifica-se, também, pelas respostas, que a UFBA menciona um sistema interno, o qual não foi citado quando da aplicação do questionário e sobre o qual não foram fornecidos maiores detalhes na entrevista. A forma de envio do pedido de informação do SIC para outras áreas/setores da instituição, na maioria das instituições, é feito via ofício protocolado no Sistema de Processos da instituição, o que pode colaborar com o melhor acompanhamento do andamento da solicitação. Apenas a UFPB alegou enviar o pedido via email, o que não foi considerado adequado. A UFBA e a UFRN informaram que encaminham os pedidos aos setores via sistema interno, porém detalhes não foram fornecidos sobre esses sistemas e as breves descrições lembravam algo como um sistema de processos.

Os respondentes também descreveram o trâmite dos pedidos de informação, desde o recebimento no SIC físico, até a resposta ao cidadão no e-SIC. Essas informações serviram de subsídio para o delineamento dos fluxos informacionais das instituições, baseado na notação BPMN 2.0⁷. São apresentados graficamente neste artigo os fluxos de apenas duas universidades: a UFPE e a UFPI, respectivamente as instituições com maior número de pedidos de informação e com maior tempo de resposta de pedidos.

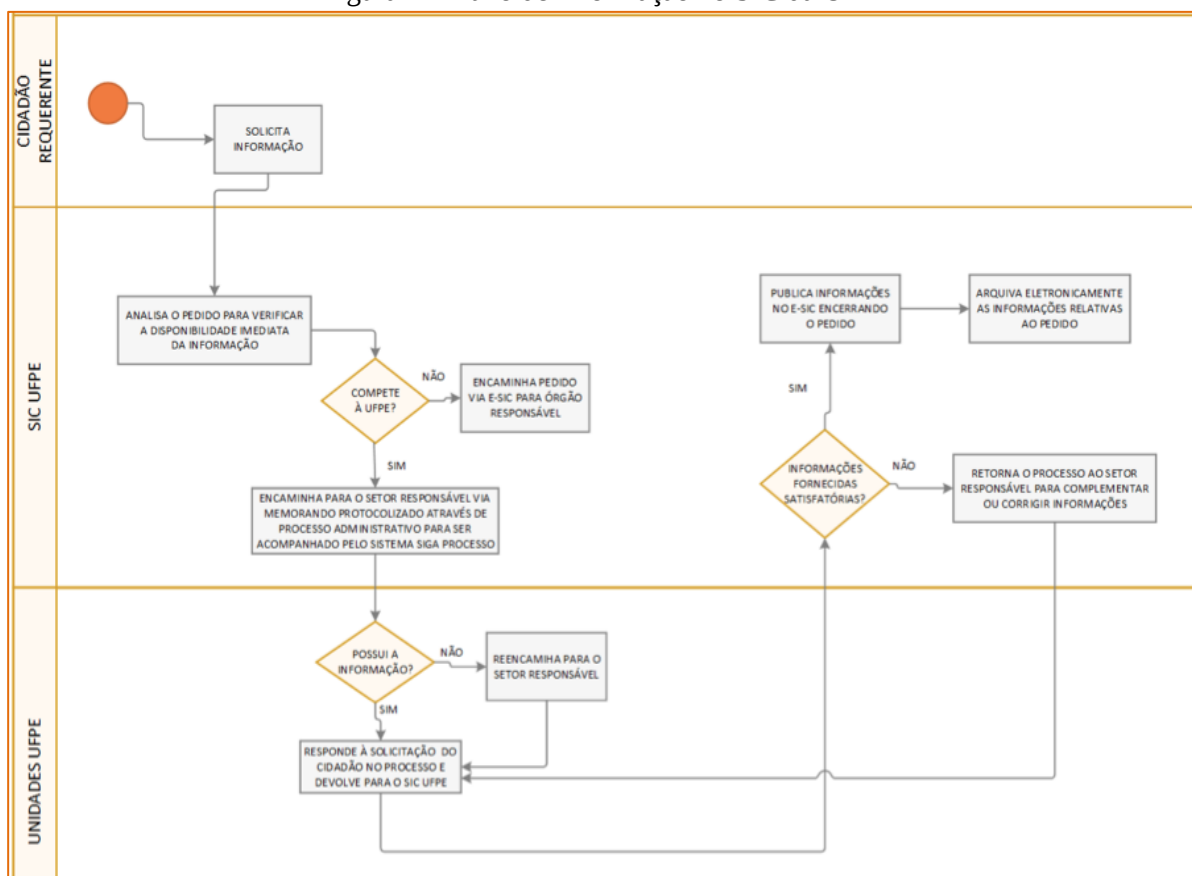
No SIC da UFPE, os respondentes, ao receberem o pedido do cidadão, o analisam para verificar se já possuem as informações solicitadas (o que pode agilizar a resposta do pedido) e, se não as tiverem, identificam o setor responsável para encaminhar a solicitação (a competência

