



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

JOÃO CARLOS BERNARDO DE LIMA

POLÍTICA DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL
RURAL DO SEMI-ÁRIDO: A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

JOÃO PESSOA

2015

JOÃO CARLOS BERNARDO DE LIMA

**POLÍTICA DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL
RURAL DO SEMI-ÁRIDO: A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

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

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Orientação: Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia.

JOÃO PESSOA

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

-
- L732 Lima, João Carlos Bernardo de.
 Política de informação arquivística na Universidade Federal Rural do Semi-Árido: A Lei de Acesso à Informação / João Carlos Bernardo de Lima. – 2015.
 143 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2015.
 Área de Concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.
 Orientação: Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia.
1. Acesso à informação. 2. Políticas de informação. 3. Arquivologia. 4. Lei de Acesso à Informação. I. Título.

CDU 02 (043)

JOÃO CARLOS BERNARDO DE LIMA

**POLÍTICA DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL
RURAL DO SEMI-ÁRIDO: A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

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

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Joana Coeli Ribeiro Garcia (Orientadora)
Universidade Federal da Paraíba

Prof^a. Dr^a. Bernardina Juvenal Freire de Oliveira (Membro Interno)
Universidade Federal da Paraíba

Prof^a. Dr^a. Maria Gorete de Figueiredo (Membro Externo)
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire (Suplente Interno)
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Fábio Mascarenhas e Silva (Suplente Externo)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico aos meus pais, irmão, familiares e amigos que de alguma forma contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela vida, saúde, determinação, coragem e força para superar todas as dificuldades pelas quais já passei, bem como pelos obstáculos que surgiram no decorrer desta pesquisa, de forma que pudesse cumprir mais este objetivo e realizar um sonho.

Aos meus pais, Maria Nazaré Bernardo e João Francisco de Lima, pela educação, carinho e apoio dispensado durante toda a minha vida, sem os quais não seria quem sou hoje. Agradeço também por toda inspiração e motivação para a superação de todos os obstáculos até aqui vencidos.

Ao meu irmão, Jean Carlos Bernardo de Lima, e demais familiares pela amizade, apoio, cumplicidade e companheirismo.

À minha orientadora, Prof^a. Dr^a. Joana Coeli Ribeiro Garcia, pela disponibilidade, pela simpatia, pela atenção, paciência, apoio, comprometimento, disponibilidade, conversas e ensinamentos indispensáveis para a realização deste trabalho, bem como por acreditar desde o início na proposta de pesquisa e alcance do objetivo final.

Ao grande amigo Alex Sandro A. Souza, pela amizade, paciência, companheirismo, pelo incentivo desde o processo de seleção, por todo apoio dispensado no decorrer desses dois anos de estudo até a conclusão do mestrado, realização de mais um sonho.

Aos membros integrantes da banca examinadora, Prof^a. Dr^a. Maria Gorete de Figueiredo e Prof^a. Dr^a. Bernardina Juvenal Freire de Oliveira, pela disponibilidade, participação e pelas excelentes contribuições, assim como ao Prof. Dr. Gustavo Henrique de Araújo Freire e Prof. Dr. Fábio Mascarenhas e Silva, membros suplentes, pela disponibilidade e comprometimento.

Aos amigos e colegas de trabalho, Carlos Eugênio Neto, Marisa Leite e Janecely Silveira, servidores da Universidade Federal Rural do Semi-Árido, por todo o apoio e contribuições prestadas no decorrer deste estudo.

Aos amigos e colegas de turma, Lucienne Ferreira, Suellen Barbosa, Célia Medeiros, Samuel Alves e Roberto Vilmar por todo apoio, parceria nas atividades e companheirismo no decorrer das disciplinas.

Aos amigos e colegas de trabalho do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará, pelo acolhimento, apoio e flexibilidades dispensadas nos últimos meses.

Aos professores que ministraram disciplinas, Carlos Xavier de Azevedo Netto, Mírian de Albuquerque Aquino, Edvaldo Carvalho Alves, Emeide Nóbrega Duarte, Gustavo

Henrique de Araújo Freire e principalmente às professoras Maria das Graças Targino e Francisca Arruda Ramalho pelas excelentes aulas, sabedoria e ensinamentos compartilhados.

Ao Reitor da Universidade Federal Rural do Semi-Árido, José Arimatéia de Matos, pela autorização e apoio para a realização deste estudo.

Aos servidores Elton e Franklin pelo atendimento e presteza na Secretaria do PPGCI.

A todos os colegas do mestrado da turma 2013 pela convivência e companheirismo, bem como a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

Talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito.

Não somos o que deveríamos ser, mas somos o que iremos ser.

Mas, graças a Deus, não somos o que éramos.
(Martin Luther King).

RESUMO

O direito à informação é um direito humano fundamental, registrado em diversas convenções e tratados internacionais. Nesse contexto, a informação pública adquire uma nova relevância, sendo considerada como bem de interesse público, posto que resulta em políticas de informação. O estudo objetiva analisar a implementação de uma política de informação em uma instituição federal de ensino superior. Assim, a problemática do estudo questiona se a estrutura arquivística disponível na instituição possibilita o pleno funcionamento do serviço resultante da política de informação. Trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem qualiquantitativa, desenvolvida mediante estudo de caso. A coleta de dados se deu através da pesquisa bibliográfica, documental, observação individual e participante e entrevista com os atores do processo. A amostragem foi do tipo não probabilística, definida por critérios de acessibilidade e tipicidade. O referencial teórico aborda a informação, suas características e seu valor social, tendo como resultado as políticas de informação. Analisa-se o panorama geral do direito à informação, sendo analisada a Lei de Acesso à Informação brasileira e seus impactos em alguns aspectos sociais como a transparência na administração pública. Contempla-se ainda, no referencial, os arquivos das instituições públicas e a gestão documental como elementos fundamentais para a manutenção da política de acesso à informação. Os resultados da pesquisa demonstraram que, mesmo ante deficiências pontuais, a estrutura arquivística atende às demandas dos usuários, de forma que o Serviço de Informação ao Cidadão funciona de forma satisfatória. Identificaram-se, no entanto, alguns fatores intervenientes na gestão e operacionalização do serviço. Os fatores positivos foram a atuação dos gestores do serviço, a estrutura arquivística bem como a vinculação entre o Serviço de Informação ao Cidadão e o serviço arquivístico da instituição. Foram identificados, como fatores negativos, a falta de apoio institucional, a insuficiência dos recursos de tecnológicos, bem como a falta de conhecimento por parte dos usuários do serviço. Diante do exposto, foram apresentadas sugestões para a melhoria do serviço.

Palavras-chave: Acesso à informação. Políticas de informação. Arquivos. Lei de Acesso à Informação.

ABSTRACT

The right to information is a fundamental human right, registered in many international conventions and treaties. In this context, public information acquires a new relevance, and is considered as public interest, resulting in information policy. This study analyzes the implementation of an information policy in a federal institution of higher education. So the study of problematic questions whether the archival structure available in the institution ensures implementation and maintenance of politics. This is a descriptive research with qualitative-quantitative approach, developed through case study. Data collection occurred through the bibliographical research, individual and participant observation and interviews with the actors of the process. The sampling was non probabilistic type, defined by criteria of accessibility and typicity. The theoretical framework addresses the information, its characteristics and its social value, resulting in information policy. Analyzes the overview of the right to information, and analyzed the Brazilian Access Act to information and its impact on some social issues such as transparency in public administration. It still includes the reference the archives of public institutions and document management as essential elements in maintaining the policy of access to information. The research results have shown that even with specific disabilities, the archival structure meets the demands of users, so that the Citizens Information Service operates satisfactorily. Identified himself, however, some factors involved in the management and operation of the service. The positive factors were the performance of the service managers, archival structure and the link between the Information Service and the archival service of the institution. Ever identified negative factors were the lack of institutional support, insufficient technological capabilities, as well as the lack of knowledge on the part of service users. Given the above were presented suggestions to improve the service.

Keywords: Access to information. Policy information. Archival. Access to Information Act.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	–	Panorama internacional de direito à informação (2013)	53
Figura 2	–	Mapa da Transparência no Brasil	68
Figura 3	–	Organograma PROAD	78
Figura 4	–	Página do SIC na web	90
Figura 5	–	Fluxo dos recursos	103

LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1	–	Acondicionamento dos documentos	86
Fotografia 2	–	Espaço físico SIC.....	91
Fotografia 3		Material de divulgação do SIC	92

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	–	Modelos conceituais de informação	30
Quadro 2	–	Definições de Políticas Públicas	37
Quadro 3	–	Tipos e sub-domínios de políticas de informação	42
Quadro 4	–	Legislação brasileira relacionada ao acesso à informação e à transparência	57
Quadro 5	–	Mapa da Lei de Acesso à Informação	65
Quadro 6	–	Acervo arquivístico UFERSA	82
Quadro 7	–	Infraestrutura do Arquivo UFERSA	85
Quadro 8	–	Informações passíveis de restrição no acesso	94
Quadro 9	–	Localização dos solicitantes	99
Quadro 10	–	Caracterização das solicitações	100
Quadro 11	–	Temáticas das solicitações de acesso	102
Quadro 12	–	Motivações para as negativas de acesso	103
Quadro 13	–	Motivações para a interposição de recursos	104
Quadro 14	–	Perfil dos atores do processo	106

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	–	Estágio de tratamento do acervo	83
Gráfico 2	–	Escolaridade dos servidores	87
Gráfico 3	–	Perfil dos solicitantes	96
Gráfico 4	–	Gênero dos solicitantes	97
Gráfico 5	–	Grau de instrução dos solicitantes	98
Gráfico 6	–	Tipos de respostas as solicitações de acesso	101

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AN	Arquivo Nacional
ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação
CGU	Controladoria Geral da União
CI	Ciência da Informação
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
CPAD	Comissão Permanente de Avaliação Documental
C&T	Ciência e Tecnologia
DIAP	Divisão de Arquivo e Protocolo
ESAM	Escola Superior de Agricultura de Mossoró
GED	Gestão Eletrônica de Documentos
IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
INDA	Instituto Nacional de Desenvolvimento Agrário
LAI	Lei de Acesso à Informação
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
MEC	Ministério da Educação
NOBRAD	Norma Brasileira de Descrição Arquivística
OEA	Organização dos Estados Americanos
OGP	Open Government Partnership
PROAD	Pró-reitoria de Administração
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIGA	Sistema de Gestão de Documentos da Administração Pública Federal
SINAR	Sistema Nacional de Arquivos
TAC	Tabela de Áreas do Conhecimento
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UFERSA	Universidade Federal Rural do Semi-Árido
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
URSS	União das Repúblicas Socialistas Soviéticas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
2	ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	22
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	22
2.2	O CENÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO ..	26
3	INFORMAÇÃO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES	28
3.1	CONTEXTUALIZANDO A INFORMAÇÃO	28
3.2	A INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	31
3.3	O VALOR SOCIAL DA INFORMAÇÃO	34
4	DAS POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO ÀS POLÍTICAS ARQUIVÍSTICAS	37
4.1	POLÍTICAS PÚBLICAS	37
4.2	POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO	39
4.3	POLÍTICAS ARQUIVÍSTICAS	43
5	ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	46
5.1	O CONTROLE E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	45
5.2	O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PÚBLICAS NO CENÁRIO INTERNACIONAL	50
5.3	ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA E TRANSPARÊNCIA NO BRASIL ..	55
5.4	ANTECEDENTES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO BRASILEIRA ..	59
5.5	A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI 12.527/2011).....	63
6	OS ARQUIVOS NA ADMININISTRAÇÃO PÚBLICA	70
6.1	OS ARQUIVOS EM INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR ..	70
6.2	A GESTÃO DOCUMENTAL EM ARQUIVOS PÚBLICOS	72
7	APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS	76
7.1	DIAGNÓSTICO ARQUIVÍSTICO UFERSA	76
7.2	IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA UFERSA	88
7.3	DEMANDAS DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO NO SIC UFERSA	95
7.4	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS JUNTO AOS ATORES DO PROCESSO	105
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	119
	REFERÊNCIAS	124

APÊNDICES	134
ANEXOS	139

1 INTRODUÇÃO

O direito de acesso à informação é um direito humano fundamental, que surge a partir da Revolução Francesa, em decorrência de seus princípios de liberdade, igualdade e fraternidade; eles passam a considerar o homem sob uma nova perspectiva, detentor de direitos e deveres, civis, políticos e sociais considerados como pressupostos à dignidade humana, e reconhecidos por sua importância no âmbito internacional dos direitos humanos. O acesso à informação é, pois, um direito registrado em diversas convenções e tratados internacionais assinados, inclusive, pelo Brasil.

Nesse contexto, a informação pública ganha destaque na agenda política em âmbito global. Hoje, mais de 90 países possuem leis que regulamentam o acesso às informações governamentais. Nesta perspectiva, a informação produzida, organizada, gerenciada e custodiada pelo Estado é considerada um bem de interesse público, fato que levou Jardim (1999) a ressaltar que essa nova relevância jurídica se deve a que o regime jurídico da informação se converte em um aspecto essencial para o exercício da soberania pela coletividade.

O acesso às informações públicas, que compõem documentos, arquivos e estatísticas, constitui um dos fundamentos para a consolidação da democracia, ao fortalecer a capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisões que os afetam (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

Além de permitir aos cidadãos a realização de escolhas mais qualificadas, o acesso à informação configura-se como um direito que antecede outros direitos e garantias fundamentais, tais como a liberdade, igualdade, saúde, segurança e propriedade, efetivando-se por eles o exercício de cidadania. Nesse sentido:

O direito à informação – expressão de uma terceira geração de direitos dos cidadãos – carrega em si uma flexibilidade que o situa não apenas como um direito civil, mas também como um direito político e social, compondo uma dimensão historicamente nova da cidadania. (JARDIM, 1999, p. 2).

O conhecimento quanto às informações produzidas e custodiadas pelo governo, permite ao cidadão o monitoramento das decisões dos agentes do Estado, tornando o governo mais participativo, transparente e eficiente. Nesse novo cenário, o direito do cidadão em acessar informações públicas confronta-se com o dever dos agentes públicos de divulgarem tais informações, relação que se configura em eficiente forma de transparência e de controle da administração pública. O cumprimento do direito de acesso por parte do governo contribui

para maior eficiência da administração pública, diminuindo a corrupção e aumentando a confiança da sociedade em relação ao Estado. Nessa perspectiva, Barreto (2002, p. 1) ressalta que “a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo”. Assim, a informação configura-se como valioso recurso de transformação na sociedade contemporânea.

Os autores Rousseau e Couture (1998, p. 33), referindo-se aos aspectos políticos relacionados a essa nova relevância social que, por meio da informação, o cidadão adquire, destacam que “As legislações sobre o acesso aos documentos governamentais, um fenômeno do princípio dos anos 1950, são expressão da democracia, forma de governo que exige transparência das ações governamentais”.

No contexto dos arquivos públicos, o acesso à informação pode ser definido como a disponibilidade de qualquer suporte informativo para consulta, em resultado quer de uma autorização legal para efeito de políticas de informação, quer da existência de instrumentos de acesso adequados. As disposições de natureza legal configuram-se como condições primordiais para a garantia de acessibilidade. (RIBEIRO, 2003).

Na perspectiva da presente pesquisa, o acesso deve ser entendido em duas perspectivas: a) de possibilidade legal de consulta a documentos e informações, portanto, o âmbito das políticas de informação; b) existência de práticas, mecanismos e instrumentos que auxiliem na busca e recuperação da informação, ou seja, consequência da gestão da informação documental.

No atual contexto da administração pública, verifica-se que um imenso volume de informações é gerado constantemente em decorrência do desenvolvimento das atividades dos órgãos e instituições governamentais. Toda informação produzida necessita ser registrada em algum tipo de suporte, seja ele físico ou eletrônico, resultando em documentos arquivísticos, portanto, demanda a aplicação de técnicas eficientes para a organização, a recuperação e o acesso a esse volume sempre crescente de informações.

Do exposto, um dos desafios no âmbito das instituições públicas é a gestão eficiente de um volume cada vez maior na produção de informações, resultante da burocracia que ainda caracteriza a administração pública brasileira. No que se refere às informações arquivísticas, a produção, tratamento, controle, guarda e acesso é uma prática de suma importância para qualquer instituição – seja ela de caráter público ou privado –, pois se configura como uma tarefa fundamental para a eficiência administrativa, para o embasamento de tomada de decisões, para a preservação da memória institucional, e suporte ao exercício da cidadania através do acesso à informação pelo cidadão.

Com a aprovação da Lei 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), os órgãos públicos municipais, estaduais e federais, ficam obrigados a oferecer informações relacionadas às suas atividades a qualquer cidadão que as solicitar. De acordo com a referida lei, os órgãos públicos deverão criar serviços para atendimento aos cidadãos, denominados de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que deverão ter estrutura para atender ao público e orientá-lo quanto às demandas de solicitação de informação, tais como: consulta a documentos; processos licitatórios; relatório de gestão e de gastos; dentre outras informações de interesse público.

No âmbito da LAI, qualquer informação produzida e custodiada por instituições públicas estará passível de solicitação, de acordo com as necessidades dos cidadãos, exceto às informações classificadas como sigilosas. Desta forma, torna-se necessário que informações produzidas no contexto das instituições, independentemente da forma de registro, estejam disponíveis para acesso, tendo em vista a necessidade de consulta delas a qualquer momento.

Atualmente, os arquivos das instituições públicas brasileiras enfrentam um grande desafio, pois precisam adequar-se aos ditames da LAI, o que exige desde melhorias de seu quadro de pessoal e estrutura física, até o aprimoramento das técnicas e métodos utilizados na gestão de documentos com vistas a garantir a eficiente recuperação da informação, a efetiva promoção do acesso, assim como as condições de conservação e de preservação dos seus conteúdos e artefatos, a fim de atender, de forma permanente, às demandas do cidadão.

Em qualquer arquivo ou sistema de informação, a existência de práticas e de instrumentos que orientem a localização e a recuperação de documentos e informações é uma condição necessária para tornar o acesso possível. De acordo com Jardim (2013), a gestão da informação governamental é um requisito básico para que a LAI seja implementada em sua plenitude.

Percebe-se, porém, que parte das instituições públicas não está totalmente preparada quanto à gestão dos seus recursos informacionais, no sentido de recuperar a informação em tempo hábil, de forma a cumprir os prazos estabelecidos na LAI. Nessa perspectiva, o acesso à informação pelo cidadão poderá ser impossibilitado, já que os documentos encontram-se “guardados” nos arquivos sem qualquer tratamento técnico, o que compromete o efetivo acesso à informação. Cabe ressaltar que a Lei 12.527 estabelece que, em situações de negativas de acesso às informações ou de descumprimento dos prazos previstos, o cidadão poderá interpor recursos em instâncias superiores, como a Controladoria Geral da União (CGU), o que pode implicar a propositura de ações judiciais em desfavor da administração pública.

Para que o cumprimento do direito de acesso seja garantido e viável no âmbito das instituições públicas, é de fundamental importância que haja uma maior atenção em relação à estrutura disponibilizada ao setor ou departamento onde a informação produzida é mantida sob custódia, de modo que lhe sejam providos os recursos informacionais de um tratamento específico, pois, conforme observou Souza (1995, p. 172), “os problemas arquivísticos principais dos órgãos governamentais observados são em geral dois: a perda de controle do acervo e a dificuldade de acessar informações”.

A CGU (2011) considera que, dentre os desafios para implementar o acesso à informação pública no Brasil, está o aprimoramento dos processos de gestão da informação tais como: a melhoria dos procedimentos de registro, tramitação e arquivamento de documentos e informações; bem como a melhoria nas condições de conservação e de busca contínua de soluções para a preservação da informação a longo prazo. Outro relevante desafio a se considerar diz respeito à cultura organizacional das instituições públicas que tratam a informação governamental como se sua natureza fosse de acesso restrito, o que desfavorece seu acesso.

Os desafios expostos justificam o desenvolvimento da presente pesquisa, que se propõe a analisar um serviço de informação instituído a partir da implementação de uma política pública de informação em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), pela vertente da Ciência da Informação que como destaca Saracevic (1996) é um campo interdisciplinar que perpassa tudo que tenha a informação como objeto, tornando evidente que tais serviços de informação necessitam de estudos constantes em qualquer nível organizacional em que atuem.

Diante do exposto, o presente trabalho visa a perscrutar a seguinte questão-problema: a estrutura arquivística disponível na Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) possibilita o pleno funcionamento do SIC em conformidade com as políticas de informação determinadas pela LAI?

A discussão em torno da temática do acesso às informações públicas no Brasil começa a surgir a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, porém, o assunto ganha maior destaque no ano de 2011, tendo em vista a promulgação da Lei nº 12.527/2011, que regulamentou o direito constitucional de acesso à informação pública no Brasil. A referida lei é considerada como uma política de informação, já que tem a informação como seu objeto de regulamentação. Cabe destacar o grande impacto que essa política causou junto às organizações públicas, que tiveram pouco tempo entre a aprovação e a promulgação da lei para se adequarem.

Para os profissionais da informação, a análise de questões relacionadas ao direito de acesso à informação é extremamente importante, pois esses profissionais lidam diariamente com a informação institucional, que é o objeto de regulamentação na referida lei. Assim, no campo institucional, entende-se que pesquisar sobre o acesso à informação em arquivos universitários constitui-se relevante contributo para a percepção da importância dos profissionais da informação como atores fundamentais na operacionalização e efetivação de uma política pública de acesso à informação no âmbito da instituição em que atuam, destacando assim o papel social desses profissionais.

Ainda, em relação aos profissionais da informação, os autores Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, não paginado), destacam que:

É importante ressaltar que na busca por uma sociedade mais justa, com o fim das desigualdades sociais, cabe ao profissional da informação um papel de mediador da informação, onde ao mesmo tempo ele utiliza novas tecnologias alicerçadas ao desenvolvimento social, ou seja, ele desenvolve um papel fundamental para acabar com a exclusão digital e a falta de acesso à informação.

Para que se consiga um melhor dimensionamento e racionalização na custódia e ainda uma rápida recuperação das informações solicitadas, torna-se necessário que os sistemas de informação estejam constantemente atualizados e que os arquivos estejam devidamente organizados, de forma a que as informações ali custodiadas estejam disponíveis para consulta sempre que necessário.

Considera-se, aqui, a relevância de se destacar a importância da gestão da informação arquivística como uma tarefa de caráter permanente, essencial para o adequado funcionamento do arquivo, o qual é tido como sistema de informação na universidade, que passa a configurar-se como uma fonte estratégica de informação, ou seja, um dos elementos fundamentais para o atendimento de políticas públicas de informação. Nesse sentido, entende-se que, apenas a edição de dispositivos legais não garante, de forma plena, o acesso. Assim, um dos pressupostos da pesquisa é que a eficiente gestão da informação arquivística seja um requisito básico para que se possa efetivar o acesso frente às demandas de solicitação.

Entender e conhecer o que as instituições públicas estão fazendo no sentido de promover e garantir a efetivação do acesso à informação é relevante, pois a análise dos processos de tratamento e disponibilização de informações é de suma importância para que se possa propor melhoria nos serviços de informação destas instituições, sobretudo considerando que tais instituições têm o interesse público como seu propósito.

Espera-se que, com o resultado da pesquisa, seja possível propor sugestões que viabilizem melhorias para o SIC, a fim de consolidá-lo como um eficiente canal de

informação para o cidadão, bem como demonstrar, para a comunidade universitária, a importância estratégica do arquivo como requisito para a garantia de efetivo acesso à informação o qual se configura como uma política pública.

Este estudo teve como objetivo geral analisar a estrutura arquivística no âmbito da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) tendo em vista o funcionamento do SIC, a partir da implantação da Lei 12.527/2011, que regulamenta o acesso à informação pública no Brasil. Quanto aos objetivos específicos, propõe-se: a) realizar um diagnóstico arquivístico na UFERSA; b) descrever o processo de implantação da Lei de Acesso à Informação tendo em vista as condições arquivísticas na instituição; c) verificar as demandas de solicitação de informação via Serviço de Informação ao Cidadão; e d) identificar a opinião dos atores do processo em relação aos fatores intervenientes no atendimento ao cidadão.

A presente dissertação está estruturada em oito capítulos, sendo iniciada pela introdução e contextualização do tema, justificativa e problemática do estudo, bem como os objetivos nele propostos. No segundo capítulo, são apresentados os aspectos metodológicos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa, assim como sua caracterização, as técnicas de coletas de dados e o cenário do estudo.

A partir do terceiro, são abordadas as bases teóricas que conduziram a investigação, onde foram abordados conceitos de informação, o seu valor social e suas características no contexto dos arquivos. O quarto capítulo contemplou a questão das políticas públicas e políticas de informação. No quinto capítulo, foram analisados os panoramas nacional e internacional do direito à informação e transparência pública, bem como contextualizou-se a lei brasileira de acesso à informação. O sexto capítulo tratou da questão dos arquivos na administração pública, com ênfase nos arquivos das instituições de ensino superior, onde foram abordados conceitos e políticas relacionadas à gestão documental.

No sétimo capítulo, são apresentados, discutidos e analisados os dados obtidos a partir da realização do estudo de caso em atendimento aos objetivos gerais e específicos propostos na pesquisa. Por fim, são apresentadas as considerações finais, com algumas reflexões sobre os resultados da pesquisa bem como algumas recomendações propostas diante dos resultados obtidos.

2 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Considerando que a ciência está relacionada com a investigação racional, o estudo da natureza busca a descoberta da verdade, obtida e testada através de uma metodologia específica, denominada metodologia científica, este capítulo dedica-se a apresentar concepções e técnicas que serão utilizadas para o desenvolvimento do estudo.

A pesquisa é uma atividade básica para a ciência em sua busca pelas realidades em determinados contextos em que se aplica a ciência. De acordo com Gil (2009, p. 26), a pesquisa pode ser definida como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas, mediante o emprego de procedimentos científicos”. Já os autores Silva e Menezes (2005, p. 22) consideram a pesquisa científica como “a realização concreta de uma investigação planejada e desenvolvida de acordo com as normas consagradas pela metodologia científica”.

Para Minayo (2004, p. 16), “a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade e o sopro divino do potencial criativo do investigador”. Ainda de acordo com a autora, “a metodologia deve dispor de um instrumental claro, coerente, elaborado, capaz de encaminhar os impasses teóricos para o desafio da prática.” (MINAYO, 2004, p. 16). No que se refere ao método científico, Gil (2009, p.26) o define como “um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

As pesquisas relacionam-se com uma imensa variedade de objetos de estudo, bem como apresentam diferentes objetivos, assim, imprescindível que seja delimitadas e classificadas para uma melhor clareza dos resultados almejados.

Quanto à tipologia, o presente estudo é caracterizado como uma pesquisa empírica, que, na visão de Andrade (2004), é o tipo de pesquisa que se dedica a codificar a face mensurável da realidade social. Por outro lado, a realidade empírica é definida como “tudo aquilo que existe no mundo e pode ser conhecido por meio da experiência. Esta por sua vez, refere-se ao conhecimento captado pelos sentidos e pela consciência.” (ACEVEDO; NOHARA, 2008, p. 3).

Quanto aos objetivos, a presente pesquisa poderá ser classificada como do tipo descritiva. Nesse tipo de pesquisa, “os fatos são observados, registrados, analisados,

classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles. Portanto, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.” (ANDRADE, 2004, p. 19).

Por acreditar-se ser mais adequada à proposta de estudo, foi utilizada a abordagem mista, também conhecida como qualiquantitativa, que, segundo Thiollent (2009, p. 21), “é a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa”. Nesse sentido, Minayo (2004), afirma que o conjunto de dados qualitativos e quantitativos se complementam, pois a realidade abrangida por esses dados interage dinamicamente, o que exclui qualquer dicotomia.

Com relação aos meios e procedimentos, a pesquisa foi desenvolvida mediante estudo de caso. Os estudos de caso são estratégias de pesquisa utilizadas em diversas situações, tais como política, ciência política e administração pública, entre outras. É uma investigação empírica, um estudo profundo através de uma metodologia que engloba planejamento, técnicas de coletas de dados e a análise deles. (YIN, 2005).

Para Gil (2009, p. 57), esse tipo de estudo “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante outros tipos de delineamentos considerados.”

De acordo com Yin (2005) as evidências para um estudo de caso podem vir de diversas fontes distintas, destacando dentre as mais comuns nesse tipo de estudo: documentos; registros em arquivos; entrevistas; observação direta; observação participante bem como artefatos físicos. Para o autor, as várias fontes são complementares e um bom estudo será realizado mediante o maior número possível de fontes.

No que se refere às técnicas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa, Gil (2009) entende que, no método de estudo de casos, são sempre utilizadas mais de uma forma de coleta de dados. Neste sentido, a coleta de dados do estudo ocorreu mediante a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, observação do tipo individual e participante, bem como pela entrevista semi-estruturada. Os instrumentos para coleta de dados configuram-se como fundamentais para a condução da pesquisa científica, sendo necessário analisar os instrumentos e técnicas utilizados para a solicitação e o fornecimento de informações com a finalidade de atender aos objetivos propostos no estudo.

A pesquisa bibliográfica desenvolve-se a partir de material já elaborado, constituído, principalmente, de livros e artigos científicos. Quase todos os tipos de estudo se desenvolvem

a partir dessa técnica, porém alguns estudos desenvolvem-se exclusivamente a partir da pesquisa bibliográfica. (GIL, 2009).

A pesquisa documental apresenta forte semelhança com a pesquisa bibliográfica, sendo a natureza das fontes a única diferença entre ambas. De acordo com Ludke e André, (1986), a análise documental constitui uma técnica importante na pesquisa qualitativa, seja complementando informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema. Para as autoras Marconi e Lakatos (2012, p. 48), “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser recolhidas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre ou depois.”

A pesquisa científica possibilita o emprego de várias modalidades de observação tidas como técnicas de coleta de dados. Na presente pesquisa, foram utilizadas as modalidades individual e participante. A modalidade individual é a técnica de observação realizada por apenas um pesquisador. Quanto à modalidade de observação participante, de acordo com Marconi e Lakatos (2012, p. 79), “consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste.”. Um exemplo da observação do tipo participante é quando o pesquisador trabalha como membro de uma equipe em uma organização. (YIN, 2005).

Para o alcance do terceiro objetivo específico da presente pesquisa, que é a identificação dos fatores intervenientes no atendimento ao cidadão, foi utilizada a entrevista semi-estruturada com os atores que atuam junto ao SIC. A entrevista tem por objetivo a obtenção de informações que possibilitem a compreensão de determinado fenômeno. De acordo com Marconi e Lakatos (2012, p. 94), na modalidade de entrevista semi-estruturada, “o entrevistado tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada”. Nesse tipo de entrevista as questões costumam ser abertas, permitindo maior explanação do entrevistado.

No que se refere à análise dos dados, foram utilizadas inferências percentuais bem como cálculos estatísticos básicos para tratamento dos dados de ordem quantitativa, que foram representados a partir de gráficos ou tabelas visando uma melhor apresentação e compreensão das informações coletadas.

Os dados de caráter qualitativos, foram abordados a partir da análise de conteúdo, através da técnica de categorização de Bardin (2010), que possibilita agrupar os dados em categorias. A análise de conteúdo corresponde ao conjunto de técnicas de análise das

comunicações que utiliza procedimentos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. (BARDIN, 2010).

Para Gomes (2003), as categorias são utilizadas no sentido de se estabelecerem classificações, ou seja, o agrupamento de elementos ou expressões em torno de um conceito que os represente, sendo possível utilizar esse tipo de procedimento em qualquer tipo de análise em pesquisas qualitativas.

Considerando que as pesquisas sociais caracterizam-se por um amplo universo de elementos que dificultam a análise precisa em sua totalidade, torna-se necessário o estabelecimento de limites para que se torne viável a consecução da pesquisa. Nesse sentido, a teoria da amostragem destaca-se como um importante recurso para a delimitação dos elementos que serão analisados na pesquisa. De acordo com a referida teoria, a amostragem se configura como uma parte do universo ou população convenientemente selecionada de acordo com os objetivos do estudo.

Autores como Gil (2009) e Marconi e Lakatos (2012) classificam as amostras em dois grupos, a saber: *probabilística* e *não probabilística*. As amostragens probabilísticas têm como característica principal o fato de se fundamentarem em leis estatísticas e matemáticas. As amostragens do tipo não probabilísticas dispensam o fundamento estatístico, de modo que seus critérios são estabelecidos pelo pesquisador. Na presente pesquisa, optou-se pela utilização de amostragens do tipo não probabilística, sendo: Amostragem por acessibilidade ou conveniência e amostragem por tipicidade e intencional.

A amostragem por acessibilidade ou conveniência seleciona elementos a que o pesquisador tem acesso. A amostragem por tipicidade e intencional seleciona os elementos que o investigador considera representativos da população-alvo, o que requer profundo conhecimento dessa população. (GIL, 2009).

Nesse sentido, o universo da pesquisa consiste em todas as Pró-Reitorias e unidades administrativas que constituem o todo organizacional, pois produzem e custodiam informação, bem como o arquivo central da instituição. Ressalta-se que o volume de produção e custódia nas diversas unidades pode variar em decorrência das atividades desenvolvidas, bem como pela temporalidade das informações.

Enquanto a amostragem, selecionada conforme critérios apresentados anteriormente, compreende a Divisão de Arquivo e Protocolo da instituição, por ser a unidade a possuir o maior acervo de informações institucionais, bem como por ser esse departamento responsável pelo desenvolvimento das atividades do Serviço de Informação ao Cidadão, objeto de estudo da pesquisa.

2.2 O CENÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO

A pesquisa teve como campo de investigação empírica uma instituição federal de ensino superior localizada no município de Mossoró, situado no interior do estado do Rio Grande do Norte.

A Escola Superior de Agricultura de Mossoró (ESAM) foi criada no ano de 1967 pela Prefeitura Municipal de Mossoró, através do decreto nº 03/67 de 18 de abril de 1967. Inicialmente, a escola teve como instituição mantenedora o Instituto Nacional de Desenvolvimento Agrário (INDA).

Em 21 de outubro de 1969 a ESAM foi incorporada à Rede Federal de Ensino Superior, através do Decreto Lei nº 1.036, caracterizando-se, então, como autarquia em regime especial, com limite territorial de atuação, circunscrito ao município de Mossoró, estado do Rio Grande do Norte, sendo regida pela legislação vigente e por seu Regimento Geral.

O primeiro curso a funcionar na instituição foi o de Agronomia, liberado pelo Conselho Estadual de Educação, sendo o primeiro vestibular realizado em 1968. O reconhecimento do primeiro curso se deu em janeiro de 1972.

Em 13 de junho de 2005, foi aprovado pelo Senado Federal o Projeto de Lei que transformou a ESAM em Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). Em 29 de julho de 2005, o Presidente da República sancionou a Lei nº 11.155 de 29 de julho de 2005, que criou a UFERSA.

Quando da sua transformação em universidade, a ESAM, contava com os cursos de Agronomia, Zootecnia e Engenharia Agrícola, bem como seis cursos de pós-graduação, sendo um de mestrado, um de doutorado e quatro especializações.

A transformação da ESAM em universidade federal proporcionou uma grande expansão na oferta de cursos. Atualmente, a instituição oferece várias possibilidades de graduação, sendo: Administração; Agronomia; Biotecnologia; Ciência da Computação; Ciências Contábeis; Ecologia; Engenharia de Pesca; Medicina Veterinária; Zootecnia e Bacharelado em Ciência e Tecnologia, com diversas opções para Engenharias. Além disso, são ofertados os cursos de licenciaturas pelo Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (PARFOR). São oferecidos ainda cursos de pós-graduação nas modalidades *stricto sensu*, sendo nove em nível de mestrado e dois em nível de doutorado, além de diversas pós-graduações em nível de especialização.

Nos últimos anos, a instituição passa por uma grande expansão, sobretudo em decorrência de sua transformação em universidade federal. Essa expansão pode ser percebida na quantidade de cursos que passaram a ser ofertados e nos que estão em processo de criação, como o curso de Medicina, que passará a funcionar em 2016 em dois *campi* distintos. Percebe-se, também, o desenvolvimento da estrutura institucional como um todo, onde além da cidade de Mossoró, a instituição dispõe de campus nas cidades de Angicos, Caraúbas, Pau dos Ferros, e, brevemente, na cidade de Assú. Assim, a instituição se consolida como uma das mais importantes instituições de ensino superior no estado do Rio Grande do Norte.

De acordo com o Estatuto da instituição, sua missão é produzir e difundir conhecimentos no campo da educação superior, com ênfase para a região Semi-Árida brasileira, contribuindo para o exercício pleno da cidadania, mediante formação humanística, crítica e reflexiva, preparando profissionais capazes de atender às demandas da sociedade. (UFERSA, 2014)

A Divisão de Arquivo e Protocolo, que corresponde à amostragem da pesquisa, é uma divisão administrativa vinculada à Pró-Reitoria de Administração (PROAD), responsável pelo planejamento, coordenação e organização do sistema de arquivos da UFERSA, incluindo os serviços de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), bem como os serviços de informação e fluxo, emissão e recebimento de todas as correspondências institucionais. Compete à DIAP planejar, coordenar, controlar, dirigir e supervisionar as atividades relacionadas à gestão dos arquivos e protocolo da instituição, tanto em sua forma física, como na eletrônica. A divisão é composta pelos seguintes setores: Setor de Arquivo Geral, Setor de Correspondências e Setor de Protocolo Geral. Cabe ainda, à DIAP, a gestão do SIC, instituído a partir da promulgação da LAI.

3 INFORMAÇÃO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A informação se destaca, atualmente, como um dos recursos mais importantes na sociedade, configurando-se como um bem social, sendo, o seu acesso, um direito coletivo garantido legalmente em diversos países. Embora a informação se apresente com uma infinidade de conotações nas mais diversas áreas em que se insere, podemos distinguir, por exemplo, informação de arquivo, informação de biblioteca e informação de museu, que podem diferenciar-se entre si em diversos aspectos.

3.1 CONTEXTUALIZANDO A INFORMAÇÃO

É possível atribuir uma infinidade de conceitos, definições e sentidos ao termo informação, que é polissêmico. Assim, não há um consenso no que se refere ao significado do termo informação. Nesse sentido, Capurro e Hjørland (2007) identificaram mais de 700 definições distintas para o termo no período compreendido entre 1900 e 1981. Complementando, Matheus (2005, p. 145) destaca que “O termo informação não respeita os limites das áreas de conhecimento e não encontra consenso sobre qual deveria ser sua definição, que varia de uma área do conhecimento para outra e em relação a diferentes contextos”.

Braman (2011) aponta que a partir da revisão de centenas de definições de informação, verificou-se que elas se dividem em seis tipos, quais sejam: a informação como recurso; uma mercadoria; a percepção de padrão; um poço de possibilidades; um agente e uma força constitutiva na sociedade.

Dentre as definições mais usuais, relacionadas às funções do termo informação, destacam-se: a informação como ato ou efeito de informar; transmitir notícias; comunicar; instruir ou ensinar. Barreto (2008) define o termo informação como sendo estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo e na sociedade.

Para os autores Capurro e Hjørland (2007, p. 155) “A informação é o que é informativo para uma determinada pessoa. O que é informativo depende das necessidades interpretadas e habilidades do indivíduo.” Assim o conceito de informação adquire perspectivas identitárias ao atender às necessidades de determinado estudo.

Para Le Coadic (2004, p. 4) a informação se define no seguinte conceito: “um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual,

em um suporte.” Ao destacar o suporte de registro da informação, o autor define a informação como algo material, o que a aproxima da definição de “informação como coisa” do autor Buckland (1991).

Silva e Ribeiro (2002) consideram a informação social como o objeto material da CI. Na visão desses autores, a informação é definida como

[...] conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registradas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicados de forma assíncrona e multi-direcionada. (SILVA; RIBEIRO, 2002, p. 37).

Como se percebe, no contexto da CI, a informação tende a ser abordada sob contextos e perspectivas, de forma que o termo informação pode ser identificado, classificado e caracterizado. Nesse sentido, Buckland (1991) analisou várias abordagens para o termo informação no âmbito da CI, onde destaca três principais utilizações para o conceito: informação como processo, informação como conhecimento e informação como coisa.

Por *informação como processo*, entende-se a comunicação do conhecimento ou “novidade” de algum fato ou ocorrência. A *informação como conhecimento* pode definir-se como o conhecimento comunicado referente a algum fato particular, assunto ou evento. A *informação como coisa* é atribuída a objetos, (documentos) que são considerados como informativos, tendo qualidade de conhecimento comunicado ou comunicação, informação ou algo conhecido.

Ao abordar os múltiplos usos e sentidos da informação, Barros (2008) enfatiza o caráter polissêmico do termo informação, que motiva inúmeras definições destinadas a esclarecer os diversos significados do termo. Assim, o autor destaca alguns conceitos a partir de McGarry (1999), que elencou modelos conceituais concebidos por outros teóricos como Wiener, Miller, Shannon e McKay, apresentados no quadro a seguir.

Quadro 1 – Modelos conceituais de informação.

Teórico	Conceito de informação	Pressuposto/Conteúdo
Wiener	Designa o conteúdo daquilo que permutamos com o mundo exterior ao nos ajustar a ele e que faz com que nosso ajustamento seja nele percebido. Viver de fato é viver com informação.	Relação (vida x mundo exterior)
Miller	Algo que necessitamos quando nos deparamos com uma escolha. Qualquer que seja o seu conteúdo, a quantidade de informação necessária depende da complexidade da escolha. Se depararmos com um grande espectro de escolhas igualmente prováveis, se qualquer coisa pode acontecer, precisamos de mais informação do que se encarássemos uma simples escolha entre alternativas.	Decisão (quantidade x escolha)
Shannon	O que acrescenta algo a uma representação [...]. Recebemos informação quando o que conhecemos se modifica. Informação é aquilo que logicamente justifica alteração ou reforço de uma representação ou estado de coisas. As representações podem ser explícitas, como num mapa ou proposição; ou implícitas, como no estado de atividade orientada para um objetivo de um receptor.	Representação (recepção x alteração)
McKay	Refere-se não tanto ao que você diz, mas ao que poderia dizer. Ou seja, informação é a medida da liberdade de escolha quando se seleciona uma mensagem.	Previsão (medida x liberdade escolha)

Fonte: Elaborado por Barros (2008, p. 149) a partir de McGarry (1999)

No Século XX, a informação passa a adquirir relevância estratégica em decorrência da Segunda Guerra Mundial, quando os países envolvidos no conflito perceberam a importância do domínio e uso de informação de qualidade para elaboração dos planos de guerra, mobilizando um grande número de cientistas para o processamento, organização e disseminação de informações estratégicas. No entanto, cabe ressaltar que a informação é um insumo que sempre desempenhou papel importante para o desenvolvimento do homem.

Desde os primórdios da evolução da humanidade, a informação, no sentido geral de comunicação, esteve presente através da técnica e da linguagem, ou seja, da maneira sobre como fazer determinados objetos, como roupas, armas, armadilhas, mapas, entre outros, e da forma de transmitir o conhecimento sobre esse fazer. (FREIRE, 2006, p. 7).

Por outro lado, técnicas de tratamento da informação existem desde que o homem constituiu-se em civilizações complexas, estabelecendo relações políticas, econômicas e culturais, que demandam produção e uso de informação. De acordo com Lemos (2005), há 3000 anos a.C. já existiam registros de bibliotecas instaladas em templos de civilizações antigas, tais como Babilônia e Egito. Esse cenário permite inferir que a informação sempre esteve relacionada ao desenvolvimento do homem e à sua inserção em sociedades complexas.

O fluxo da informação e sua distribuição ampliada e equitativa tem sido um sonho de diversos homens em diversas épocas. Desde a escrita o homem vem passando por proezas tecnológicas que têm mudado sua visão e sua relação com o mundo da Informação. (BARRETO, 2008, p. 1)

No intuito de evitar repetir a recorrente distinção entre dado/informação/conhecimento, procurou-se direcionar o enfoque aqui adotado para a noção de informação arquivística, uma vez que é esse tipo de informação que constitui os arquivos das instituições públicas, cerne na presente pesquisa.

3.2 A INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Considerando que a presente pesquisa aborda políticas públicas de acesso à informação no contexto dos arquivos, entendidos neste estudo enquanto sistemas de informação, conforme ressalta Mariz (2004), e diante da amplitude dos conceitos possíveis de se atribuir à informação, torna-se necessário delimitar o contexto de sua aplicabilidade para enfocá-la na proposta deste trabalho.

Desta forma, faz-se necessário analisar o conceito de “informação arquivística”, sobretudo pelo fato de que, atualmente, ela é considerada como o objeto da Arquivologia em substituição ao documento, bem como é um dos elementos de interdisciplinaridade da área com a CI, já que a informação interessa a ambas as áreas. Antes de adentrar no tema, cabe ressaltar, porém, que a “noção de informação arquivística é recente na literatura da área e ainda carece de verticalização teórica.” (JARDIM, 1999, p. 29).

Ao analisar a informação no contexto da Arquivologia, Tognoli (2012) discute os conceitos de “informação-como-coisa” de Buckland (1991) e “informação orgânica” de Couture, Ducharme e Rousseau (1988) tidos como substitutos do documento de arquivo como objeto da Arquivologia. A autora defende que a informação registrada é o elemento responsável pela interdisciplinaridade da Arquivologia, o que possibilita a sua relação, sobretudo, com a CI.