⁷ Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) é uma técnica utilizada para desenvolver e modelar processos. “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).

do pedido), por meio de memorando protocolado como processo administrativo da Coordenação de Acesso à Informação, pertencente à Pró-Reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da 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 a equipe do SIC com as informações solicitadas. As informações fornecidas são analisadas para ver se condizem com o que foi solicitado pelo cidadão. Quando estão equivocadas ou incompletas, o processo é devolvido ao setor responsável para que a informação seja corrigida ou complementada. 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 1. Não foi mencionado pelo respondente da UFPE como ou onde são consultadas as informações sobre o pedido, antes de iniciar o ciclo com outro setor, apesar de ter sido dito que é feita essa verificação.

Em relação aos atrasos das unidades institucionais para concessão da resposta, a equipe do SIC da UFPE afirmou que, a partir do décimo dia de prazo decorrido, é enviado um comunicado informando o tempo 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.

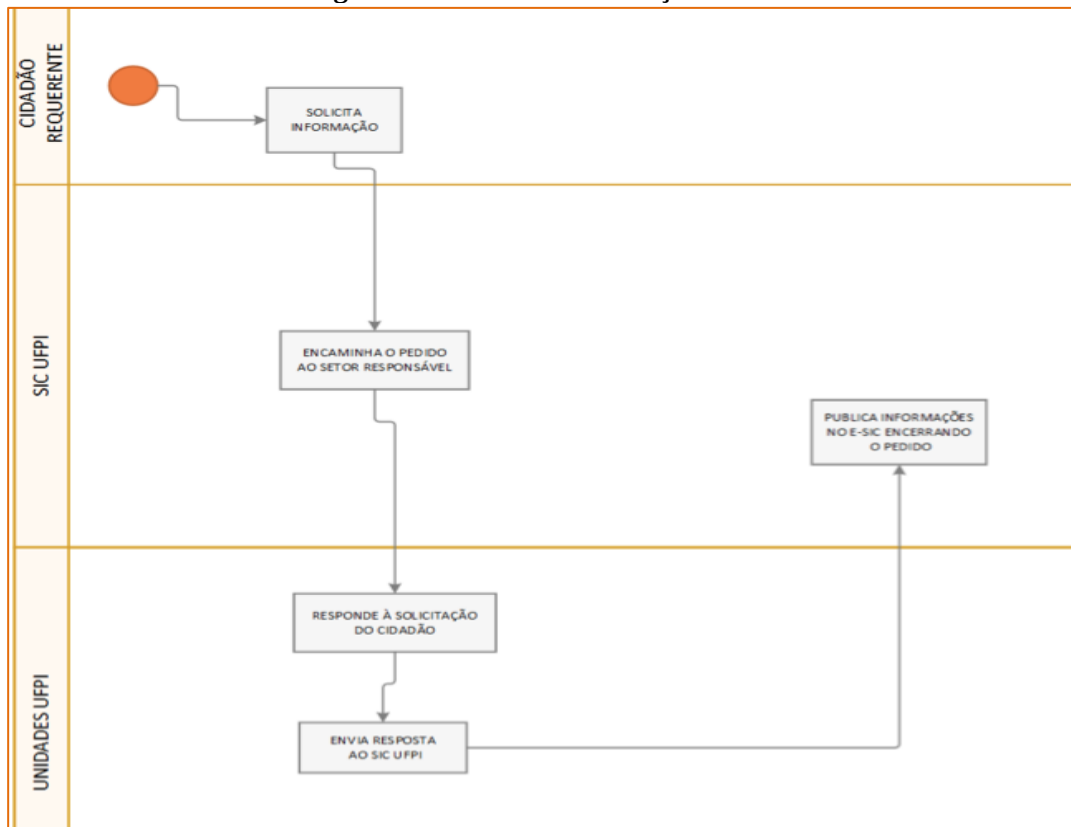
Figura 1 - Fluxo de Informação no SIC da UFPE



Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

O respondente do SIC da UFPI foi um dos que solicitou realizar a entrevista via e-mail (o que impossibilitou o detalhamento das respostas) 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 é 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 achou-se estranho o fato de existirem dois pontos de entrada de pedidos de informação (o SIC e a Ouvidoria), o que também pode levar ao aumento de tempo para resposta aos pedidos, pois alguns podem “se perder” em meio a tramitação. Não ficou claro se a Ouvidoria encaminha os pedidos de informação que recebe ao SIC ou se ela mesmo tramita os pedidos aos outros órgãos/setores. Também não foi informado se há alguma forma de verificar se a informação já foi solicitada, antes de se encaminhar o pedido. Nem 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, devido as poucas informações fornecidas (Figura 2).

Figura 2 - Fluxo de Informação no SIC da UFPI



Fonte: Dados da Pesquisa, (2015).

O respondente do SIC da UFPI informou que faz o contato telefônico quando a resposta atrasa e solicita colaboração dos setores. Não foi esclarecido porque nenhum pedido de prorrogação é registrado pelo SIC.

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. De fato, todos os respondentes do SIC relataram algum tipo de dificuldade com as unidades/setores das instituições para fornecimento de resposta para os pedidos. Entre as principais estão:

- Dependência de outros setores/unidades (que nem sempre são colaborativos ou priorizam a resposta ao pedido) para fornecimento da resposta;
- O número reduzido de servidores nas unidades setoriais para a busca e a recuperação das informações dos arquivos;
- Demanda da solicitação de caráter inusitado para a unidade setorial. Assim, a elaboração da resposta, depende de análise, pesquisa e tratamento de dados;
- Burocratização dos pedidos, quando protocolados no sistema da instituição. Nessa situação a resposta depende da tramitação do processo no sistema (assim, o que é visto

como um facilitador para acompanhamento do pedido é considerada uma dificuldade a mais por muitos dos respondentes); e

- Descompromisso de algumas unidades setoriais no cumprimento dos prazos, além da falta de conhecimento da LAI por parte dos servidores.

Vale ressaltar que o SIC da UFMA declarou que os pedidos realizados para a instituição são normalmente atendidos e, praticamente, todos dentro do prazo legal. O respondente atribuiu a pontualidade dos atendimentos às ações de sensibilização que são feitas, periodicamente, com os envolvidos e ao monitoramento das respostas junto às unidades responsáveis, para a recuperação da informação em tempo hábil. Percebe-se, contudo, que 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 colaboradores e esta 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. De fato, algumas ações de conscientização e implementação da cultura do acesso já vem sendo realizadas por muitas das instituições.

A UFAL, a UFBA e a UFMA disseram realizar a distribuição de material impresso nas unidades institucionais (cartilha, folder, panfleto, etc). A UFC e a UFPE afirmaram praticar reuniões de sensibilização com autoridades da instituição para a promoção da transparência ativa e disponibilização de dados para a transparência passiva. A UFRN informou que realiza palestras para esclarecimento sobre informações sigilosas e informações públicas. Apenas a UFPB, a UFPI e a UFS não relataram a realização de qualquer tipo de ação. Com essas ações 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.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da implementação da LAI, a opacidade institucional tem sido uma prática cada vez menos cultivada, o que dá mais 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 (2013) 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,

o que foi corroborado pelos resultados desta pesquisa.

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. 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, 2013). Ressalta-se que a existência da Lei de Acesso à Informação e dos portais de transparência não são suficientes para que o cidadão seja participante do controle social da gestão pública. Pois, ainda que o direito de acesso esteja assegurado por lei, percebe-se resistência por parte das organizações e insegurança da sociedade em cobrar das autoridades ações de publicização das informações a que tem direito. Assim, também é necessária a criação de 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).

REFERÊNCIAS

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.

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.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do 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/l12527.htm>. Acesso em: 10 jul. 2016.

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: 10 jul. 2016.

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.

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.

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.

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.

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: 05 jul 2015.

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.

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.

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: 22 jul. 2016.

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> Acesso em: 22 jul. 2016.

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.

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

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 jul. 2016.

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: <https://books.google.com.br/books?id=KKyUw-ECK-IC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 20 jul 2016.