O conceito de Buckland é fundamental para situar a informação e o documento enquanto partes de uma mesma entidade, lados de uma mesma moeda. Tal conceito tem a capacidade de aproximar a Arquivística da Ciência da Informação e da própria informação, notadamente quando o autor identifica a informação-como-coisa enquanto algo palpável, passível de organização. (TOGNOLI, 2012, p. 121)

De acordo com a autora, no contexto da Arquivística Integrada, abordagem surgida no Canadá no final do século XX, a relação entre a disciplina e a informação se fortalece a partir

da noção de “informação orgânica”, que vai além da noção de documento, trazendo à tona a ideia de que a informação é mais importante que o suporte em que ela está registrada.

Na literatura brasileira, informação orgânica e informação arquivística são termos comumente utilizados para designar o mesmo tipo de informação: a de arquivo. Nesse sentido, Lousada e Valentim (2013), afirmam que a informação orgânica é por natureza arquivística, já que é fruto das ações da organização.

De acordo com Rousseau e Couture (1998, p. 33), a “informação orgânica é aquela elaborada, expedida ou recebida no âmbito da missão de um organismo [...] registrada em um suporte como o papel, a fita magnética, o vídeo, o disco óptico ou o microfilme”. Desta forma, pode-se concluir que a informação orgânica tem como característica básica o fato de estar registrada em um determinado suporte e ser resultado das ações e transações de determinada organização.

Fonseca (2005, p. 76) define, de forma bem objetiva, o termo informação arquivística como sendo a “informação produzida pelos processos organizacionais”, o que a aproximada definição anteriormente mencionada.

Na visão de Belloto (2002, p. 22-23) as informações arquivísticas “têm a peculiaridade de ser produzidas no universo das funções/objetivos a que se propõem as entidades. Nesse sentido é que as informações são orgânicas, por guardarem entre si as mesmas relações que se formam entre as competências e as atividades das entidades”.

A diferença entre informação arquivística e informações de outra natureza, “está diretamente relacionada ao organismo produtor. Ou seja, ela é produzida dentro de um contexto do exercício das funções/objetivos a que se propõem as entidades.” (MORENO, 2006, p. 79). Sendo suas características básicas, o fato de serem registradas em algum tipo de suporte, bem como resultar das ações e transações da organização. Para Moreno (2006), esse tipo de informação recebe a definição de orgânica, por guardar entre si relações que refletem as competências e atividades da organização que a produz e a recebe. A informação orgânica surge diretamente das ações desenvolvidas pela organização, refletindo fielmente sua evolução no tempo e sua relação com o ambiente em que está inserida.

Para Carvalho e Longo (2002), as informações contidas nos documentos de arquivo se complementam mutuamente, o que refletem a sua relação orgânica. Para as autoras, a informação arquivística é definida como:

Um conjunto de informação sobre um determinado assunto, materializado em documentos arquivísticos que, por sua vez mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidos no cumprimento das atividades e funções da organização. As informações orgânicas, quando organizadas e ordenadas, formam os arquivos da instituição. (CARVALHO; LONGO, 2002, p. 115)

Lopes (2009) enfatiza que as informações só podem ser chamadas de arquivísticas se são orgânicas, isto é, constituem-se como um conjunto de dados referidos a conjuntos de atividades, estruturas e funções. Dentre as propriedades e peculiaridades da informação arquivística, o autor destaca:

- A natureza atribuída da informação arquivística é específica, tratando-se de informações registradas em suporte definido, acumuladas por um sujeito que é, ao mesmo tempo, emissor e receptor;
- A primeira propriedade da informação arquivística é a sua organicidade, isto é, a sua relação umbilical com o produtor;
- A segunda é a sua originalidade;
- A terceira é que podem ser avaliadas, de acordo com as suas idades e usos;
- A primeira peculiaridade da informação arquivística é a natureza limitada de seus suportes – convencionais ou eletrônicos;
- A segunda refere-se à noção de acumulação de informações – produzidas ou recebidas – por um sujeito – pessoa ou organização – com atividades e características cognoscíveis,
- A terceira refere-se às atividades geradoras que podem ser administrativas, técnicas ou científicas. (LOPES, 1996, p. 35).

Ao analisar diversos conceitos utilizados para a definição de informação arquivística, Santos (2011, p. 163) propõe a seguinte definição para o termo:

Informação arquivística: é aquela produzida (ou recebida) pela instituição no exercício de suas funções ou atividades, ou por pessoa física no decurso de sua existência, tanto aquela que apresenta fixidez de forma e conteúdo, quanto a que contextualiza e permite sua recuperação de acordo com padrões pré-estabelecidos.

O Conselho Internacional de Arquivos (CIA), organismo vinculado à UNESCO, aponta uma dupla função para a informação arquivística: 1) no interesse da eficácia administrativa, ela será produzida, organizada, conservada, utilizada e, em parte, eliminada; 2) no interesse da pesquisa, seja em relação à organização produtora ou à história da sociedade a que se relaciona (MORENO, 2006).

Nesse sentido, Belloto (2000, p. 2) atenta e acrescenta uma terceira função, que seria relacionada aos interesses dos cidadãos, uma vez que “os documentos que estampam seus direitos e seus deveres relativamente às instituições civis e ao Estado acham-se nos arquivos”. Assim, essa função apontada pela autora está totalmente em sintonia com o desenvolvimento da presente pesquisa, que aborda o direito de acesso à informação em arquivos como resultado de uma política de informação.

Desse modo, pode-se entender a informação arquivística como aquela produzida ou recebida por determinada organização ou pessoas, que apresentem relação estreita com as atividades que a geraram, de forma que possam refletir fielmente essas ações. Este tipo de informação é utilizado pela organização tanto pelo seu valor primário, a fim de decidir, agir e controlar ações, como pelo seu valor secundário, no sentido de proporcionar pesquisas retrospectivas que põem em evidência decisões ou ações passadas. (MORENO, 2006). Cabe aqui destacar também a possibilidade de assegurar a garantia de direitos dos indivíduos, conforme destacou Belloto (2000) o que reflete o valor social deste tipo de informação, sobretudo, quando essas informações estão inseridas no contexto das instituições públicas.

3.3 O VALOR SOCIAL DA INFORMAÇÃO

A atual configuração da sociedade, pós-industrial, caracterizada por aspectos globais e capitalistas, com predominante influência das tecnologias da informação, onde há uma considerável valorização da informação e do conhecimento, é denominada por alguns teóricos, tais como Castells (1999) e Borges (2008), como Sociedade Informacional, Sociedade da Informação ou, Sociedade do Conhecimento.

No entanto, outros teóricos como Nepomuceno (2009), contestam esta titulação, pois, a partir de uma perspectiva antropológica, afirmam que a informação e o conhecimento sempre estiveram presentes e foram importantes na história da humanidade. O que não se pode contestar é que, de fato, atualmente a informação e o conhecimento adquiriram relevância em decorrência do aumento da complexidade da sociedade, que é exponencialmente mais intensiva em informação e conhecimento.

É inegável que o fenômeno da informação foi se tornando mais presente em nossas vidas, sua área de ação e atuação foi crescendo cada vez mais, até sua identificação com a sociedade contemporânea qualificada como sociedade da informação. Nesse contexto, a característica marcante da atual sociedade não seria apenas a apropriação da informação e do conhecimento pela sociedade, mas a transformação de ambos em forças produtivas. (FREIRE, 2006, p. 10).

Sobre essa nova configuração que assume a informação, Toffler (2007) defende que o mundo globalizado se caracteriza pela transição da economia industrial para a economia de informação. Nesse cenário, a informação se configura como importante insumo na geração de conhecimento e riqueza tanto para o homem como para as organizações. Para o autor, a informação é uma riqueza revolucionária que transformará o mundo, abrindo novas

possibilidades nas áreas sociais, culturais e educacionais, evidenciando, nesse sentido, a emergência de contexto de valor para o insumo informação.

A informação contém em si o próprio ativo da sociedade da informação, ou seja, sua principal riqueza, sendo indispensável ao desempenho de qualquer atividade [...]. O trabalho, a educação, a saúde, o lazer, a política, a economia, enfim, tudo depende da informação. Após a supervalorização da terra na época da Revolução Agrícola e o predomínio dos bens de produção na Revolução Industrial, o que prepondera agora é a informação. Na qualidade de principal matéria prima [...], a informação se impõe como condição determinante para o desenvolvimento econômico e cultural da sociedade, daí o intensivo uso da tecnologia da informação – enquanto mecanismo facilitador da coleta, produção, processamento, transmissão e armazenamento – o que acarreta avassaladoras mudanças no mundo. (VIEIRA, 2007, p. 177).

Diante dessa afirmativa, fica evidente a estreita relação entre a informação e as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), bem como a necessidade de domínio dessas tecnologias por parte do indivíduo, uma vez que, no contexto das sociedades contemporâneas, essas ferramentas são indispensáveis para a otimização e o acesso à informação.

Muito embora o termo remonte à existência do homem, na contemporaneidade assumiu grande destaque em função da posição que passam a ocupar enquanto insumo, enquanto fator de produção, onde os estoques informacionais constituem verdadeiras riquezas da sociedade moderna ou pós-moderna como alguns chamam, o que mais dá destaque ao termo (informação) diz respeito à velocidade com que a mesma é produzida a consumida, graças as tecnologias da comunicação além de sua necessidade vital. (BARRETO, 2002, p. 70)

Nesse sentido, Pacheco (1995), afirma que atualmente a informação se configura como produto descartável, diante da velocidade em que é produzida, consumida e descartada. Para o autor essa falta de controle da informação faz com que os indivíduos tenham cada vez menos tempo e possibilidade de julgar, interpretar e assimilar a informação diante de si.

As necessidades por informação sempre existiram, porém para o homem moderno, essas necessidades são cada vez mais evidentes e complexas, tendo em vista o atual contexto social caracterizado por uma economia global e pelo advento tecnológico, marcas características da sociedade da informação, que tem como seu principal insumo os recursos de informação.

Araújo (2009, p. 13) analisa o conceito de informação no contexto de algumas correntes teóricas da CI, que do seu ponto de vista, resulta em nova perspectiva que entende a informação:

[...] não mais como coisa, mas como processo – algo construído, essencialmente histórico e cultural, que só pode ser apreendido na perspectiva dos sujeitos que a produzem, a disseminam e a utilizam. A informação deixa de ser apreendida como um objeto físico, com a mesma natureza de uma cadeira, uma pedra, um elemento químico, e passa a ser entendida como um fenômeno humano (portanto, cultural e histórico) tal como o poder, a ideologia, a felicidade, entre outros.

Não há dúvidas quanto à importância que a informação exerce nos dias de hoje, já que é um fenômeno presente em toda atividade humana, abrangendo todos os aspectos da vida em sociedade, sendo condição necessária para a garantia de seus direitos, bem como para a integração do indivíduo em seu meio social. Assim, a efetiva assimilação da informação, resultará em consideráveis benefícios sociais, tal como garantia do pleno exercício da cidadania.

A informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que vive. Assim, como agente mediador na produção do conhecimento, a informação qualifica-se, em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo. (BARRETO, 1994, p. 03)

De acordo com o autor, essa nova configuração, assumida pela informação na atualidade pós-industrial, traz, à tona, reflexões em torno da natureza, conceitos e benefícios que a informação pode trazer ao indivíduo. Assim, o autor ressalta que “Em uma realidade fragmentada por desajustes sociais, econômicos e políticos, a disponibilidade ou a possibilidade de acesso à informação não implica uso efetivo que pode produzir conhecimento.” (BARRETO, 1994, p. 5). Sob seu ponto de vista, a democratização da informação não deve se resumir apenas a programas para facilitar e aumentar o acesso, uma vez que o indivíduo precisa ter condições de processar a informação, de forma a transformá-la em conhecimento em benefício próprio e da sociedade em que vive.

4 DAS POLÍTICAS PÚBLICAS ÀS POLÍTICAS ARQUIVÍSTICAS

O direito de acesso à informação pública se materializa através de políticas públicas de informação, em que o Estado lança mão de ações que possibilitarão ou não a efetivação do interesse dos cidadãos. Nesse sentido, se faz conveniente explorar a temática das políticas públicas para uma melhor compreensão das políticas de informação e das políticas arquivísticas.

4.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

As discussões em torno da temática de políticas públicas são oriundas das Ciências Políticas, bem como apresentam estreita relação com a temática dos Direitos Humanos. Como bem ressalta Souza (2006), não existe uma única, nem melhor definição sobre o que seja política pública. Ao abordar o tema em uma revisão da literatura, a autora traz algumas definições de políticas públicas na visão de outros autores, conforme sintetizado no quadro 2.

Quadro 2 – Definições de Políticas Públicas.

Mead (1995)	Campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas.
Lynn (1980)	Conjunto de ações do governo que irá produzir efeitos específicos.
Peters (1986)	É a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos.
Dye (1984)	O que o governo escolhe fazer ou não

Fonte: Adaptado de Souza (2006).

As definições apresentadas pela autora destacam o papel do governo enquanto agente responsável pela formulação das políticas públicas. A partir dos diversos modelos e definições de Políticas Públicas analisadas no trabalho, a autora sintetiza os principais elementos relacionados às políticas públicas bem como traz alguns argumentos relacionados à temática:

- A política pública permite distinguir entre o que o governo pretende fazer e o que, de fato faz.
- A política pública envolve vários atores e níveis de decisão, embora seja materializada através dos governos, e não necessariamente se restringe a participantes formais, já que os informais são também importantes.
- A política pública é abrangente e não se limita a leis e regras. A política pública é uma ação intencional, com objetivos a serem alcançados.
- A política pública, embora tenha impactos no curto prazo, é uma política de longo prazo.

- A política pública envolve processos subsequentes após a sua decisão e proposição, ou seja, implica também implementação, execução e avaliação. (SOUZA, 2006, p. 36).

No entendimento de Renato Tarcísio de Souza (2006, p. 3), as políticas públicas são “o conjunto de planos e programas de ação governamental voltado à intervenção no domínio social, por meio dos quais são traçadas as diretrizes e metas a serem fomentadas pelo Estado, sobretudo na implementação dos objetivos e direitos fundamentais dispostos na Constituição.”

Políticas públicas também podem ser entendidas como atos de ação ou de omissão do Estado em relação a determinados temas de interesse da sociedade. Nesse sentido, pode configurar-se como uma tomada de decisão do Estado.

Um sistema de decisões públicas que visa a ações ou omissões, preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da vida social, por meio da definição de objetivos e estratégias de atuação e da alocação dos recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos. (SARAIVA; FERRAREZI, 2009, p. 29)

Para Secchi (2011, p. 15), as políticas públicas são diretrizes elaboradas para se enfrentar problemas públicos.

Uma política pública possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público; em outras palavras, a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante.

Políticas Públicas são processos dinâmicos sujeitos a alterações diversas, daí a importância de sua avaliação por distintos atores, de forma a favorecer as inevitáveis modificações que se fazem necessárias ao longo do tempo. (JARDIM, 2006).

As políticas públicas são ações pelas quais o Estado procura proporcionar e garantir o direito de todos os cidadãos posto que membros da coletividade social. Cabe ressaltar, porém, que os cidadãos também têm uma parcela considerável de responsabilidade na efetivação das políticas públicas, não sendo apenas responsabilidade única e exclusiva o Estado. Nesse sentido, Souza (2006, p. 3) ressalta que:

Em uma sociedade verdadeiramente democrática, a sociedade civil participa ativamente na definição e, principalmente, no acompanhamento da implementação de políticas públicas. Portanto, elas têm a ver com o processo de democratização e institucionalização, refletindo a interpenetração entre estado e sociedade apontando para novos valores na cultura política relativos à publicização de decisões e a tomada de decisões e à noção da esfera pública como distinta da esfera estatal.

Assim, as políticas públicas consistem em ações de transformação coletiva, tendo como atores o Estado e o cidadão. Ressalta-se, porém, que essas ações não se restringem a aspectos legais, materializados em textos normativos.

Diante dos conceitos apresentados, propõe-se que a definição de políticas públicas seja a relação estabelecida entre Estado e cidadão, em determinado aspecto sociocultural, com enfoque em problemas ou temas relevantes para a sociedade e que precisam da ação do Estado para a definição e o estabelecimento de objetivos ou estratégias no sentido de se alcançar o interesse comum.

No contexto do Estado democrático, a administração pública tem, no princípio da transparência, um dos seus pilares para a garantia do controle e da participação dos cidadãos nas decisões do Estado. Desse modo, as políticas públicas são diretamente influenciadas, passando a ter como objetivos a eficiência e a credibilidade. Nesse contexto, a informação adquire crescente destaque nas agendas governamentais, tendo como resultado a formulação de políticas que têm a informação como escopo, ou seja, Políticas de Informação.

4.2 POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO

O termo política de informação é ambíguo, tendo em vista a polissemia do termo informação, o que pode comprometer a sua definição. Políticas de informação são abordadas por diversas áreas, tais como economia, comunicação e tecnologia, fazendo com que o termo seja identificado de forma muito abrangente, tornando necessário seu direcionamento ao contexto da pesquisa, inclusive inserindo-se no campo da CI.

Atualmente, a temática da política de informação é estudada em diversas áreas do conhecimento, sobretudo na CI que aborda o tema de forma crescente, conforme pode ser percebido nas produções acadêmicas da área, bem como na formação de um grupo de trabalho (GT-5) específico para discussão do tema junto à Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), fato que demonstra a relevância da temática para a área.

As políticas de informação surgem a partir da segunda metade do século XX como consequência da necessidade de promoção do avanço técnico-científico nos Estados:

A partir dos anos 50, graças ao desenvolvimento originado nos Estados mais desenvolvidos do Ocidente, tem início a construção de políticas de informação voltadas para o avanço científico e tecnológico, incentivadas pelos Estados que passam a promover a importância da ciência e da tecnologia (C&T) como elemento modernizador da estrutura produtiva [...]. (KERR PINHEIRO, 2010, p. 117)

Ainda em relação ao surgimento das discussões em torno das políticas de informação, Jardim (2009) afirma que o tema emerge após a Segunda Guerra Mundial, sobretudo nos países desenvolvidos, de capitalismo central, como no caso dos Estados Unidos da América. Braman (2011) pontua que o conceito de política nacional de informação só é possível diante do reconhecimento de líderes políticos de todo o mundo quanto a sua importância estratégica, onde as leis e regulamentos que afetam a informação são considerados questões da “alta política”. Fato esse que evidencia a importância da temática.

De forma geral, a política de informação pode ser entendida como qualquer dispositivo legal que lida de alguma forma com a informação, comunicação ou cultura. Assim, de acordo com Braman (2011, p. 3), “política de informação é composta por leis, regulamentos, e as posições doutrinárias – e outra tomada de decisão e práticas de toda a sociedade com efeitos constitutivos – que envolvem a criação de informação, processamento, fluxos, acesso e uso”.

Os autores Hernon e Relyea (1991 *apud* RIBEIRO; ANDRADE, 2004), afirmam que, apesar de abordada em outras disciplinas, a política de informação pertence ao campo de conhecimento da CI e da ciência política, relacionando-se com temas inerentes ao desenvolvimento do Estado. Os autores definem política de informação na *Encyclopedia of Library and Information Science* como:

Política de informação é um conjunto de princípios relacionados a leis, diretrizes, regras, regulamentos e procedimentos que guiam a omissão e a administração do ciclo de vida da informação: a produção, coleção, distribuição/disseminação, recuperação e arquivamento da informação. Também abrange o acesso e uso da informação. (HERNON; RELYEA, 1991, *apud* RIBEIRO; ANDRADE, 2004, p. 20)

Para os autores, o escopo da política, na definição apresentada, seria a informação registrada, em que a política objetiva promover a garantia da integridade das informações de forma a permitir seu acesso e uso.

Na visão de Jardim, Silva e Nharreluga, (2009, p. 9), políticas de informação são entendidas como:

Um conjunto de princípios, leis, diretrizes, regras, regulamentos e procedimentos interrelacionados que orientam a supervisão e gestão do ciclo vital da informação: a produção, coleção, organização, distribuição/disseminação, recuperação e eliminação da informação. Política de informação compreende o acesso à, e uso da informação.

Para Gonzalez de Gómez (1997, p. 19), a política de informação é definida como o “conjunto de práticas/ações encaminhadas à manutenção, reprodução ou mudança e

formulação de um regime de informação, no espaço local, nacional ou global de sua manifestação”.

No que se refere ao regime de informação, ao formular seu conceito, Gonzalez de Gómez (2002, p. 34) o define como:

Conjunto mais ou menos estável de redes formais e informais nos quais as informações são geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores de informação.

A noção de regime de informação apresentado pela autora possibilita uma melhor compreensão e amplitude para a temática da política de informação, uma vez que permite refletir acerca de elementos como o contexto cultural, institucional e financeiro que influem, sobremaneira, os fluxos de informação.

Cabe ressaltar o conceito de regime de informação primeiramente elaborado por Bernd Frohmann, que o definia como:

Um sistema ou rede mais ou menos estável na qual a informação flui através de canais determináveis de produtores específicos, via estruturas organizacionais específicas, a consumidores ou usuários específicos. (FROHMANN, 1995, p. 3).

Ao tratar da informação como objeto de regulação de políticas públicas, é necessário reconhecer a centralidade do Estado, que se configura como principal agente formulador das políticas públicas de informação. Nesse sentido, Ribeiro e Andrade (2004), compreendem que as políticas de informação se caracterizam por duas dimensões: uma voltada para os assuntos do setor privado no qual é imprescindível a regulamentação do Estado; e outra relacionada às ações providas diretamente pelo Estado, que exerce tanto o papel de regulamentador quanto de provedor de políticas públicas de informação. Assim, as autoras propõem uma relação entre tipos de políticas de informação, sub-domínios e a função do Estado na formulação das políticas de informação.

Quadro 3 – Tipos e sub-domínios de políticas de informação.

Dimensões da atuação do Estado	Sub-domínios da política de informação	Tipos de políticas de informação
Estado Regulador	Mercado da informação	Política internacional de comunicação
		Regulação contra os crimes praticados através de computadores - informatizados
	Sociedade da informação e infra-estrutura	Política de informática
	Rádiodifusão e telecomunicações	Telecomunicações e rádiodifusão
	Proteccionismo da informação	Propriedade intelectual
Estado provedor	Acesso à informação pública e governamental (Acesso à informação oficial)	Biblioteca e política de arquivos
		Política de disseminação da informação governamental
		Política de gestão de recursos de informação governamental
Estado regulador e provedor		Revelação, confidência e privacidade de informação pessoal

Fonte: Ribeiro e Andrade (2004, p. 32)

Considerando que a presente pesquisa aborda a questão do acesso à informação pública em arquivos, a classificação apresentada pelas autoras torna-se interessante por reconhecer a política de arquivo tida como política de acesso à informação pública e governamental. Em relação às políticas de arquivo, elas serão analisadas na seção seguinte.

Uma política de informação deve integrar a sociedade aos avanços científicos e tecnológicos de forma participativa, com vistas à melhoria do nível educacional, cultural e político – elementos básicos para o exercício pleno da cidadania (SILVA, 1991).

É importante ressaltar que as políticas de informação abrangem um contexto consideravelmente amplo, que ultrapassa os aspectos científicos e tecnológicos. Assim, esse tipo de política deve se configurar como uma ferramenta de integração social.

Assim, uma política de informação ideal deve ser trabalhada pelo Estado e pela sociedade. O primeiro possui a estrutura e os mecanismos básicos para a instrumentalização. A sociedade organizada, ampliando seus canais de participação, reivindicaria suas necessidades e expectativas, e formularia exigências, evitando, inclusive, o caráter manipulatório das políticas públicas paternalistas. (SILVA, 1991, p. 12).

Ao ampliar seu raio de ação para as minorias, abrangendo de forma efetiva as diferenças contextuais – sociais, culturais, educacionais, políticas e econômicas – de cada região e grupos da população, as políticas de informação deixarão de ser apenas textos de caráter normativo. (SILVA, 1991).

4.3 POLÍTICAS ARQUIVÍSTICAS

As políticas de informação são um tema relativamente amplo, no entanto, existe a possibilidade de enfoque em questões específicas. Como não existe uma política que abranja todas as possibilidades em relação à informação, a política de informação tende a ser direcionada a aspectos específicos, como no caso de bibliotecas ou arquivos públicos. Nesse sentido, essa seção objetiva abordar as políticas arquivísticas, consideradas aqui como um tipo específico das políticas de informação.

São várias as interpretações possíveis em relação às políticas arquivísticas. O tema necessita de um maior aprofundamento teórico, já que a literatura é relativamente escassa. É muito comum confundir legislação arquivística com política arquivística. Ressalta-se, no entanto, que a legislação arquivística, mesmo fornecendo elementos normalizadores à política arquivística, não se configura como uma política em si. (JARDIM, 2008). Ou seja, a existência de um dispositivo legal não garante a implementação da política em si, uma vez que os governos podem não implementá-la de forma efetiva, como se pode observar no caso do Brasil em relação aos arquivos públicos.

Política arquivística e política de arquivos são termos que designam o mesmo tipo de política, que está relacionada com ações que enfocam a informação de arquivo. Este tipo de política pode ser entendida como:

O conjunto de premissas, decisões e ações – produzidas pelo Estado e inseridas nas agendas governamentais em nome do interesse social – que contemplam os diversos aspectos (administrativo, legal, científico, cultural, tecnológico, etc.) relativos à produção, uso e preservação da informação arquivística de natureza pública e privada. (JARDIM, 2003, p. 38).

De acordo com Bastos e Araújo (1990), os estudos sobre políticas arquivísticas no Brasil são, em regra, voltados para discussões técnicas e metodológicas de proteção e conservação do patrimônio documental. Percebe-se, também, ao analisar os estudos da área de arquivos que é comum a associação entre política de arquivo e procedimentos técnicos de tratamento da informação arquivística, tal como a gestão documental, classificação ou destinação de documentos.

No Brasil, a criação de normas e a tentativa de consolidação de uma política arquivística estão em curso de consolidação desde o início da década de 1990, porém essas ações não têm apresentado resultados satisfatórios no que se refere à melhoria da gestão, preservação e acesso à informação arquivística. (FERREIRA, 2011)

Para o Arquivo Nacional (AN), a política arquivística está relacionada à adoção de normas e procedimentos técnicos e administrativos voltados aos serviços arquivísticos:

A política nacional de arquivos, consoante os princípios teóricos da moderna arquivologia, compreende a definição e adoção de um conjunto de normas e procedimentos técnicos e administrativos para disciplinar as atividades relativas aos serviços arquivísticos da administração pública, trazendo, por consequência, a melhoria dos arquivos públicos. A implantação dessa política inclui necessariamente o processo de reestruturação da própria administração pública. (ARQUIVO NACIONAL, 2001, p. 7).

Ainda de acordo com o órgão, a política de arquivo se traduz numa modernização que pressupõe novas formas de relacionamento entre administração governamental e seus arquivos, sendo condição imprescindível que eles sirvam como instrumento de apoio à organização do Estado e da sociedade.

Esse ponto de vista é compartilhado por Herrera (1992), no entanto, a autora não diferencia a política de arquivo de outro tipo de política. Para a autora, os arquivos devem responder as demandas da sociedade.

Falar de política de arquivos não é algo diferente de outro tipo de política. Em geral a política envolve a quantificação de resultados, mediação e valorização, para superar os problemas. [...] Política arquivística é a determinação sistemática de recursos administrativos, institucionais e econômicos que permitam o cumprimento das metas e objetivos dos arquivos como resposta à demanda da sociedade. (HERRERA, 1992 *apud* FERREIRA, 2011, p. 18).

De acordo com Ferreira (2011), as políticas públicas arquivísticas não se traduzem em ações pontuais ou isoladas, soluções imediatistas. Ao retomar as ideias de Herrera (1992), a autora afirma que:

[...] a elaboração e implementação de uma política arquivística implica em investimentos permanentes de recursos que promovam as condições necessárias para que os fins sejam alcançados, com o devido monitoramento e avaliação sistemática. (FERREIRA, 2011, p. 19).

A Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, também conhecida como Lei de Arquivos, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, é considerada o marco legal das políticas públicas arquivísticas no Brasil. O texto além de dispositivos normalizadores apresenta um conjunto de conceitos fundamentais arquivísticos. Jardim (1995) apresenta algumas críticas à Lei de Arquivos, tais como o fato de ela não apresentar definição quanto aos seus objetivos, bem como o fato de não haver elementos que indiquem o que se considera política de arquivos no âmbito da lei.

Mesmo diante das limitações observadas, a Lei de Arquivos não pode deixar de ser considerada um marco para a consolidação do cenário da arquivística nacional, uma vez que

estabelece a importância do documento de arquivo para a sociedade brasileira (SOUZA, 2006). A lei se configura como o principal dispositivo legal para a ampliação e a formulação de novas políticas de arquivo. Ademais, dispõe sobre o direito de acesso às informações públicas.

O Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) é o responsável pela definição da política nacional de arquivos. Criado a partir da lei nº 8.159/1991, O CONARQ é o órgão central do Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), que tem por finalidade implementar a política nacional de arquivos públicos e privados, visando à gestão, preservação e acesso aos documentos de arquivo.

O Sistema de Gestão de Documentos de Arquivos (SIGA), da administração pública federal, foi criado a partir do Decreto nº 4.915/2003, onde se instituiu sob a forma de um sistema, as atividades de gestão de documentos de arquivo no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública federal. Dentre as finalidades do SIGA, está a garantia de acesso aos documentos de arquivo de forma ágil e segura. O SIGA se estrutura através de um órgão central, que é o AN, dos órgãos setoriais, e órgãos seccionais. As universidades públicas vinculadas ao Ministério da Educação (MEC), configuram-se como órgãos seccionais, compondo as sub-comissões de coordenação do SIGA.

Segundo Jardim (2008), mesmo com um aparato de dispositivos legais, não existe, de forma efetiva, um cenário de políticas arquivísticas no Brasil. O autor constata que a ausência de uma política arquivística em nível nacional reflete as dificuldades estruturais do país na formulação e operacionalização de políticas públicas informacionais, que, no caso específico dos arquivos, compromete a garantia do direito de acesso à informação.

5 ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O direito de acesso à informação no contexto das instituições públicas exerce influência direta em diversos aspectos sociais, sobretudo, em relação à questão da participação popular, a transparência, o controle e a eficiência da administração pública. Nesse sentido, a presente seção apresenta o panorama geral em relação ao direito à informação, bem como destaca os dispositivos legais relacionados à informação pública com destaque para a Lei 12.527/2011, principal instrumento de regulamentação do acesso à informação no Brasil.

5.1 O CONTROLE E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

As discussões sobre a temática da atuação do Estado e de políticas públicas abordam com frequência conceitos e temas, como, administração pública, controle e transparência do Estado. Essas definições são fundamentais para uma melhor compreensão das questões envolvidas no contexto das políticas públicas.

Assim, cumpre inicialmente, definir o que vem a ser Administração Pública.

Em sentido formal, a administração pública, é o conjunto de órgãos instituídos para a consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços do próprio Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração Pública é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando a satisfação das necessidades coletivas. (MEIRELLES, 2009, p. 65).

A Constituição Federal Brasileira de 1988 enfatiza a administração pública, reservando um capítulo para tratar do tema, segundo o qual, no que tange à atuação do Estado, a administração pública pode ser classificada em administração direta e indireta.

A administração pública direta compõe-se dos serviços exercidos pelos órgãos internos do Estado, como a Presidência da República, os ministérios, governos estaduais e municipais, câmaras legislativas e do poder judiciário federal e estadual. A administração indireta, corresponde à atividade pública delegada a outras pessoas jurídicas, criadas ou autorizadas por lei, tal como as autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista. (CARVALHO FILHO, 2008). Assim, os princípios são destacados em seu Art. 37.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]. (BRASIL, 1988).

Destacar essa classificação é importante para o contexto do presente estudo, uma vez que se pode identificar o âmbito de atuação da instituição que se pesquisa, uma autarquia especial, vinculada ao Ministério da Educação, a qual desempenha atribuições da administração pública indireta.

Historicamente, e de acordo com Bonavides (2010), o desenvolvimento da administração pública no Brasil desenvolveu-se passando por três fases distintas, de modo que a primeira inicia-se no período Imperial, e foi caracterizada como administração pública patrimonialista, onde o patrimônio soberano confundia-se com o Estado, fase marcada pelo nepotismo e pela corrupção. Na era Vargas, a partir da Constituição de 1934, surge a administração pública burocrática, modelo orientado pelos princípios da profissionalização, hierarquia funcional e carreira, impessoalidade e formalismo, e teve, por finalidade, o combate à corrupção e ao nepotismo, característicos do modelo anterior. Finalmente, atualmente, há a transição para um modelo de administração pública gerencial, que tem, como características, o enfoque na otimização e expansão dos serviços públicos, com vistas à redução de custos e aumento na efetividade e eficiência dos serviços oferecidos aos cidadãos.

Para Coelho (2000), a administração pública gerencial, também conhecida como gerencialismo, configura-se como um meio de implementar políticas públicas previamente estabelecidas e aceitas pela organização, com ênfase na eficiência, na qualidade e efetiva concretização do regime democrático mediante a participação dos cidadãos nas decisões que os afetam.

Um dos marcos legais para a adoção do paradigma da administração gerencial no Brasil deve-se à publicação do Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado em 1995, que possibilitou especial notoriedade à necessidade de mecanismos destinados ao exercício do controle social, que deslocou seu enfoque dos procedimentos para os resultados. (PINHO; SACRAMENTO, 2009).

Elaborado pelo Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado, o Plano Diretor da Reforma do Estado passou por amplo processo de discussão e posterior aprovação pela Câmara da Reforma do Estado, sendo em seguida aprovado e publicado pelo então Presidente da República, Fernando Henrique Cardoso. O plano instituiu, entre outros projetos,

uma nova política de recursos humanos e o Sistema de Gestão Pública (Controle e Informações Gerenciais)

Nesse sentido, Bresser-Pereira (2006) destaca que, no âmbito da administração pública gerencial, os mecanismos de controle são indispensáveis, uma vez que possibilitam compensar a redução do controle legal de procedimentos com a implementação de controle nos resultados.

O controle social e a transparência destacam-se como objetivos essenciais neste novo contexto da administração pública. A divulgação das ações do Estado para a população contribui sobremaneira para o fortalecimento da democracia e desenvolve e/ou amplia a noção de cidadania. Nesse contexto, a participação na administração pública e o controle social relacionam-se diretamente, uma vez que possibilitam, aos cidadãos, intervir na tomada de decisão administrativa, orientando o Estado quanto à elaboração de políticas que atendam ao real interesse público, ao tempo que exercem o controle sobre a ação do Estado e exigem a prestação de contas da atuação do gestor público. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

De acordo com a organização Transparência Internacional, a transparência na administração pública estaria relacionada à característica de governos, organizações e empresas serem abertos em relação a suas informações. (TRANSPARENCY INTERNATIONAL, 2009). O conceito de transparência no contexto da democracia foi bem definido por Suk Kim *et al.* (2005):

Transparência é central para a boa governança e pré-requisito essencial para a accountability entre estados e cidadão. Basicamente, governança transparente significa uma abertura do sistema de governança através de processos e procedimentos claros e fácil acesso à informação pública por parte dos cidadãos, estimulando a consciência ética, no serviço público através do compartilhamento de informações, o que em última instância assegura accountability para o desempenho dos indivíduos e organizações que são responsáveis por recursos públicos ou ocupam cargos públicos. (SUK KIM *et al.*, 2005 *apud* ANGÉLICO, 2012, p. 25)

Nesse mesmo sentido, o acesso à informação pública e a participação dos cidadãos destacam-se como elementos fundamentais para a transparência na administração pública no âmbito da democracia. Assim, para Debbasch (1990, p. 21) a noção de transparência na administração pública, apresentaria três facetas, quais sejam:

O **direito de saber**: dado que, por princípio, a administração atua em função do interesse geral, os cidadãos têm o direito de saber o que sucede no interior desta;
O **direito de controle**: deve-se saber, mas também utilizar este direito para controlar, verificar a legalidade e a oportunidade das decisões administrativas e apreciar como se utilizam os fundos públicos;
O **direito do cidadão de ser ator** e não mero espectador da vida administrativa: o direito de ser não um administrado, mas um usuário ou cliente da administração.

Ainda segundo o autor, o direito de acesso à informação pública e à participação nas decisões que os afetam configuram-se como polos das realizações da transparência, que são:

O direito de acesso a documentos administrativos: o cidadão tem o direito de acesso aos documentos produzidos pela administração pública, os quais não sendo propriedade desta, devem estar à disposição daqueles;

O direito de acesso à motivação dos atos administrativos: os cidadãos têm direito não somente a conhecer os documentos administrativos, mas também as razões das decisões administrativas e o processo que lhes corresponde;

O direito de participação: trata-se da possibilidade de o cidadão participar no processo decisório. (DEBBASCH, 1990, p. 21).

As recentes transformações sociais e tendências de reforma do Estado, tiveram como resultado o surgimento de novo paradigma da gestão pública que busca a modernização do setor público através de um modelo de gestão baseado no setor privado. Nesse novo cenário, surgem novos princípios no âmbito da administração pública, dentre os quais se destacam: desburocratização; descentralização; transparência; *accountability*; ética; profissionalismo; competitividade; foco no cidadão. (PIMENTA, 1998).

As definições de transparência no contexto dos Estados democráticos, geralmente estão relacionados à questão da *accountability*, termo que ainda não apresenta uma definição clara na língua portuguesa. No intuito de apreender com maior precisão o significado do termo *accountability* na língua inglesa, Pinho e Sacramento (2009, p. 22) analisaram o significado do termo em dicionários bem como tem sido traduzido para o português. Os autores constataram que “o significado do conceito envolve responsabilidade (objetiva e subjetiva), controle, transparência, obrigação de prestação de contas, justificativas para as ações que foram ou deixaram de ser empreendidas, premiação e/ou castigo”

A *accountability* estaria relacionada aos mecanismos e procedimentos que possibilitam a prestações de contas das ações governamentais de forma a garantir a transparência pública:

Considera-se “*accountability*” o conjunto de mecanismos e procedimentos que levam os decisores governamentais a prestar contas dos resultados de suas ações, garantindo-se maior transparência e a exposição pública das políticas públicas. Um governo seria *accountable* quando os cidadãos podem discernir se os governantes estão agindo em função do interesse da coletividade e sancioná-los apropriadamente. Trata-se de um conceito fortemente relacionado ao universo político administrativo anglo-saxão. (JARDIM, 2001, p. 21).

Para que se consiga a *accountability*, é imprescindível que haja um fluxo de informações confiáveis. A transparência, então, está diretamente associada ao fluxo de

informação, bem como também com a qualidade da informação, que possibilita uma melhor utilização e compreensão da informação por parte dos cidadãos. (ANGÉLICO, 2012).

O grau de democratização do Estado está diretamente relacionado ao seu nível de transparência, nesse sentido, Jardim (2001, p. 17) afirma que “quanto maior o acesso a informação governamental, mais democráticas as relações entre o Estado e sociedade civil”. O autor destaca que a partir dos anos 70, nos Estados democráticos, o acesso à informação governamental passa a se expressar de diversas formas, que se traduzem em duas noções que se referenciam mutuamente: transparência administrativa e direito à informação.

5.2 O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PÚBLICAS NO CENÁRIO INTERNACIONAL

Na atual configuração da administração pública, as questões relacionadas ao direito de acesso às informações públicas estão diretamente relacionadas à questão da transparência governamental. A informação, custodiada pelo Estado, é sempre pública, assim, seu acesso somente poderá ser restrito apenas em casos específicos, conforme previsto em lei. Nesse sentido, a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade constitui-se bem público. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

O acesso à informação pública se constitui como um dos fundamentos para a consolidação da democracia, assim, é reconhecido como um direito fundamental em várias partes do mundo. A organização não governamental de direitos humanos ARTIGO 19 (2011), afirma que, em 1990, apenas 13 países regulamentavam o direito de acesso à informação, e que, hoje, mais de 95 países adotaram algum dispositivo legal que prevê a defesa desse direito.

A mobilização social em torno do direito de acesso à informação começa a ganhar destaque nos países desenvolvidos após o final da Segunda Guerra Mundial, mais especificamente na década de 60. Porém, a Suécia, em 1776, havia estabelecido um dispositivo legal que garantia a liberdade de imprensa e o acesso aos documentos públicos, sendo considerada a primeira nação a instituir legalmente o acesso a informações públicas.

Em 1966 os Estados Unidos da América (EUA) aprovaram uma lei nestes moldes, conhecida como Lei de Liberdade de Informação (*Freedom Of Information Act* – FOIA). A legislação de acesso americana sofreu algumas alterações com o passar do tempo com vistas a sua adequação e atualização face às demandas sociais do país.

No continente latino americano, o primeiro país a estabelecer uma lei de acesso público às informações foi a Colômbia, no ano de 1988. Em de 2002, o México aprovou uma

lei de acesso, que é considerada como referência internacional. A lei mexicana prevê a implantação de sistemas que permitam o rápido acesso às informações públicas, bem como cria um órgão independente para supervisionar a execução da lei. No contexto latino americano, é possível observar que, além da Colômbia e México, outros quatorze países possuem dispositivos legais que regulamentam o acesso às informações públicas: Chile; El Salvador; Equador; Guatemala; Honduras; Nicarágua; Panamá; Peru; República Dominicana; Uruguai; Bolívia; Argentina; Costa Rica e o Brasil, que sancionou sua LAI no ano de 2012.

Importantes organismos que compõem a comunidade internacional como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização dos Estados Americanos (OEA) reconhecem o acesso à informação como um direito fundamental. Também em documentos de referência como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu 19º artigo dispõe, de forma geral, sobre o direito de acesso à informação ao cidadão:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948, não paginado)

Ainda no âmbito internacional, a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção, em seus artigos 10º e 13º, estabelece que os estados signatários devem promover efetivamente a transparência pública e a participação do cidadão, bem como acesso à informação:

Cada Estado parte, em conformidade com os princípios fundamentais de sua legislação interna, adotará medidas que sejam necessárias para aumentar a transparência em sua administração pública, inclusive no relativo a sua organização, funcionamento e processos de adoção de decisões, quando proceder[...]. Garantir o acesso eficaz do público à informação. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2003, p. 14)

Outra convenção internacional que reconhece o acesso à informação como um direito fundamental do cidadão é a Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão, aprovada em outubro de 2000 pela Comissão Interamericana de Direitos Humanos, conforme exposto em seu item número 4:

O acesso à informação em poder do Estado é um direito fundamental do indivíduo. Os Estados estão obrigados a garantir o exercício desse direito. Este princípio só admite limitações excepcionais que devem estar previamente estabelecidas em lei para o caso de existência de perigo real e iminente que ameace a segurança nacional em sociedades democráticas. (ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS, 2000, não paginado)

O Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos, aprovado pela ONU em janeiro de 1966 também contempla a questão do direito de acesso à informação, conforme expresso em seu artigo 19º:

§ 2º. Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e ideias de qualquer natureza, independentemente de considerações de fronteiras, verbalmente ou por escrito, em forma impressa ou artística, ou qualquer outro meio de sua escolha.

§ 3º. O exercício do direito previsto no § 2º do presente artigo implicará deveres e responsabilidades especiais. Consequentemente, poderá estar sujeito a certas restrições, que devem, entretanto, ser expressamente previstas em lei e que se façam necessárias para:

- a) assegurar o respeito dos direitos e da reputação das demais pessoas;
 - b) proteger a segurança nacional, a ordem, a saúde ou a moral pública.
- (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1966, não paginado)

A iniciativa da organização *Open Government Partnership* (OGP), é uma parceria de governo aberto que visa a difundir e incentivar, em nível global, práticas governamentais relacionadas à transparência dos Estados, inclusive com a promoção do acesso à informação pública e à participação social. A parceria foi fundada em 2011 por oito países (África do Sul, Brasil, Estados Unidos, Filipinas, Indonésia, México, Noruega e Reino Unido) que assinaram a Declaração de Governo Aberto, que atualmente é composta por 63 países. Os países integrantes da OGP já assumiram cerca de mil compromissos para tornar seus governos mais transparentes. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

- a) fraca atuação da sociedade civil;
- b) inexistência de órgãos dedicados ao direito de acesso;
- c) pouca autonomia financeira e administrativa dos órgãos de fiscalização de acesso;
- d) limitado alcance da lei, o que isenta alguns poderes ou níveis do governo;
- e) obstáculos aos requerentes, como a solicitação de muitos dados de identificação;
- f) desconhecimento por parte dos funcionários públicos;
- g) falta de divulgação a respeito do direito à informação;
- h) ausência de resposta aos pedidos de acesso, inexistência de referência legal que tipifique a situação como violação de direito; e
- i) falta de apoio à lei por parte da sociedade, devido ao acesso privilegiado a informações.

Considerando leis a padrões internacionais e regionais, apresentados anteriormente, e nos princípios gerais do direito, Mendel (2009) estabeleceu um conjunto de nove princípios que devem nortear um regime de direito à informação. Esses princípios foram publicados pela organização não governamental ARTIGO 19 e foram amplamente divulgados entre os governos, assim, os princípios que devem nortear o direito à informação são:

- a) Máxima divulgação: A legislação sobre a liberdade de informação deve ser guiada pelo princípio da máxima divulgação;
- b) Obrigação de publicar: Os órgãos públicos devem ter a obrigação de publicar informações essenciais;
- c) Promoção de um governo aberto: Os órgãos públicos precisam promover ativamente a abertura do governo;
- d) Limitação da abrangência das exceções: As exceções devem clara e restritamente definidas e sujeitas a rigorosos testes de “dano” e “interesse público”;
- e) Procedimentos que facilitem o acesso: Os pedidos de informação devem ser processados com rapidez e justiça, com a possibilidade de um exame independente em caso de recusa;
- f) Custos: As pessoas não devem ser impedidas de fazer pedidos de informação em razão dos altos custos envolvidos;

- g) Reuniões abertas: As reuniões de órgãos públicos devem ser abertas ao público;
- h) A divulgação tem precedência: As leis que não estejam de acordo com o princípio da máxima divulgação devem ser revisadas ou revogadas; e
- i) Proteção para os denunciantes: Os indivíduos que trazem a público informações sobre atos ilícitos precisam ser protegidos.

Pesquisas realizadas por órgãos internacionais demonstram que nos países onde ainda não foram regulamentadas as LAI ocorrem altas taxas de corrupção, o que confirma a importância do direito de acesso à informação como requisito de fiscalização do Estado e consolidação da transparência administrativa. (ARTIGO 19, 2011).

A implementação de leis de acesso em conformidade com as convenções internacionais apresentadas, possibilita o favorecimento do fortalecimento da democracia, tornando os governos mais transparentes, participativos, eficientes e abertos aos interesses dos cidadãos.

5.3 ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA E TRANSPARÊNCIA NO BRASIL

No contexto de economia global contemporâneo, os regimes democráticos têm como uma de suas principais características a transparência administrativa. De acordo com Jardim (2001), a partir da década de 70, o acesso à informação governamental nos Estados democráticos se expressa de várias formas, traduzidas em duas noções que se referenciam: a transparência administrativa e o direito à informação. Para o autor citado, quanto maior o acesso à informação governamental, mais democráticas serão as relações entre o Estado e a sociedade civil.

Nesse sentido, Mello (2009) afirma não ser admissível que, no contexto de um Estado democrático de direito – onde o poder deve ser exercido em nome do povo –, que os cidadãos sejam privados das informações que tratam da gestão da “coisa pública”.

O Brasil foi marcado durante muitos anos pela cultura do sigilo nos atos da administração pública, sobretudo em decorrência do período em que o país esteve sob o regime de governo militar. No contexto do autoritarismo, que perdurou das décadas de 60 a 80, os atos governamentais eram secretos, sigilosos, característicos de um sistema de exceção. Ainda hoje, parte da administração pública brasileira está influenciada por essa cultura de segredo na gestão pública. (LOPES, 2007).

As questões relacionadas ao direito de acesso à informação pública começam a ser pauta na agenda governamental brasileira a partir do final da década de 80, com o reestabelecimento dos princípios democráticos no país após o fim do regime militar.

O direito de acesso à informação foi inicialmente previsto na Constituição Federal de 1988, em seu primeiro Capítulo que trata dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, em que dispõe o seguinte:

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

A Constituição ainda tratou da questão do acesso às informações públicas em outras partes do texto. No Art. 5º, inciso XIV, onde garante que “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”. No Art. 37, a Constituição Federal dispõe o seguinte:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (BRASIL, 1988)

A Carta Magna faz mais uma referência à questão relacionada ao acesso à informação governamental, no Cap. 216, no § 2º que dispõe “Cabe à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”.

Estes dispositivos da Constituição Federal do Brasil somente duas décadas depois foram regulamentados na LAI, sancionada em 2011 pela presidente da República, com o intuito de fortalecer a democracia, bem como a necessidade de acompanhar o processo de globalização da economia, que influenciava sobremaneira a administração pública mundial, o país lançou mão de programas que visavam à eficiência administrativa, à economia de recursos e ao combate à corrupção. Normatizava-se, a partir de então, tanto temas relacionados às políticas de transparência ativa, quanto os relacionados à divulgação dos atos administrativos no âmbito da gestão pública ou regulamentação do sigilo as informações governamentais.

Quadro 4 – Legislação brasileira relacionada ao acesso à informação e à transparência.

ANO	DISPOSITIVO LEGAL
1988	Constituição Federal
1991	Lei nº 8.159: Política Nacional de arquivos públicos e privados
1997	Lei nº 9.507: Rito processual do habeas data
1999	Lei nº 9.784: Lei do Processo Administrativo
2000	Lei Complementar nº 101: Lei de Responsabilidade Fiscal
2002	Lei nº 10.520: Lei do Pregão Eletrônico
2002	Decreto nº 4.073: Reg. a Pol. Nacional de Arquivos Públicos e Privados.
2002	Decreto nº 4.553: Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos
2004	Decreto nº 5.301: Comissão de Averiguação e Análise de Informações Sigilosas
2005	Decreto nº 5.482: Portal da Transparência e Páginas de Transparência Pública
2005	Decreto nº 5.450: Ampliação do Pregão Eletrônico
2005	Portaria nº 262 (CGU): Relatórios de Auditoria na Internet
2009	Decreto nº 6.932: Carta de Serviços ao Cidadão
2011	Lei nº 12.527: Lei de Acesso à Informação
2012	Decreto nº 7.724: Regulamenta a Lei de Acesso à Informação

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de informações da CGU (2014)

A sequência dos dispositivos legais brasileiros que abordam de alguma forma a questão do direito de acesso às informações públicas e à transparência governamental, surgidos a partir da promulgação da Constituição Federal, estão elencados no Quadro 4, segundo uma ordem cronológica.

Controle e Transparência são alguns dos princípios da Constituição Federal de 1988, que são balizadores da política da transparência brasileira, que tem, como marco legal, a Lei Complementar nº 1, Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). A referida lei se configura como um dos importantes instrumentos de controle da gestão pública, uma vez que prevê a participação dos cidadãos no processo de controle e fiscalização. A LRF se fundamenta em três eixos principais, quais sejam: o planejamento; a transparência e o controle na administração pública.

Não cabe aqui aprofundar a discussão em torno da LRF, apenas analisá-la no contexto da transparência da administração pública e de seus dispositivos que tratam do acesso à

informação considerada como ferramenta de controle e de fiscalização indispensável para a gestão pública.

A LRF dispõe de dois artigos dedicados à transparência na gestão fiscal com enfoque direto na publicização e acesso a informações governamentais, conforme apresentado na alínea II do artigo 48:

Art. 48. São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.

Parágrafo único. A transparência será assegurada também mediante:

II – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público. (BRASIL, 2000).

Ao dispor sobre versões simplificadas de documentos que devem ser publicadas, a lei objetiva facilitar o entendimento do seu conteúdo por parte dos cidadãos, que poderá, de forma mais efetiva, fiscalizar e avaliar o desempenho da gestão dos recursos públicos. A LRF ainda dispõe, no Art. 48-A, no que se refere ao acesso do cidadão a informações públicas:

Para os fins a que se refere o inciso II do art. 48, os entes da Federação disponibilizarão a qualquer pessoa física ou jurídica o acesso a informações referentes:

I – quanto à despesa: todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa.

II – quanto à receita: o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários. (BRASIL, 2000).

Ainda no que se refere à questão de transparência e disponibilidade de informações governamentais ao cidadão, a LRF dispõe no art. nº 49: “As contas apresentadas pelo Chefe do Poder Executivo ficarão disponíveis, durante todo o exercício, no respectivo Poder Legislativo e no órgão técnico responsável pela sua elaboração, para consulta e apreciação pelos cidadãos e instituições da sociedade.” (BRASIL, 2000).

A LRF proporcionou grandes avanços para a administração pública brasileira, possibilitando um perfil de gestão mais moderna e responsável, focada, sobretudo, no princípio da transparência e da participação popular. A efetivação da transparência, como um princípio constitucional, só se dá através da garantia do direito de acesso à informação, que, no Brasil, foi regulamentado apenas recentemente.

Importante iniciativa brasileira para a promoção da transparência e do combate à corrupção foi a criação do Portal da Transparência pela CGU em 2005, com o objetivo aumentar a transparência da gestão pública e facilitar o acesso à informação, (FACHIN, 2014)

que deveriam ser disponibilizadas independentemente da solicitação dos cidadãos, configurando-se uma prática de transparência ativa.

Este espaço representa mais uma ação de promoção da transparência pública que tem o objetivo facilitar o acesso do cidadão, em um único local, às informações a respeito de projetos e ações no âmbito do Poder Executivo Federal que são divulgadas pelos órgãos em suas respectivas páginas eletrônicas. Ao acessar cada um dos links, o cidadão pode acompanhar o detalhamento e os resultados das ações desenvolvidas nas diversas áreas de atuação do Governo. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

O Portal da Transparência inicia a consolidação de uma cultura de transparência na administração pública, no entanto, mesmo diante de sua importância, o portal tem suas limitações, posto que disponibiliza um número restrito de informações. Assim, foi imprescindível promover-se o acesso à informação pública de forma ampla. Nesse contexto, começam a surgir as iniciativas para regulamentar o direito constitucional de acesso à informação pública.

5.4 ANTECEDENTES DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO BRASILEIRA

Como anteriormente citado, no Brasil, o direito de acesso à informação pública passa a emergir a partir do processo de democratização do Estado, sendo reconhecido como um direito fundamental na Constituição Federal de 1988. Atualmente, a Lei Nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011 é o dispositivo legal que regulamenta o direito de acesso à informação previsto na Constituição brasileira. No entanto, esse processo de regulamentação do acesso à informação pública se deu de forma gradual, tendo sido contemplada em outros dispositivos legais nos últimos anos.

Uma tentativa inicial de regulamentação do direito constitucional de acesso à informação pública foi consubstanciada na Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, também conhecida como Lei de Arquivos, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. A Lei de Arquivos dedicou um capítulo ao “acesso e sigilo de documentos públicos”, que dispunha a seguinte redação no “Art. 22 – É assegurado o direito de acesso pleno aos documentos públicos”. No entanto, a ausência de políticas arquivísticas e a forte tendência do Estado brasileiro inviabilizaram os delineamentos jurídicos apresentados na lei. (JARDIM, 2013).

De acordo com Hott e Oliveira (2014), a Lei de Arquivos apresenta alguns pontos positivos, ao destacar: a reafirmação do direito de acesso à informação; o estabelecimento da classificação dos documentos privados como de interesse público em decorrência de sua

relevância social, estabelecimento das diretrizes de acesso e sigilo aos documentos, bem como a criação do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e Sistema Nacional de Arquivos (SINAR), responsáveis pela implementação da política nacional de arquivos.

Embora tenha sido promulgada há mais de 20 anos, a Lei de Arquivos não foi regulamentada no âmbito de diversos estados e inúmeros municípios, o que comprometeu a efetivação do direito de acesso aos documentos públicos nas esferas estadual e municipal. (DE SORDI, 2013).

Visando à atualização da Lei de Arquivos, foi disponibilizado, para consulta pública, o projeto que previu a alteração da referida lei no período de 16/09 à 15/11/2013. Essa proposta foi elaborada pelo CONARQ a partir de reuniões plenárias realizadas no ano de 2013. O projeto altera, revoga e acrescenta novos dispositivos à lei. Essa nova proposta prevê a criação do Fundo Nacional de Arquivos Públicos com vistas à implantação de programa de fomento, institucionalização, organização e modernização dos arquivos. O novo texto ainda faz referência à LAI e à gestão de documentos nas formas convencional, digital ou híbridas. (CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2013). As contribuições obtidas a partir da consulta pública foram encaminhadas ao Ministro da Justiça, José Eduardo Cardozo, para análise e posterior envio ao Congresso Nacional.

O direito à informação foi contemplado também de forma relevante a partir da consagração do instituto de *habeas data*, inicialmente previsto na Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, inciso LXXII:

Conceder-se-á *habeas data*:

- a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros públicos ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
- b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo. (BRASIL, 1988)

De acordo com Oliveira (2014), o *habeas data* foi introduzido no ordenamento jurídico a partir da iniciativa do constitucionalista José Afonso da Silva que atuou junto à Comissão Provisória de Estudos Constitucionais, onde apresentou o Art. nº 17 ao anteprojeto constitucional, com a seguinte redação:

Toda pessoa tem direito de acesso aos informes a seu respeito, registradas por entidades públicas ou particulares, podendo exigir a retificação de dados referentes a convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa ou vida privada, sobre quando se tratar do processamento de dados estatísticos não individualmente identificáveis. Lei federal definirá quem pode manter registros informáticos, ou respectivos fins e conteúdo. (SILVA, 2012, p. 454).

O rito processual do *habeas data* foi regulamentado pela Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, tendo como ementa a seguinte redação: “Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do *habeas data*”. (BRASIL, 1997).

Anteriormente à promulgação da Constituição Federal de 1988, o acesso a esse tipo de informação se dava a partir de outras garantias constitucionais como o *habeas corpus*, onde nem sempre o cidadão obtinha êxito em suas intenções, seja em decorrência de técnica processual, seja pela regulamentação de sigilo de informações por força da segurança nacional. (AUAD FILHO, 2010).

No entanto, cabe ressaltar que o *habeas data* não é o instrumento adequado para a obtenção de acesso à informações públicas de outra natureza, como autos de processos administrativos, conforme notícia veiculada no site do Supremo Tribunal Federal:

Por unanimidade, os ministros do Supremo Tribunal Federal (STF) presentes à sessão plenária desta quinta-feira (18) confirmaram o entendimento da Corte no sentido de que o *Habeas Data* (HD) não é o instrumento jurídico adequado para que se tenha acesso a autos de processos administrativos. A decisão foi tomada no julgamento de um recurso (agravo regimental) no HD 90.

O *habeas data* foi ajuizado na Corte pela Exato Engenharia, que pretendia ter acesso aos autos de um processo em tramitação no Tribunal de Contas da União (TCU). A ministra Ellen Gracie, relatora do caso, negou seguimento ao pedido, argumentando que o HD não é o remédio jurídico adequado para se obter esse tipo de acesso.

Citando trecho do parecer da Procuradoria Geral da República, a ministra lembrou que “como forma de concretizar o direito à informação, a Constituição instrumentalizou o *habeas data*, a fim de assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa física ou jurídica, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público, ou para retificá-los, quando incorretos”.

Todos os ministros presentes à sessão acompanharam o entendimento da ministra. (SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2010).

Apesar da relevância da Lei de Arquivos e do instituto de *habeas data* tidos como políticas para a garantia do direito de acesso às informações, esses dispositivos legais apresentavam, de certa forma, uma limitação quanto à consolidação da garantia plena do direito. Nesse sentido, surge a necessidade de se regulamentar o direito constitucional de acesso à informação pública de forma mais abrangente, cenário em que surgem as primeiras discussões relativas à elaboração de um novo texto legal que regulamentasse tal direito.

Nesse contexto é que tem origem a LAI, a partir do Projeto de Lei nº 219/03, que, após sete anos em tramitação, teve seu relatório aprovado pelo plenário da Câmara dos Deputados,

que remeteu o texto ao Senado Federal, onde foi convertido no Projeto de Lei da Câmara nº41/2010. (SOUSA, 2012). De autoria do deputado Reginaldo Lopes, o projeto dispunha sobre a prestação de informações detidas pelos órgãos da administração pública. Na justificativa do projeto de lei, o deputado enfatiza a importância da transparência da administração pública no âmbito dos estados modernos:

Um dos pontos de honra da moderna democracia é o compromisso de transparência da Administração Pública. Verifica-se, por isso, uma tendência crescente para que os estados modernos busquem o estabelecimento de leis que garantam ao cidadão o pleno conhecimento das ações do governo, da estrutura, da missão e dos objetivos de seus órgãos, e sobre qual é o resultado final da equação representativa da aplicação de recursos em confronto com os benefícios reais advindos à comunidade. (LOPES, 2003 *apud* ANGÉLICO, 2011, p. 85)

Ao tecer algumas observações de ordem conceitual no texto do referido projeto de lei, Rodrigues (2011) atenta que o texto apresenta definições herdadas do regime militar, como por exemplo, a classificação dos documentos quanto ao grau de sigilo (ultra-secreto, secreto e reservado), bem como o número de citações do termo “sigilo” e suas variantes, que aparece 45 vezes no texto, ao passo que o termo “transparente” é citado apenas 4 vezes.

De acordo com Angélico (2012), as etapas de aprovação e sanção do projeto que deu origem à LAI, aparentemente foram impulsionadas, por dois acontecimentos no cenário internacional: 1) A decisão da Corte Interamericana de Direitos Humanos, que em 2010 condenou o Brasil pelo desaparecimento forçado de 62 pessoas na década de 70, em sentença que registrou a violação à Convenção Interamericana de Direitos Humanos, bem como mencionou a falta de acesso à informação, sugerindo a rápida aprovação de uma lei de acesso à informação; 2) A *Open Government Partnership* (Parceria Governo Aberto) lançada em 2011 na 66ª Assembleia Geral da ONU, onde o Brasil foi convidado a participar e coliderar a iniciativa, que tem como objetivo o chamamento de países para apresentação de planos de ação em prol da transparência.

A Parceria de Governo Aberto previa que os países participantes do acordo deveriam cumprir alguns critérios nas seguintes áreas: Transparência fiscal; Acesso à informação; Transparência nas declarações patrimoniais de políticos eleitos ou funcionários de alto escalão; e a participação cidadã. Em Setembro de 2011, quando do convite ao Brasil para participação na parceria, o país ainda não tinha uma lei de acesso à informação, sendo o projeto de lei encaminhado para sanção presidencial em outubro de 2011. (ANGÉLICO, 2012).

5.5 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI 12.527/2011)

Conforme referenciado anteriormente, o acesso à informação é um direito humano fundamental, sendo reconhecido no Brasil como direito constitucional a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988. No entanto, esse direito só foi integralmente regulamentado apenas no ano de 2011, a partir da promulgação da Lei nº 12.527, denominada Lei de Acesso à Informação.

A LAI tem, por objetivo, regulamentar o direito constitucional de acesso às informações públicas, tendo abrangência em todos os órgãos e entidades públicas dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), nos níveis federal, estadual, distrital e municipal. Abrange ainda os Tribunais de Contas, Ministério Público, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista, bem como entidades direta ou indiretamente controladas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

A publicação da LAI representa um importante passo rumo à consolidação da democracia no Brasil, bem como para o sucesso das ações de prevenção da corrupção no país. Por permitir uma participação mais eficiente da população e o controle social das ações governamentais, o acesso da sociedade às informações públicas possibilita uma considerável melhoria na gestão pública brasileira. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

Ao regulamentar o direito de acesso à informação, a LAI torna essencial à implantação e manutenção do princípio de que o acesso é a regra, e o sigilo é a exceção. A Lei de Acesso consolida e define o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado, bem como estabelece procedimentos e normas que deverão ser implementados para que a administração atenda às solicitações de informação de interesse do cidadão:

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. (BRASIL, 2011)

De acordo com a lei, sua operacionalização e o atendimento às solicitações de acesso à informação pública requerem metodologia, ou seja, é necessário processar o pedido e garantir, ao requerente, a entrega da informação. Desta forma, a Lei de Acesso a Informações estabelece:

- a) Procedimentos, normas e prazos para o processamento dos pedidos e respostas aos cidadãos;
- b) A criação de um Serviço de Informações ao Cidadão em todos os órgãos e entidades do poder público, visando o atendimento presencial a população;
- c) Os órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de interesse coletivo, sobretudo por meio da Internet, independente de solicitação, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal;
- d) Possibilidade de interposição de recurso em caso de negativa de acesso à informação.

No âmbito da LAI, são estabelecidos prazos de atendimento, no que se refere às informações repassadas ao solicitante. Se a informação já estiver disponível no momento da solicitação, o pedido de acesso deve ser atendido de imediato, caso não esteja disponível será estabelecido um prazo de até 20 dias, prorrogáveis por mais até 10 dias.

A LAI institui a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que deverá protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação, bem como operacionalizar o cumprimento da lei nos órgãos da administração pública. Cabe, ainda, ao SIC, a orientação quanto aos procedimentos de acesso, mediante a indicação de data, local e modo como será feita a consulta, bem como informar sobre a tramitação de documentos.

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

I – Criação de serviço de informação 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;

II – realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação. (BRASIL, 2011).

A lei ainda prevê que os pedidos de acesso à informação não precisam ser justificados, bastando apenas a identificação do solicitante bem como a especificação da informação

solicitada. O serviço é totalmente gratuito, salvo os casos onde forem solicitadas a reprodução ou impressão de documentos que demandem custos com material.

Os principais temas abordados na estrutura do texto da LAI foram esquematizados em um mapa no intuito de facilitar os artigos relacionados aos temas de interesse, conforme apresentado a seguir.

Quadro 5 – Mapa da Lei de Acesso à Informação.

Tema	Onde encontrar	Palavras-chave
Garantias do direito de acesso	Artigos 3, 6 e 7	Princípios do direito de acesso/Compromisso do Estado
Regras sobre a divulgação de rotina ou proativa de informações	Artigos 8 e 9	Categorias de informação/Serviço de Informações ao Cidadão/Modos de divulgar
Processamento de pedidos de Informação	Artigos 10, 11, 12, 13 e 14	Identificação e pesquisa de documentos/Meios de divulgação/Custos/Prazos de atendimento
Direito de recurso a recusa de liberação de informação	Artigos 15 ao 20	Pedido de desclassificação/Autoridades responsáveis/Ritos legais
Exceções ao direito de acesso	Artigos 21 ao 30	Níveis de classificação/Regras/Justificativa do não-acesso
Tratamento de informações pessoais	Artigo 31	Respeito às liberdades e garantias individuais
Responsabilidade dos agentes públicos	Artigos 32, 33 e 34	Condutas ilícitas/Princípio do contraditório

Fonte: Controladoria Geral da União (2011).

As tecnologias da informação, sobretudo, a internet, são importantes ferramentas para a divulgação de informações, fato que democratiza o acesso à informação e contribui para o fortalecimento da transparência pública. Assim, a LAI estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar informações de caráter público e interesse coletivo, salvo as informações cuja confidencialidade estejam previstas na lei. Entre as informações que deverão ser disponibilizadas na internet podemos destacar:

- a) Endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;
- b) Dados gerais para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras;
- c) Respostas às perguntas mais frequentes da sociedade.

Essa divulgação, por parte das instituições, independentemente da solicitação da sociedade, configura-se como uma prática de transparência ativa. A prática da transparência ativa é bastante vantajosa tanto para a instituição como para o cidadão. A divulgação prévia de informações diminui a demanda de solicitações via SIC e atende a um número

considerável de usuários, bem como possibilita uma maior agilidade e economia de tempo para o cidadão que precisa de determinada informação.

Sousa (2012) destaca o Art. 49, Incisos I e II, como um dos avanços mais significantes da LAI, pois revoga integralmente a Lei nº 11.111, de 05 de maio de 2005, bem como os Arts. 22 a 24 da Lei de Arquivos.

A revogação da Lei 11.111/05 foi um grande passo realizado no avanço ao afetivo direito de acesso a informações, tendo em vista que a mesma pretendia criar empecilhos para o acesso a documentos considerados sigilosos, visto que tinha a incumbência de administrar os documentos ultrassecretos e avaliar o tempo que deveriam permanecer com tal restrição, enfatizando mais a questão do sigilo que propriamente do acesso. Da mesma forma, a revogação dos artigos 22 a 24 da Lei nº 8.159/91, visto que, ao tratar da regulamentação do acesso à documentação, a referida lei, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, afirmava em seu artigo 22, que era assegurado o direito de acesso pleno aos documentos públicos, mas, posteriormente, em seu artigo 23, estabelecia que Decreto fixaria as categorias de sigilo que deveriam ser obedecidas pelos órgãos públicos na classificação dos documentos por eles produzidos. As categorias a que se referiam a lei e os respectivos prazos estipulados, tornavam distante uma realidade de respeito às liberdades e garantias individuais. (SOUZA, 2012, p. 80).

Uma das principais repercussões da LAI quando da sua regulamentação foi bastante polêmica, a questão da divulgação da remuneração dos servidores públicos. Com vistas a consolidar os mecanismos de fiscalização e controle dos recursos públicos, a lei prevê a divulgação dos salários dos agentes públicos. Essa prática foi bastante criticada, porém foi corroborada pelo Supremo Tribunal Federal (STF) através do Agravo Regimental na Suspensão de Segurança 3.902. A principal crítica nesse sentido, está relacionada à violação de intimidade do servidor público bem como à possibilidade de serem vítimas de crimes de natureza ou motivação financeira como sequestro ou estelionato. (GOMES; SIQUEIRA, 2013).

A confidencialidade da informação é outro fator criticado no âmbito da LAI, uma vez que estende, por tempo demasiado, a reserva ao acesso a documentos sensíveis, prevendo um prazo de até cinquenta anos na lei brasileira, em contraste ao prazo de doze anos da lei mexicana, por exemplo. (MICHENER, 2011).

Ainda no que se refere à confidencialidade da informação no âmbito da lei, Rodrigues (2011) chama a atenção para a quantidade de menções aos termos “sigilo”, “sigilosa” e “sigiloso” na redação da lei, que prevê, em seu artigo 4º, uma gestão transparente da informação.

Outro ponto frágil identificado no âmbito da LAI é a não previsão ou criação de um órgão especializado para tratar das questões do direito à informação, como ocorre no caso da

legislação do México com a criação do *Instituto Federal de Acceso a la Información* (IFAI), e do Chile que criou o *Consejo para la Transparencia*. (ANGÉLICO, 2012).

Como o Brasil não dispõe de um órgão independente de supervisão voltado exclusivamente para o monitoramento da LAI, o Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a lei, atribui tal competência à CGU.

Art. 68. Compete à Controladoria Geral da União, observadas as competências dos demais órgãos e entidades e as previsões específicas neste Decreto:

IV – monitorar a implementação da Lei nº 12.527, de 2011, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 45;

V – preparar relatório anual com informações referentes à implementação da Lei nº 12.527, de 2011, a ser encaminhado ao Congresso Nacional;

VI – monitorar a aplicação deste Decreto, especialmente o cumprimento dos prazos e procedimentos; e

VII – definir, em conjunto com a Casa Civil da Presidência da República, diretrizes e procedimentos complementares necessários à implementação da Lei nº 12.527, de 2011. (BRASIL, 2012).

Assim, a CGU ocupa um papel central no que se refere ao monitoramento e à orientação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal quanto ao cumprimento dos dispositivos da LAI. Dentre as principais ações de orientação promovidas pela CGU está a realização de audiências e de eventos de capacitação para os servidores públicos que atuam junto às demandas da lei. No entanto, Angélico (2012, p. 98) alerta à limitação da CGU diante da abrangência da lei:

Ainda que a CGU consiga exercer essas atividades, é preciso lembrar que este órgão só atua no âmbito do Executivo federal: ou seja, o obstáculo institucional da ausência de um órgão supervisor continua nos Poderes Legislativo e Judiciário e nos níveis estadual e municipal, embora alguns estados, como Minas Gerais, tenham estabelecido uma Controladoria-Geral do Estado (CGE), nos moldes da CGU, ainda não está claro se esses CGE's [sic] terão papel central na implementação da Lei de Acesso em seus respectivos estados.

Cabe ressaltar, ainda, uma das instâncias recursais quanto à negativa de acesso à informação ocorre no âmbito da CGU, que tem o papel de avaliar e decidir quanto à disponibilização da informação cujo acesso tenha sido negado no âmbito das instituições pelo chefe hierárquico e pela autoridade máxima do órgão.

Levantamento realizado pela CGU (2014) sobre o panorama de regulamentação da LAI nos estados e capitais brasileiras demonstrou que, até janeiro de 2014, a lei foi regulamentada no Distrito Federal e em mais 19 Estados, além das 17 capitais, conforme apresentado no Mapa da Transparência abaixo.

Figura 2 – Mapa da Transparência no Brasil.



Fonte: Controladoria Geral da União (2014).

Os números mostram que 73% dos estados e 65% das capitais e o Distrito Federal, já regulamentaram a lei. Ao observar o mapa acima, é possível perceber que a maioria dos estados que ainda não regulamentaram a lei pertencem à Região Norte do país, ao passo que dois estados são localizados na Região Nordeste.

A instituição que serve de cenário para o presente estudo de caso, uma autarquia federal de ensino superior, vinculada ao MEC, passou a ser abrangida pela LAI desde que a lei foi sancionada em 2012. A instituição está sediada no município de Mossoró, estado do Rio Grande do Norte. Segundo dados da CGU, o município, que é sede da instituição, regulamentou a lei em seu âmbito de atuação, no entanto, o estado do Rio Grande do Norte, até o presente momento, ainda não regulamentou a LAI.

Em outra pesquisa realizada pela CGU (2012), constatou-se que os servidores públicos federais reconhecem o direito de acesso e estão dispostos a contribuir para assegurar esse direito, no entanto, verificou-se resistência à implementação da LAI, pois muitos servidores defendem, equivocadamente, que o cidadão só pode solicitar informações que lhe digam respeito. Os servidores demonstram temer que os dados sejam utilizados indevidamente e que as demandas dos cidadãos sobrecarreguem os órgãos e comprometam suas rotinas de trabalho.

Apesar da importância da lei, não houve divulgação considerável em meios de comunicação em massa que atingisse quantidade considerável da população, tal como ocorreu com outras políticas que foram amplamente divulgadas na mídia, como no caso da Lei Maria da Penha e da Lei Seca, políticas bastante conhecidas pela população brasileira. A divulgação da LAI por parte do governo se deu principalmente no âmbito das instituições públicas, para que pudessem se preparar e se adequar para a operacionalização da lei. Neste contexto, em seu primeiro pronunciamento oficial após uma onda de protestos que tomou conta do Brasil no ano de 2013, a Presidente da República, Dilma Roussef, ao ressaltar a importância da LAI como instrumento de controle do poder público e de combate à corrupção, fez com que a lei fosse amplamente noticiada, naquele momento, nos grandes canais de comunicação.

6 OS ARQUIVOS NA ADMININISTRAÇÃO PÚBLICA

Os arquivos, considerados sistemas de informação, desempenham um importante papel no contexto da administração pública, uma vez que são setores estratégicos na gestão dessas instituições. Os sistemas de arquivo destacam-se como elementos fundamentais quando se trata de acesso à informação pública. Assim, este capítulo os contextualiza no âmbito das universidades públicas, considerando que a pesquisa tem, como cenário, uma dessas instituições.

6.1 OS ARQUIVOS EM INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), desde sua criação, assumem um importante papel social para o desenvolvimento de ações capazes de contribuir para o crescimento e para a sustentabilidade da sociedade em que estão inseridas, bem como favorecer a interação desta sociedade com o meio acadêmico. (MENEZES, 2012).

A necessidade de se registrar as ações humanas ao longo do desenvolvimento da sociedade resulta numa imensidão de informações registradas nos mais diversos suportes físicos. Esses registros configuram-se como documentos, e a necessidade de sua acumulação originam os arquivos, que são o “conjunto de documentos que, independente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.” (CAMARGO; BELOTTO, 1996, p. 15).

As IFES, como as demais organizações, para cumprir adequadamente suas funções de ensino, pesquisa e extensão, necessitam de informações atualizadas e pertinentes. Nesse sentido, o arquivo é uma importante ferramenta que deve ser gerenciada a fim de apoiar o desenvolvimento das atividades da organização. Os arquivos se configuram como o grande referencial informativo que organiza, dá forma e viabiliza as próprias relações administrativas, constituindo-se em um conjunto único de informações, por ter sido gerado e recebido juntamente com as atividades da organização. (MORENO, 2006).

De acordo com a Lei nº 8159 de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, o termo arquivo é definido como:

Os conjuntos documentais produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte ou a natureza dos documentos. (BRASIL, 1991)

Além da função legal e administrativa no âmbito da instituição que o mantém, os arquivos cumprem ainda uma função social, e, para tal, torna-se imprescindível que seu acervo esteja preservado, organizado e acessível ao cidadão. De acordo com Moreno (2006, p. 64):

O arquivo foi visto, primeiramente, como um local onde se armazenavam os documentos produzidos pela instituição e que possuíam valor jurídico. Mais tarde, os documentos arquivísticos foram reconhecidos como instrumentos de poder, e seu significado histórico também percebido, voltando-se olhares mais atentos para a massa documental acumulada.

Os acervos arquivísticos das IFES começam a constituir-se a partir da implantação dessas instituições, nas primeiras décadas do século XX. Ressalta-se, porém, que, na maioria das instituições públicas brasileiras, a constituição dos acervos se deu de forma desordenada e sem tratamento ao longo dos anos. Esse cenário tem como reflexo os problemas de acessibilidade percebidos em algumas instituições ainda nos dias de hoje.

De acordo com Belotto (1989), os arquivos das universidades possibilitam eficiência administrativa e acadêmica, registram procedimentos de ensino e pesquisa; guardam direitos e deveres de professores, alunos e servidores, bem como fornecem informação para a continuidade institucional.

Sob o ponto de vista de Menezes (2012), à grande maioria dos arquivos universitários foi atribuído enfoque meramente administrativo, sendo suas atividades associadas à administração superior, às unidades acadêmicas e aos órgãos que compõem a instituição. Assim, não são desenvolvidas atividades de apoio às funções pedagógicas, culturais, de ensino, pesquisa e de extensão. Entende-se, entretanto, que a função dos arquivos nas universidades deve ir além do apoio às atividades meramente administrativas.

Em se tratando de universidades públicas federais, instituições voltadas para a construção e o desenvolvimento do saber científico, cabe aos arquivos universitários, também, além de servirem a sua administração, a função de servirem de suporte à comunidade acadêmica, através da produção, organização, gestão, segurança e difusão do conhecimento produzido por esses órgãos e unidades acadêmicas (corpo técnico, docente e discente) e registrado nos documentos que compõem o seu patrimônio arquivístico, documentos estes, produzidos e acumulados durante suas atividades, em especial aqueles que registram a produção do conhecimento universitário. (MENEZES, 2012, p. 77).

Sobre o papel dos arquivos nas universidades, Botinno (1995, p. 61), destacou que “ainda há uma fraca relação entre os arquivos e a academia; a percepção que o arquivo é importante ainda não está bem incorporada dentro da rotina acadêmica.” Convém ressaltar, porém, que esse cenário vem passando por transformações nos últimos vinte anos, de forma que a relação entre os arquivos e a academia vem tomando novos contornos. Destaca-se,

nesse sentido, a expansão dos cursos de graduação em arquivologia nas universidades brasileiras, assim como a realização e pesquisas que contemplam, de alguma forma, a questão dos arquivos.

Ao tratar da segurança e do acesso ao acervo arquivístico das IFES, três fatores devem ser considerados:

A materialização, nos documentos de arquivo, das etapas das atividades de ensino, pesquisa e extensão, como forma de proporcionar a sua continuidade para desenvolvimento da cultura, ciência e tecnologia do país; o bem social que essas atividades proporcionam à sociedade; e a manutenção da integridade desses registros contra os seus agentes agressores. (MENEZES, 2012, p. 70).

Para Belotto (1989, p. 23), o principal papel dos arquivos universitários se desdobra em três funções, quais sejam:

- 1- Reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos e administração, histórica e ao funcionamento/desenvolvimento da universidade;
- 2- avaliar e descrever estes documentos tornando possível seu acesso, segundo as políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins; e
- 3- supervisionar a eliminação, ter o controle da aplicação das tabelas de temporalidade, a fim de que nenhum documento de valor permanente seja destruído.

A análise dos levantamentos sobre a situação dos arquivos das universidades brasileiras demonstra que algumas instituições possuem seus arquivos organizados, sistemas em pleno funcionamento, porém, essas instituições representam uma minoria. A maioria dos arquivos das universidades encontra-se, geralmente, desprovida de tratamento arquivístico, Neles se acumulam documentos sem a devida racionalização, ou eliminam-se outros sem que haja critérios definidos de avaliação, seleção e descarte, o que possibilita a perda de informações importantes. (OHIRA, 2004).

6.2 A GESTÃO DOCUMENTAL EM ARQUIVOS PÚBLICOS

A atual configuração da administração pública, com considerável influência da burocracia, tem como uma de suas características a vasta utilização de informações para o embasamento da tomada de decisões. No entanto, a falta de controle na produção e utilização da informação tem como resultado a proliferação de documentos, o que acaba por sobrecarregar os arquivos das instituições públicas.

De acordo com Bacellar (2012), no âmbito dos arquivos públicos, é imprescindível que haja o desenvolvimento de ações que tornem o arquivo visível e útil, não apenas para o cidadão, mas também para o próprio Estado. O autor defende a mudança de visão sobre os arquivos considerados como, somente, locais de preservação da memória, para investir

também na transformação do arquivo em um órgão de gestão da informação de dados públicos. Quanto ao papel dos arquivos públicos, o autor destaca que: “É no arquivo público onde se enfrenta o desafio de preservar a memória, os direitos da cidadania, a democracia, a transparência do Estado, a luta contra a corrupção, tudo amparado pelos documentos.” (BACELLAR, 2012, p. 276).

Atualmente, os arquivos são vistos como sistemas, de modo que as tecnologias da informação são tidas como importantes ferramentas para a sua gestão. De acordo com Lopes (2009, p. 51), “a informação arquivística administrativa sem dúvida gera a documentação mais volumosa e, por isto, mais visível na maioria das organizações”. O crescente volume na produção de documentos resultou na necessidade de se desenvolver práticas voltadas para a gestão de documentos, no intuito de se obter uma melhoria na racionalidade, economia e eficiência administrativa.

Segundo Paes (2004), a gestão documental surge a partir da necessidade do controle de grandes massas documentais que surgem a partir da Segunda Guerra Mundial em decorrência do progresso científico e tecnológico alcançado pela humanidade.

De acordo com Jardim (2013), a partir da segunda metade do século XX, a gestão de documentos de arquivos configurou-se como política e instrumento de governança, bem como instrumento de controle social do Estado pela sociedade. No entanto, ainda segundo o autor, de forma geral essa realidade não ocorreu no Brasil nem no cenário latino-americano.

De acordo com o artigo 216, parágrafo 2º da Constituição Federal do Brasil, “cabe à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”. A gestão documental se institucionalizou no Brasil através do artigo 1º da Lei 8.159, de 08 de Janeiro de 1991, dispondo o seguinte:

É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação. (BRASIL, 1991).

No Âmbito da referida lei, considera-se Gestão Documental:

Art.3º Considera-se gestão de documentos o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL, 1991).

Para o Arquivo Nacional (2005), a gestão de documentos é operacionalizada por meio do planejamento, da organização, do controle, da coordenação dos recursos humanos, do

espaço físico e dos equipamentos, com objetivo de aperfeiçoar e simplificar o ciclo documental.

A partir dessa conceituação, Paes (2004), destaca três fases básicas da gestão de documentos: a produção de documentos, a utilização de documentos e a avaliação e destinação de documentos.

- a) *Produção de documentos*: refere-se à elaboração dos documentos em decorrência das atividades da instituição. Criação apenas de documentos essenciais a administração, evitando duplicação e vias desnecessárias;
- b) *Utilização de documentos*: inclui atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, de organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, bem como elaboração de normas para recuperação e acesso à documentação;
- c) *Avaliação e destinação de documentos*: fase mais complexa da gestão de documentos. Análise e avaliação do acervo com vistas a estabelecer os prazos de guarda, determinando se serão arquivados permanentemente ou eliminados.

Pretende-se, com a implantação de um programa de gestão documental, de forma geral, racionalizar a produção e otimizar o uso da informação arquivística. Moreno (2006) afirma que a finalidade da gestão documental traduz-se em assegurar e facilitar o acesso aos documentos ao garantir a manutenção dos seus critérios de organização e estabelecer uma política racional de conservação e de eliminação de documentos em função das necessidades informativas da instituição.

De acordo com Ohira (2008), diversos diagnósticos foram realizados nos arquivos públicos brasileiros nos últimos vinte anos; esses diagnósticos evidenciaram a falta de recursos humanos, financeiros e materiais para uma eficiente gestão da massa documental, o que impossibilita o exercício do direito de acesso à informação pelo cidadão.

Paes (2004), conclui que a gestão documental nas instituições assume papel tão relevante quanto a gestão de recursos materiais ou de recursos humanos, embora ainda não seja assim reconhecida no âmbito das instituições.

Ressalta-se, porém, que políticas ou programas de gestão documental só poderão ter resultados satisfatórios se forem elaborados com a participação de profissionais qualificados, que devem ter competência tanto para a sua elaboração quanto para a execução das práticas de gestão que atendam às necessidades da instituição.

Dentre algumas das vantagens da gestão documental, destacam-se o controle sobre o fluxo de informação, a racionalização de espaço destinado aos acervos, economia de tempo, de recursos financeiros e materiais, bem como garante, de forma rápida e eficiente, a recuperação dos documentos, de modo que se promova e garanta o cumprimento do direito de acesso à informação.

7 APRESENTAÇÃO, DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O presente capítulo objetiva apresentar, discutir e analisar os dados da pesquisa, no que se refere ao atendimento dos objetivos geral e específicos. Assim, é analisada a implementação de uma política pública de informação em uma IFES, onde foi realizado um diagnóstico arquivístico, de modo que foi descrito o processo de implementação de um serviço resultante de uma política de informação, as demandas de atendimento, bem como se identificam os fatores intervenientes da política de informação no objeto de estudo.

7.1 DIAGNÓSTICO ARQUIVÍSTICO UFERSA

Esta seção do trabalho atende ao primeiro objetivo específico da pesquisa, em que se pretende, através de um diagnóstico, apresentar a realidade do arquivo da instituição. Mapear a realidade da situação arquivística da instituição é importante no sentido de identificar a fundo o objeto de estudo, bem como verificar se essa realidade se configura em um fator interveniente na implantação da LAI e condução dessa política de informação.

As novas perspectivas da Arquivologia entendem os arquivos como sistemas de informação, o que torna necessário a implementação de ações que visem à constante promoção do acesso e uso da informação (MANSON, 2006). Nesse sentido, o diagnóstico arquivístico se destaca como um importante método de intervenção nos arquivos, pois é a partir de seus resultados que se pode avaliar a situação a fim de planejar ações para a melhoria dos serviços de arquivo. O diagnóstico arquivístico pode ser entendido, conforme ressaltam Cornelsen e Nelli (2006, p. 72), como “a análise da situação dos arquivos em relação ao tratamento da informação orgânica”. A partir da elaboração do diagnóstico, é possível a obtenção de informações quantitativas e qualitativas que nortearão a intervenção no arquivo de forma a promover o ágil acesso à informação.

Cornelsen e Nelli (2006) enfatizam que na literatura específica da área não existe um “modelo” único de diagnóstico arquivístico que seja capaz de contemplar toda a complexidade e diversidade de documentos e informações das organizações. Nesse sentido, cabe ao pesquisador elaborar um modelo que atenda às suas necessidades e expectativas.

De acordo com Lopes (2009), a observação direta é uma importante técnica de levantamento de dados para a realização do diagnóstico em arquivos. Assim, além da observação, a metodologia para a realização do presente diagnóstico se deu a partir da adaptação do formulário elaborado pelo Conselho Nacional de Arquivos (2009) para o

Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos, bem como das propostas de diagnósticos de Evans e Ketelaar (1983) e Campos *et al.* (1986), sendo utilizado, ainda, o registro fotográfico, de forma que se pudesse levantar as informações necessárias ao conhecimento da situação do objeto de estudo. Nesse sentido, a análise foi desenvolvida em cinco módulos, representados pelas seguintes categorias: **Identificação; Atividades e Serviços; Acervo; Infraestrutura e Recursos Humanos.**

a) Identificação

A Divisão de Arquivo e Protocolo (DIAP) é um setor administrativo vinculado a Pró-Reitoria de Administração (PROAD), responsável pelo planejamento, coordenação e organização do sistema de arquivos da UFERSA. Nela, estão incluídos os serviços de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), bem como os serviços que integram o fluxo de informação, emissão e recebimento de todas as correspondências institucionais.

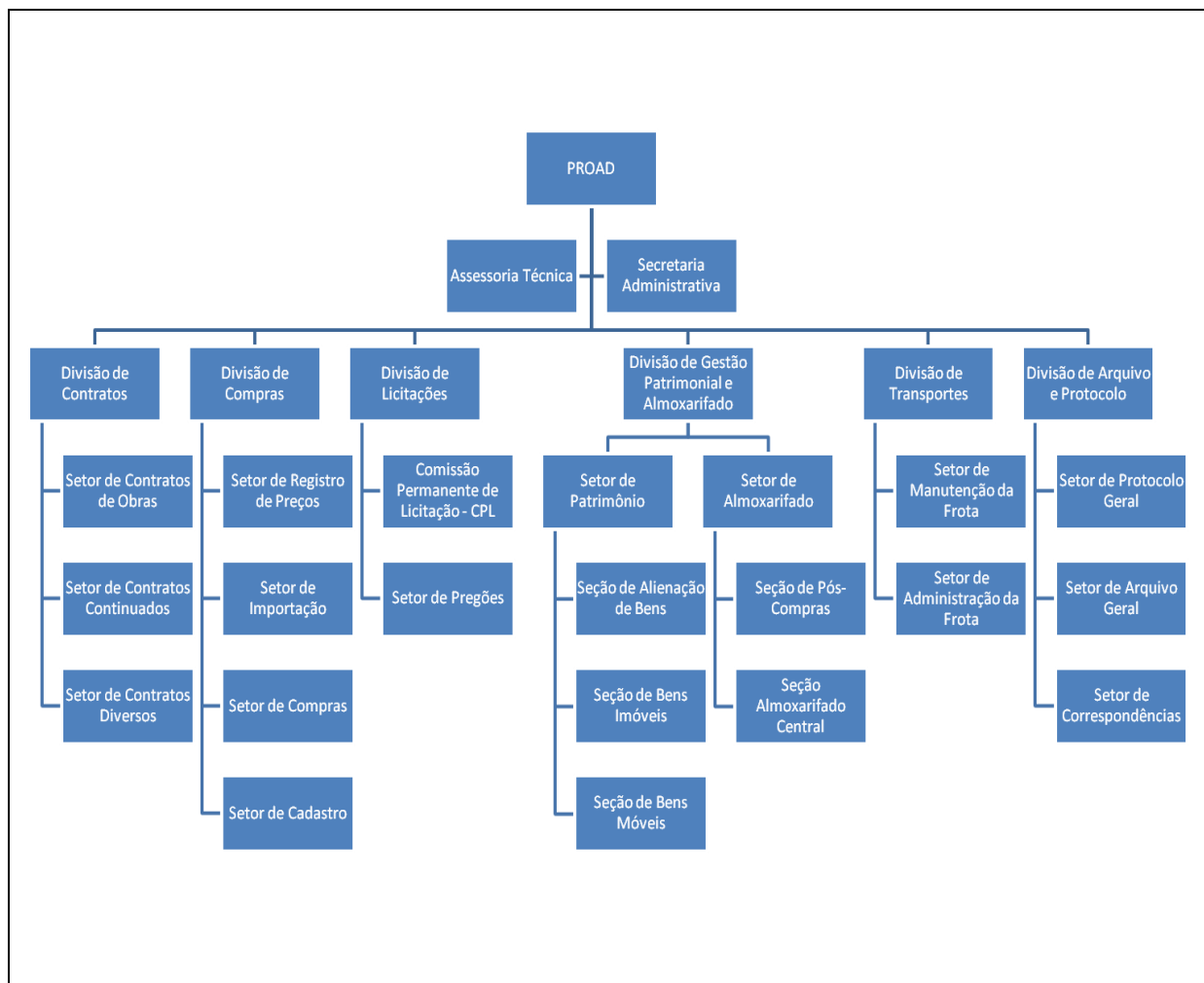
A atual estrutura administrativa da DIAP foi instituída a partir da Emenda Regimental Nº 06, de 28 de junho de 2013, que alterou o regimento da instituição, incluindo nova organização administrativa, criando a DIAP.

As atribuições da DIAP estão previstas no Regimento Geral da UFERSA, conforme segue:

§ 1º À Divisão de Arquivo e Protocolo compete planejar, coordenar, controlar, dirigir e supervisionar as atividades relacionadas à gestão dos arquivos e protocolo da UFERSA, tanto na sua forma física, como eletrônica, e ainda pelos serviços de correspondências internas e externas. (UFERSA, 2014).

A divisão é composta pelos seguintes setores: Setor de Arquivo Geral; Setor de Correspondências e Setor de Protocolo Geral, conforme apresentado no organograma a seguir:

Figura 3 – Organograma PROAD.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Ao Setor de Arquivo Geral, dentre outras atribuições, compete o planejamento, a ordenação e a execução do programa de gestão documental, bem como acompanhar a transferência, recolhimento e destinação final dos documentos. Compete ainda ao setor, a coordenação da Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), bem como os serviços referentes à manutenção, preservação e conservação dos documentos de arquivos com vistas à promoção do acesso à informação em atendimento às demandas internas e externas.

O Setor de Correspondências é o responsável pela gestão e controle do fluxo de correspondências institucionais, recebidas e enviadas no âmbito da instituição, bem como a preparação e envio das correspondências junto aos serviços de Correios. (UFERSA, 2014).

Ao Setor de Protocolo Geral compete as atividades de recebimento, registro, classificação e atuação de processos, bem como o controle do trâmite do fluxo documental nos setores da instituição. (UFERSA, 2014).

Atualmente, a DIAP também é responsável pela gestão do SIC, criado a partir da LAI, cujos objetivos são: gestão; processamento e atendimento dos pedidos de acesso à informação previsto na lei.

b) Atividades e serviços

Nesta categoria, o enfoque se deu nas atividades desenvolvidas no âmbito do arquivo da instituição, na forma de tratamento do acervo documental e gestão dos serviços arquivísticos, bem como nos serviços prestados aos usuários.

A instituição ainda não dispõe de uma rede de arquivos totalmente estruturada, porém, o arquivo desempenha o papel de centralizador das atividades arquivísticas no âmbito da instituição, fato que leva a entender que se configura como o órgão central do sistema. Quanto à gestão sistêmica dos documentos que integram as fases corrente, intermediária e permanente, o arquivo atua de forma mais efetiva na gestão do acervo de guarda intermediária e permanente, e presta apenas suporte na gestão dos documentos em fase corrente.

De acordo com o Regimento Geral da instituição, são atribuições do Setor de Arquivo Geral:

- a) planejar, coordenar, executar e avaliar a implantação de programas de gestão de documentos;
- b) aplicar os códigos e planos de classificação, assim como a tabela de temporalidade e destinação de documentos;
- c) acompanhar a transferência, o recolhimento e a doação de documentos, procedendo ao registro de sua entrada e o encaminhamento às unidades competentes;
- d) executar e avaliar as atividades relacionadas com a recepção, a conferência, o arranjo, a descrição e a guarda dos documentos permanentes;
- e) executar atividades relativas a cópias, transcrição e à autenticação de documentos sob a sua guarda;
- f) desenvolver as atividades de consulta e de divulgação, viabilizando o acesso aos documentos sob a sua guarda, promovendo o acesso à informação;
- g) implantar, coordenar e controlar os documentos normativos e institucionais da UFERSA através da gestão documental do Arquivo Geral e setoriais;
- h) coordenar os serviços de manutenção, higienização, conservação do acervo e desenvolvimento do Arquivo Geral da UFERSA;
- i) prestar assessoria e treinamentos referentes à gestão documental e demais assuntos arquivísticos aos diversos setores da UFERSA;
- j) implementar e coordenar o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) na Instituição; e
- k) orientar comissões quanto à avaliação documental, quando da análise e deliberação final referente aos prazos de guarda e destinação final dos documentos produzidos pela Universidade. (UFERSA, 2014, p. 54).

Para Carvalho e Longo (2002, p. 117) os sistemas de arquivos são “a solução encontrada por instituições para administrar a produção documental desde a geração ou

recebimento até o seu destino final, com ênfase na preservação, compartilhamento e disseminação das informações.”

Em relação à Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), ela está em processo de implementação, e seu regimento está em elaboração pela equipe de arquivistas da DIAP. A constituição das CPAD na administração pública federal foi instituída a partir do Decreto nº 4.073, de 03 de janeiro de 2002, que teve por objetivo regulamentar a Lei de Arquivos, sendo determinado, no caput de do Art. 18, que:

Em cada órgão e entidade da Administração Pública Federal seja constituída comissão permanente de avaliação de documentos, que terá a responsabilidade de orientar e realizar o processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada no seu âmbito de atuação, tendo em vista a identificação dos documentos para guarda permanente e eliminação dos destituídos de valor permanente. (BRASIL, 2002).

Assim, a CPAD se constitui em uma ferramenta indispensável para o processo de gestão da informação arquivística, uma vez que racionaliza a formação do acervo de guarda permanente, bem como é fundamental para a eliminação de documentos, de acordo com a legislação em vigor.

Quanto à classificação e aos prazos de guarda dos documentos, o arquivo adota, desde março de 2012, o Plano de Classificação, Temporalidade e Destinação de documentos de Arquivo Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública, aprovado pela Resolução nº 14, de 24 de Outubro de 2001 do CONARQ, bem como o Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-Fim das Instituições Federais de Ensino Superior (Resolução Resolução nº 92, de 23 de Setembro de 2011). Esses instrumentos são extremamente importantes, pois possibilitam uma padronização na classificação e eliminação dos documentos no âmbito das IFES, sendo os principais instrumentos normativos que direcionam a gestão arquivística no arquivo. Mesmo utilizando os instrumentos mencionados, a instituição ainda não realizou a eliminação de documentos, uma vez que a CPAD ainda não foi aprovada, sendo esta uma condição *sine qua non* para realizar os procedimentos de eliminação, de acordo com as recomendações do CONARQ.

A estruturação física do arquivo contempla a divisão entre acervo intermediário e permanente, sendo que ambos estão instalados em salas contíguas do mesmo prédio, com facilidade de acesso entre elas. Quanto ao recolhimento de documentos ao arquivo permanente, tal procedimento ocorre com frequência, mesmo que ainda não seja um

procedimento padronizado. A instituição também não faz uso da guarda terceirizada de documentos, o que facilita o acesso, já que o acervo está custodiado na própria instituição.

Dentre as atividades rotineiras desenvolvidas no âmbito da DIAP, podem se destacar: o arquivamento de documentos, classificação e avaliação de documentos, empréstimo, cópia, bem como atividades de conservação e preservação do acervo. Também merece destaque o assessoramento aos demais setores da instituição no que se refere à procedimentos técnicos relativos a documentação em fase corrente.

No que se refere ao atendimento ao usuário, o arquivo presta informações através do atendimento presencial, por telefone e por e-mail. Mesmo não havendo estatísticas de atendimento de usuários, já que ainda estão sendo elaborados instrumentos de registro dos atendimentos, é possível afirmar que a modalidade de atendimento presencial é a mais comum. Esse cenário pode ser justificado por fatores como o tamanho da cidade, da população, abrangência da instituição, ou mesmo por falta de conhecimento da população em relação aos serviços oferecidos pelo arquivo.

O atendimento ao público é realizado de segunda a sexta-feira, no horário das 07h30min às 11h30min, e das 13h30min às 17h30min. De uma forma geral, o acervo documental é de consulta aberta ao público, sendo restrito apenas o acesso à documentação que esteja classificada como sigilosa, conforme estabelece a LAI, ou que ainda não tenha sido identificada e organizada. Mediante a consulta, é permitida a reprodução de documentos, que será custeada pelo usuário, sendo realizada fora das dependências do arquivo.

Os principais usuários do arquivo são alunos e servidores, professores e técnicos administrativos, bem como os próprios setores administrativos da universidade, que constantemente solicitam informações para apoio nos processos de gestão, conforme pode se perceber através dos dados do sistema eletrônico de protocolo, onde é possível verificar as solicitações de desarquivamento e tramite dos processos do arquivo para os diversos setores da instituição.

c) Acervo

Para Lopes (2009) a análise da situação dos acervos existentes é uma das principais etapas na realização de um diagnóstico arquivístico. Assim, dados como a quantidade do acervo em metros lineares, conteúdos informacionais, datas-limite e situação em relação à identificação e organização do acervo devem ser levantados.

O acervo arquivístico começa a se constituir a partir da criação da instituição que deu origem à UFERSA, no ano de 1969, quando foram gerados os primeiros documentos, sendo basicamente do gênero textual. Atualmente, o acervo é composto em sua maioria de processos administrativos, com diferenciados prazos de guarda. São ainda identificadas outras tipologias documentais relacionadas às atividades-meio e atividades-fim da instituição.

Quadro 6 – Acervo arquivístico UFERSA.

Caracterização Geral do Acervo	
Datas-limite do acervo	1969 – 2014
Mensuração	525,22 metros lineares
Temas preponderantes	Educação, Cultura, Cidadania; Ciência e Tecnologia; Meio ambiente e recursos naturais; Administração e finanças; Ensino Superior; Administração de pessoal.
Gênero documental	Documentos textuais, Bibliográficos, iconográficos e cartográficos.
Estágio de tratamento do acervo	68% totalmente tratado 26% identificado 6% não identificado
Os procedimentos técnicos praticados na organização e descrição do acervo acham-se normalizados?	Não
Em caso afirmativo, a ISAD-G e/ou NOBRADE são utilizadas?	Não
Qual a porcentagem do acervo descrito de acordo com a NOBRADE?	0%
Há instrumentos de pesquisa do fundo documental?	Não
Em caso positivo, de que tipo?	Não

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A mensuração total do acervo corresponde a aproximadamente 525 metros lineares, o que pode ser considerado um acervo relativamente pequeno em relação ao acervo de outras instituições da mesma categoria. Essa realidade se justifica tanto pela data de criação da instituição, que tem pouco mais de quatro décadas, bem como da eliminação sem controle de parte do acervo, seja pelas condições de conservação, por sinistros como a infestação de pragas ou por outras formas indevidas de eliminação.

Quanto ao estágio de tratamento, 68% do total do acervo está totalmente identificado e tratado, o que corresponde ao acervo de processos administrativos, que estão em sua totalidade organizados. Ao passo que 26% do total do acervo está parcialmente identificado, sendo ainda necessário seu tratamento por completo. Verificou-se, ainda, que 6% do total do

acervo não possui qualquer tipo de identificação ou tratamento, o que impossibilita a sua recuperação para uso.

Gráfico 1 – Estágio de tratamento do acervo.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Quanto à temporalidade, o acervo é composto por documentos de fase intermediária, aguardando destinação final, bem como documentos de guarda permanente, preservados em definitivo em decorrência do seu valor. Quanto aos documentos em fase corrente, estes se situam nas diversas unidades administrativas e acadêmicas da instituição, compondo os arquivos setoriais, sendo em sua maioria composto por processos administrativos, quando encerram seu trâmite, são transferidos à DIAP.

Em relação à descrição do acervo, esse procedimento não se encontra normalizado, o que compromete a otimização da recuperação da informação, bem como a difusão do acervo e promoção do acesso. As normas de descrição de documentos arquivísticos têm, por objetivo, proporcionar descrições consistentes e apropriadas do acervo documental, sendo indicadas para documentos registrados em qualquer suporte, preferencialmente na fase permanente, porém permitida a aplicação nas fases corrente e intermediária.

A padronização da descrição, além de proporcionar maior qualidade ao trabalho técnico, contribui para a economia dos recursos aplicados e para a otimização das informações recuperadas. Ao mesmo tempo que influem no tratamento técnico realizado pelas entidades custodiadoras, as normas habilitam o pesquisador ao uso mais ágil de instrumentos de pesquisa que estruturam de maneira semelhante a informação. (BRASIL, 2006, p. 10).

A Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE) estabelece diretrizes compatíveis com as normas internacionais para a descrição de documentos de arquivo no âmbito do Brasil, com vistas a facilitar o acesso e intercâmbio de informações em âmbito nacional e internacional. (BRASIL, 2006).

As atividades de descrição arquivística têm como resultado os instrumentos de pesquisa ou referência. De acordo com o Arquivo Nacional (2005, p. 108) esses instrumentos são definidos como o “Meio que permite a identificação, localização ou consulta a documentos ou a informações neles contidas. Expressão normalmente empregada em arquivos permanentes”. Isto é indispensável a qualquer instituição que disponha de acervos arquivísticos, uma vez que, entre suas principais funções, está a promoção do acesso à informação contida neles.

Cabe registrar, porém, a existência de fichários, que servem de referência para a recuperação de documentos cartográficos, bem como de listagens utilizadas para a recuperação de processos autuados entre os anos de 2003 e 2010. Os processos autuados a partir de 2011 podem ser recuperados a partir de um sistema informatizado de protocolo, que recupera os documentos a partir de diversos termos, tais como o número do processo, a data de autuação, o assunto ou mesmo o nome do interessado. Esse sistema funciona em módulo na *web* e permite que qualquer cidadão consulte a tramitação dos processos que não estejam classificados como sigilosos. Esses instrumentos acabam funcionando mais como apoio nas atividades internas do arquivo, bem como não contemplam partes restritas e específicas do acervo, que não pode ser recuperado em sua totalidade, sobretudo pelo usuário.

d) Infraestrutura

Na categoria infraestrutura, foram analisadas as instalações físicas do arquivo, ocupação do espaço, área de guarda do acervo, condições ambientais, mobiliários, acondicionamento e sistemas informatizados que compõem a estrutura do arquivo como um todo.

A DIAP está instalada no térreo de um prédio construído na década de 80, que passou por reforma no ano de 2013, ocupando uma área total de 396 m², sendo aproximadamente a metade da área total destinada à guarda do acervo intermediário e permanente.

As condições ambientais para guarda do acervo são extremamente importantes no que se refere à preservação dos suportes de registro da informação, indispensáveis para a manutenção dos documentos em longo prazo. No entanto, o arquivo não dispõe de

mecanismos capazes de manter as condições ambientais adequadas à preservação do acervo, uma vez que apenas realiza o controle da temperatura através de condicionadores de ar. Assim, se faz urgente o controle da umidade relativa do ar, da luminosidade, bem como da prevenção e combate de agentes biológicos, como insetos, roedores e microorganismos.

Quadro 7 – Infraestrutura do Arquivo UFERSA.

Infraestrutura do Arquivo	
Prédio	Próprio – adaptado para arquivo
Área total construída	396 m ²
Área total destinada à armazenagem do acervo	185 m ²
Área total ocupada pelo acervo	49 m ²
Área destinada ao processamento técnico do acervo	14 m ²
Condições de acesso para deficientes	Sim
Condições ambientais da área de guarda do acervo	Controle de temperatura
Documentos armazenados em mobiliário	Estantes de aço e Deslizante
Documentos acondicionados	Parcialmente
Em caso afirmativo, especifique:	Caixas de polionda; caixas de papelão; encadernados.
Prevenção contra incêndio	Extintores manuais
Laboratórios	Higienização e conservação(em implantação)
Microfilmagem de documentos	Não
Quantidade de Microcomputadores	6
Sistemas informatizados para processamento técnico arquivístico do acervo	Parcialmente
Sistemas informatizados de recuperação de informações para o usuário	Parcialmente
Sistemas disponíveis em rede	Internet e Intranet
O desenvolvimento/gerenciamento de sistemas informatizados é feito:	Pela própria instituição
Digitalização de documentos	Não
Mobiliário e equipamentos disponíveis aos usuários	Mesas, cadeiras e terminais de computador

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A área total destinada à guarda do acervo corresponde a 46,7% da construção do arquivo, incluídos os espaços para custódia do acervo intermediário e permanente. Cabe destacar, que conforme aumente o volume do acervo as áreas de guarda podem ser expandidas para acomodá-lo.

Quanto ao sistema de armazenamento e acondicionamento dos documentos, mobiliário e recursos de informática, atendem, de maneira satisfatória, à realidade do arquivo, sendo considerados fatores que favorecem a execução dos serviços e atividades técnicas.

Fotografia 1 – Acondicionamento dos documentos.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A segurança é outro fator que precisa de atenção, uma vez que o arquivo dispõe apenas de sinalização e extintores manuais, não havendo brigada de incêndio, ou outro programa mais elaborado de prevenção de sinistro ou emergência, nem no arquivo, nem na instituição como um todo.

A implementação de laboratórios, seja de microfilmagem ou digitalização, conservação e restauração, fotografia ou audiovisual, apresentam alto custo para as instituições, sobretudo em decorrência da especificidade dos equipamentos e materiais necessários para seu funcionamento, fazendo com que algumas instituições acabem por dispensar esses itens na estrutura do arquivo, como é o caso da UFERSA.

No entanto, cabe ressaltar a importância dos referidos laboratórios para o tratamento e manutenção da integridade do acervo, que proporciona inúmeros benefícios, tendo como resultado a preservação dos documentos e facilitação do acesso à informação. Nesse sentido,

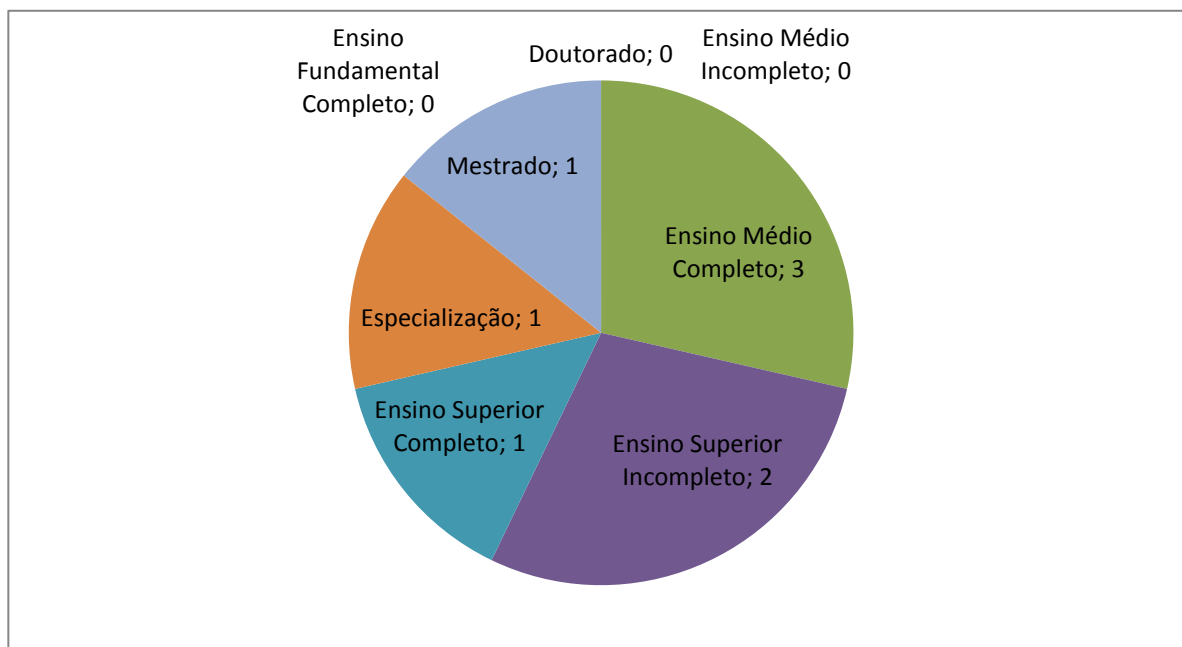
há apenas a expectativa de implantação de laboratório de higienização e conservação no âmbito da DIAP.

e) Recursos Humanos

De acordo com o Arquivo Nacional (2005), o quadro de recursos humanos se configura como um dos elementos fundamentais na constituição de um serviço de arquivo. Assim, este item que se refere aos recursos humanos, tem por finalidade analisar os dados referentes às pessoas que atuam junto ao arquivo, tal como a composição da equipe e o perfil dos profissionais que a compõem.

A DIAP é atualmente composta por uma equipe de 08 profissionais, sendo 04 servidores pertencentes ao quadro permanente da instituição, 02 funcionários terceirizados e mais 02 estagiários, alunos da instituição. Do total de servidores efetivos lotados na DIAP, 02 são arquivistas, sendo um deles com pós-graduação em nível de mestrado, 01 auxiliar em administração, 01 assistente em administração, conforme apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Escolaridade dos servidores.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Os estagiários do arquivo desempenham atividades de apoio administrativo e de atendimento ao público junto ao protocolo. Já os funcionários terceirizados desempenham atividades de apoio operacional, como a entrega e coleta de correspondências e documentos nas diversas unidades administrativas da instituição.

Com relação à capacitação profissional, todos os servidores participam eventualmente de cursos de capacitação profissional realizados no âmbito da própria instituição, sendo alguns desses cursos com temáticas relacionadas à área específica de atuação. Alguns servidores, sobretudo os de nível superior, participam de ao menos um evento científico por ano, o que evidencia a percepção desses servidores quanto à importância da constante atualização do conhecimento para desenvolvimento de suas atividades.

A partir dos dados apresentados, pode-se concluir que o quadro de servidores que compõem a DIAP é satisfatório diante de sua demanda, pois apresenta um número de servidores suficiente para o desenvolvimento das atividades, bem como são profissionais capacitados para o desenvolvimento de suas atividades. Sendo esse um dos principais fatores que favorecem a qualidade do serviço prestado ao usuário final.

7.2 IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA UFERSA

Esta seção tem por finalidade descrever o processo de implantação da LAI no âmbito da UFERSA; assim, serão analisadas as providências institucionais quanto ao planejamento e implementação do SIC no âmbito da instituição.

A LAI foi promulgada em 18 de novembro de 2012, tendo um prazo de 180 dias até a sua regulamentação, o que serviu para que as instituições abrangidas pudessem se adequar aos preceitos da lei. Assim, foi constituída, em 30 de março de 2012, uma comissão responsável pelo planejamento das atividades necessárias para a efetiva aplicação da lei quando da sua sanção.

Desde a promulgação da LAI, vários debates foram promovidos a fim de se discutir as formas de se fazer cumprir a lei, sobretudo no que se refere às formas como se estruturariam ou se organizariam os conteúdos de informação dos órgãos do governo para efetivo atendimento aos preceitos da LAI. (HOTT; OLIVEIRA, 2014).

A comissão responsável pela implantação da LAI na instituição foi composta inicialmente por 05 (cinco) membros, sendo 01 (um) professor e os demais técnicos administrativos, dentre estes um Arquivista e um Bibliotecário, designados pela Portaria UFERSA/GAB Nº 236/2012, de 30 de março de 2012. Sendo atribuições da comissão:

Art. 2º Serão atribuições da Comissão:

- a) Proceder à classificação da documentação produzida na Instituição a ser disponibilizada ao cidadão;
- b) Adotar medidas que garantam a divulgação e o fácil acesso às informações por parte do cidadão;
- c) Normatizar no âmbito da instituição o Serviço de Informação ao Cidadão;
- d) Definir a necessidade de espaço e infraestrutura que propicie o funcionamento adequado do Serviço de Informação ao Cidadão. (UFERSA, 2012).

A primeira reunião da comissão foi realizada no dia 16 de abril de 2012, portanto, um mês antes de a lei ser sancionada. De acordo com a ata da reunião, além da apresentação dos questionamentos da CGU quanto à implementação da lei, foi estabelecido um cronograma para o desenvolvimento de atividades como a atualização do sítio eletrônico da instituição, bem como a adequação da página ao padrão estabelecido pela CGU. Outros membros ficaram responsáveis por convocar os gestores das unidades administrativas e acadêmicas para uma reunião de apresentação da LAI, assim como elaboração de um fluxograma de funcionamento do SIC e o levantamento das informações disponíveis nas diversas unidades administrativas que compunham a instituição.

A reunião de apresentação da LAI para os gestores da instituição ocorreu no dia 20 de abril de 2012, sendo conduzida por um professor da universidade, presidente da comissão de implantação da lei e representante geral do SIC na instituição. Essa reunião contou com um total de 10 (dez) servidores, que representam alguns Departamentos de Ensino, Biblioteca Central, Procuradoria e algumas Pró-Reitorias. A pauta principal da reunião foi a apresentação, para os gestores, de como se daria a aplicação da lei através do SIC, bem como conscientizar esses gestores quanto à importância de cada unidade em se comprometer e se empenhar em disponibilizar as informações no âmbito do SIC.

Dentre as suas determinações, a LAI estabelece que os órgãos públicos devem divulgar, através da internet, independentemente de solicitações, informações de interesse geral para a sociedade, de forma espontânea e pró-ativa caracterizando a prática da transparência ativa (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011). Nesse sentido, visando a oferecer ao cidadão um padrão uniformizado de acesso em todos os órgãos públicos, o Governo Federal estabeleceu a imediata divulgação de forma organizada do maior número possível de informações de interesse geral, assim, a CGU elaborou o “Guia para a criação da Seção de Acesso à Informação nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades federais”. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

Esse guia serviu de referência para a atualização e adequação de uma seção do site da instituição que já realizava a divulgação de um número limitado de informações. Após a

reformulação do site, foi disponibilizado um link sinalizado pelo logotipo da LAI que direciona o usuário à página específica do SIC onde são divulgadas informações através das seguintes categorias de navegação: Institucional; Ações e Programas; Auditorias; Convênios; Despesas; Licitações e Contratos; Servidores; Perguntas frequentes; Lei de Acesso à Informação e Serviço de Informação ao Cidadão.

Figura 4 – Página do SIC na web.



Fonte: sic.ufersa.edu.br

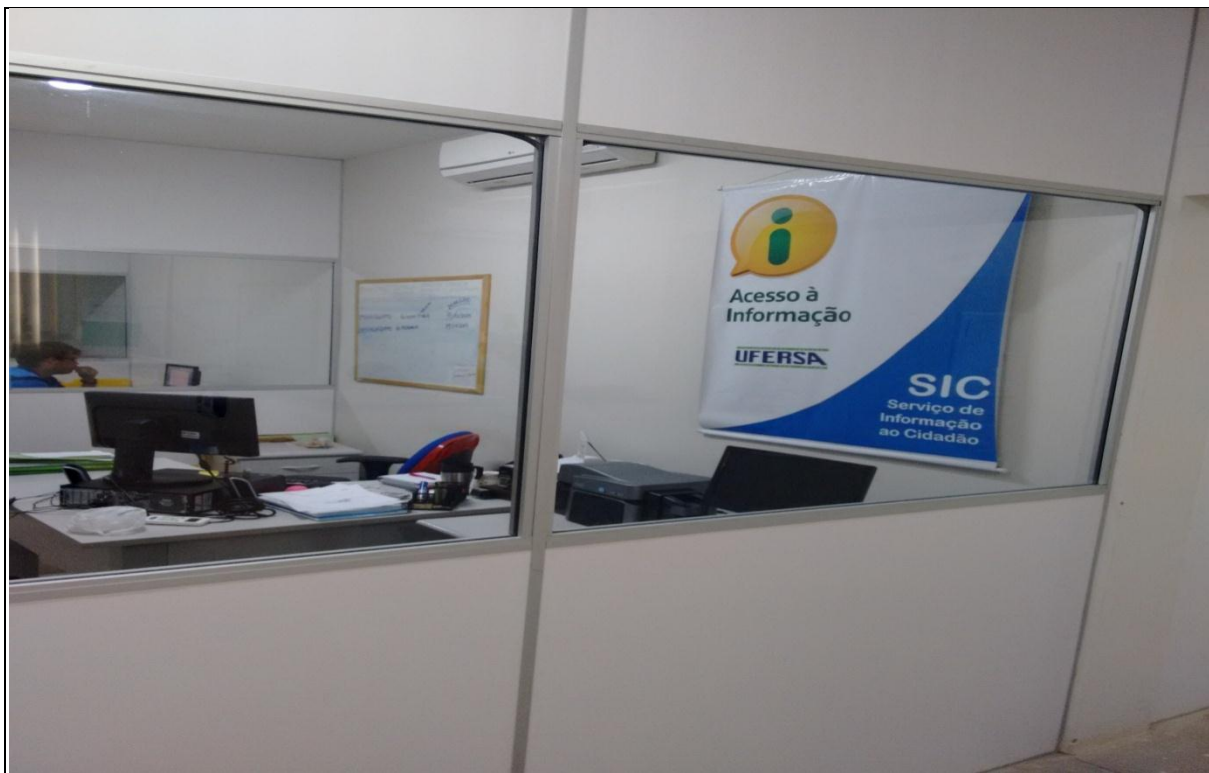
Para atender à divulgação de informações através da página na internet, os servidores responsáveis pela implantação do SIC tiveram de realizar um levantamento de informações correspondentes às categorias definidas no guia da CGU. Ressalta-se que tais informações estavam disponíveis em distintas unidades administrativas da instituição.

Um segundo levantamento foi realizado junto à Pró-Reitoria de Graduação, a Divisão de Registro Escolar, Biblioteca Central e Editora Universitária, que informaram as perguntas mais frequentes recebidas nessas unidades pelos diversos canais de comunicação da instituição. Essas perguntas e respostas foram posteriormente esquematizadas e disponibilizadas na seção Perguntas Frequentes da página do SIC.

Outro levantamento geral de informações foi realizado junto a todas as unidades administrativas a fim de mapear que informações estavam disponíveis em cada unidade, de forma que as futuras solicitações fossem direcionadas às unidades que possuíam essas informações, caso elas não estivessem disponíveis no arquivo geral.

A implantação do SIC nas instituições públicas fez surgir a necessidade de disponibilização de espaço físico, fazendo com que a instituição reorganizasse seus espaços a fim de reservar a área para atender a essa finalidade. Quando da sua implantação, o SIC funcionou em um espaço improvisado junto ao setor de Serviço de Comunicação da instituição, que naquele momento correspondia aos serviços de protocolo e arquivo. Porém, é uma reforma que estava sendo realizada em outro prédio para mudança do referido setor. Atualmente, foi disponibilizado um espaço exclusivo para receber o SIC, com capacidade para atendimento presencial e terminal de computador disponibilizado ao cidadão para consultas.

Fotografia 2 – Espaço físico do SIC.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A Portaria UFRSA/GAB Nº 237/2012, de 30 de março de 2012, designou duas servidoras para serem responsáveis pela gestão do SIC de forma a assegurar aos cidadãos o que recomenda a LAI. As servidoras designadas exerciam cargo efetivo, sendo uma

Arquivista e uma Assistente em Administração, que além de prestar atendimento presencial, desenvolviam todas as atividades inerentes ao funcionamento do SIC, como o processamento e resposta às solicitações de informação.

Visando a facilitar e democratizar o acesso à informação e estreitar a relação entre as instituições e os cidadãos, a CGU recomenda a disponibilização de linha telefônica exclusiva para atendimento no SIC, sendo preferencialmente no padrão 0800, que recebe chamadas sem custo para o cidadão. Desde o início do funcionamento do SIC, foi disponibilizada um linha para atendimento exclusivo, porém não foi adotado o padrão recomendado pela CGU.

O lançamento do SIC na instituição foi realizado no dia 14 de maio de 2012, através de evento com a presença do Reitor, Pró-Reitores, gestores do serviço, professores, servidores e alunos da instituição. O evento contou ainda com a presença de uma servidora da CGU, na condição de representante da LAI nas IFES do estado do Rio Grande do Norte. O SIC foi então apresentado para a comunidade acadêmica e sociedade em geral, iniciando suas atividades naquela data.

Fotografia 3 – Material divulgação do SIC



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI, estabelece que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal procedam à divulgação de informações classificadas e desclassificadas como sigilosas, sendo o prazo estabelecido para o dia 1º de

junho de 2013. Assim, a Portaria UFERSA/GAB Nº 0695/2013, de 23 de maio de 2013, designa comissão para proceder à classificação das informações existentes no âmbito da instituição:

Art. 2º A considerar que à época da criação da Lei nº 12.527/2011, a Universidade não fez a classificação das informações, determina-se que a comissão ao mesmo tempo em que classificar as informações proceda à elaboração do rol das informações que poderiam ser desclassificadas após uma classificação inicial, em conformidade com o Art. 45 do Decreto 7.724/2012;

Art. 3º A Comissão terá um prazo de 30 (trinta) dias para encaminhar relatório em meio eletrônico e impresso com o rol de classificação e desclassificação das informações da UFERSA, a fim de que os mesmos sejam disponibilizados na página do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. (UFERSA, 2013).

Verifica-se, porém, que, de acordo com a data de publicação da portaria e o prazo nela estabelecido, não foi possível atender ao que determinou o Decreto nº 7.724/2012, quanto ao prazo de divulgação da classificação do sigilo das informações na instituição.

O relatório final das atividades da Comissão de classificação de informações, datado de 10 de julho de 2013 concluiu que a documentação produzida no âmbito da instituição é em geral acessível a todo cidadão, sendo, portanto, de caráter público. O relatório final chama atenção para três categorias de informações que poderão ter o acesso restrito conforme apresentado abaixo.

Quadro 8 – Informações passíveis de restrição no acesso.

Tipo de informação	Justificativa para restrição	Possibilidade de acesso
Informações pessoais (dossiês funcionais e alunos)	Informações relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem da pessoa, tendo acesso restrito por 100 anos conforme legislação em vigor.	Pela própria pessoa, por alguém autorizado por ela. Por agente público autorizado por lei; Prevenção e diagnóstico médico; Realização de pesquisas científicas e estatísticas de evidente interesse público, vedada a identificação da pessoa; Cumprimento de ordem judicial; Defesa de direitos humanos.
Projetos de pesquisa que resultem em patentes	São passíveis de restrição as informações que possam prejudicar ou causar riscos a projetos de pesquisa em desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional (inciso VI, Art. 23 da LAI)	Após o relatório final da pesquisa e o registro da patente estarão aptas para divulgação à sociedade.
Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares	Documentação que envolve denúncias, sindicâncias ou inquéritos. Esses processos serão tramitados em sigilo para salvaguardar a honra e imagem dos supostos envolvidos.	Após a conclusão da apuração de responsabilidade, o relatório final será divulgado à sociedade.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Cabe ressaltar, quanto às informações pessoais, que alguns dados dos servidores da instituição estão disponíveis para a consulta no Portal da Transparência (www.portaldatransparencia.gov.br). Dentre as informações disponíveis estão a situação funcional do servidor, lotação, atos de provimento, bem como o salário recebido mensalmente. Esse é um dos pontos mais polêmicos que envolvem a LAI, quando da determinação da divulgação dos salários dos servidores, houve mobilização no intuito de reverter esse quadro, porém o STF autorizou a divulgação alegando que a remuneração dos agentes públicos seria informação de interesse coletivo. No entanto, os poderes Legislativo e Judiciário ainda não se posicionaram favoravelmente (FERREIRA *et al.*, 2012). Assim, apenas os dados dos servidores do Executivo estão disponíveis no Portal da Transparência.

No momento de implantação da LAI, não houve a oferta de qualquer curso ou evento de qualificação no âmbito da instituição para os servidores que iriam atuar junto à gestão do

SIC. Os servidores envolvidos nesse processo realizaram apenas um curso virtual disponibilizado pela CGU que teve por objetivo apresentar os principais mecanismos da lei, o que não supriu totalmente as necessidades dos servidores naquele momento.

Em outubro de 2014, foi oferecido um curso de qualificação, desenvolvido em parceria com o Diretor da DIAP e a Divisão de Desenvolvimento de Pessoal (DDP) da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE). O curso teve como objetivo qualificar os servidores da instituição quanto às demandas da LAI, e contou com a participação de 31(trinta e um) servidores, que representaram cada uma das unidades administrativas da instituição.

Desde o primeiro ato administrativo para a implementação da lei, mais de 12 (doze) servidores foram designados para compor alguma comissão ou desenvolver atividade referente à implementação e condução da LAI. Atualmente, 03 (três) servidores estão designados para atuarem junto ao SIC e as demandas da LAI, sendo um designado como autoridade responsável pelo monitoramento da LAI na instituição em acordo com o Art. 40 da Lei 12.527/2011, e outros dois responsáveis pela gestão e operacionalização do SIC.

A partir da análise do processo de implantação da LAI, descrito acima, é possível verificar que houve um empenho considerável da instituição, dos gestores, bem como dos servidores envolvidos no processo, o que foi fundamental para que o serviço tivesse início dentro do prazo estabelecido em lei, sem qualquer registro de problemas quanto ao atendimento ao cidadão.

7.3 DEMANDAS DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO NO SIC DA UFRSA

A presente seção do trabalho apresenta a análise da demanda de solicitações de informações via SIC, bem como as respostas ao cidadão, atendendo, portanto, ao terceiro objetivo específico proposto na pesquisa. Assim, foi analisado o relatório estatístico do Sistema Eletrônico de gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que registra dados referentes às solicitações e atendimento de informação na instituição.

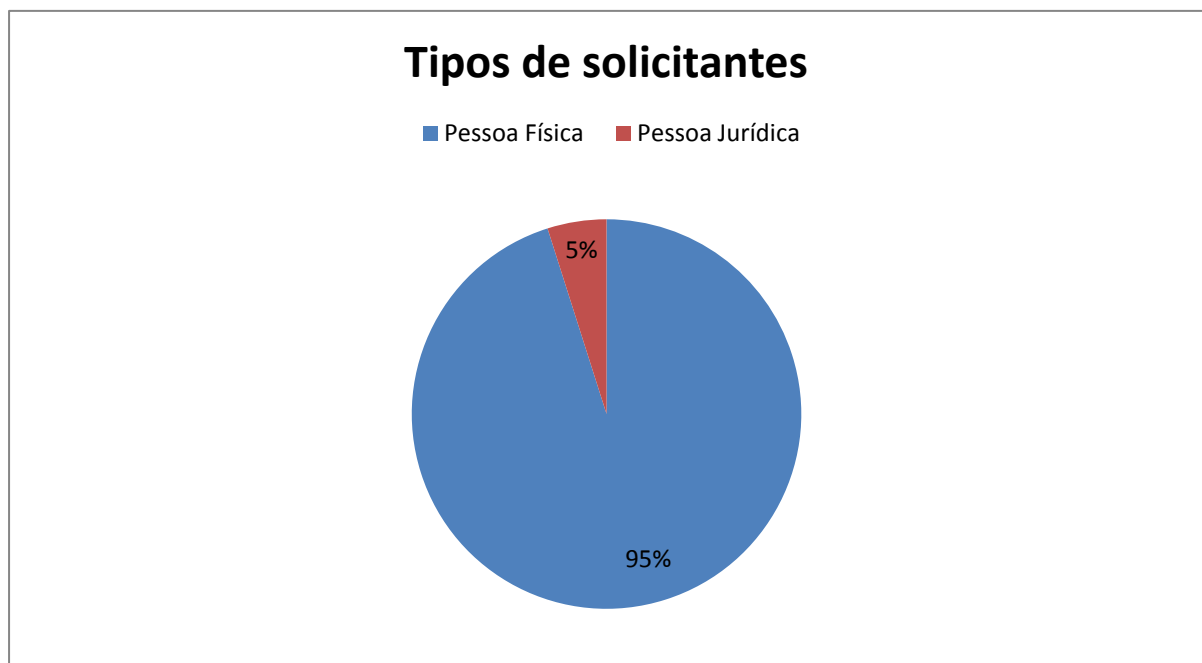
O relatório estatístico corresponde ao período de maio de 2012, mês em que a LAI entrou em vigor e foi efetivamente implantada na instituição, até o mês de dezembro de 2014, quando foi realizada a coleta de dados da pesquisa. Para uma melhor compreensão, os dados foram representados em tabelas, quadros e gráficos e esquematizados nas seguintes categorias: **Perfil dos solicitantes; Características dos pedidos e Interposição de recursos e reclamações.**

a) Perfil dos solicitantes

Nesta categoria, o enfoque foi direcionado ao perfil dos cidadãos que solicitaram informações através do SIC na instituição. Sendo analisadas as informações referentes ao tipo de solicitante, gênero, grau de instrução e localização dos solicitantes.

De início, é possível observar, quanto ao tipo de solicitantes, que a grande maioria é composta por pessoas físicas, ou seja, cidadãos comuns, o que corresponde à 95% dos solicitantes. Do total de pedidos de acesso à informação, 5% foram realizados por pessoa jurídica, conforme apresentado abaixo.

Gráfico 3 – Perfil dos solicitantes.

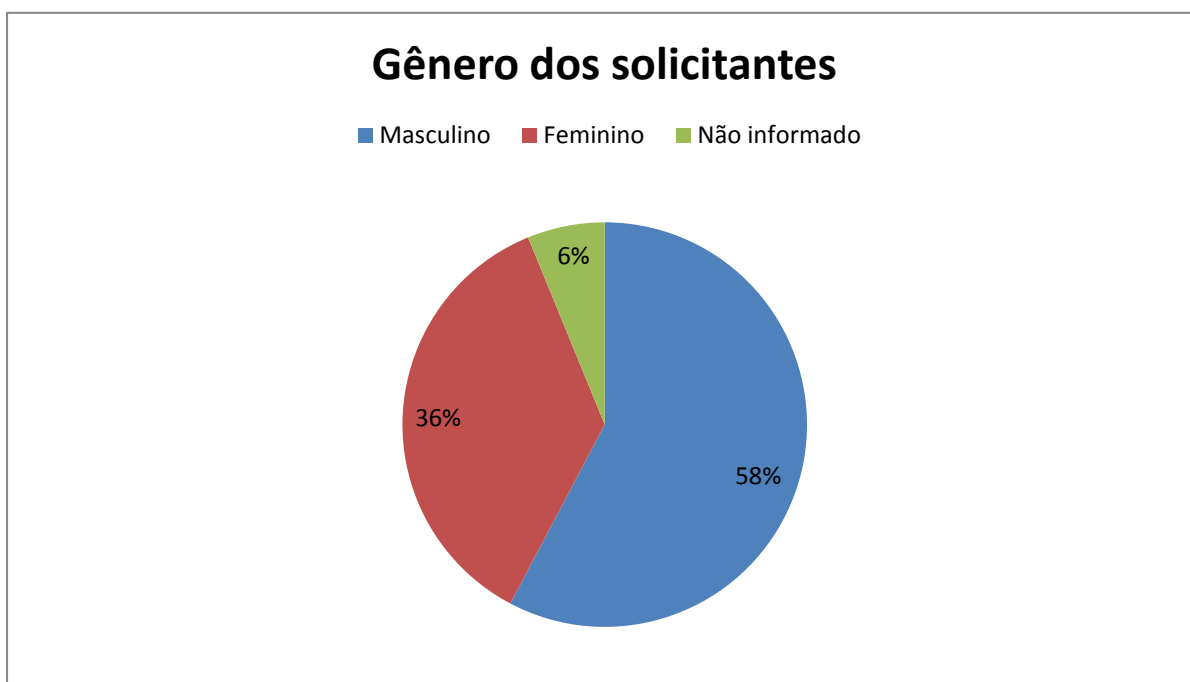


Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Ao analisar detalhadamente os pedidos de informação emitidos por pessoas jurídicas, é possível verificar que tais pedidos são referentes, sobretudo, a informações relacionadas aos processos licitatórios e contratações para a prestação de serviços, portanto, informações referente à atividade-meio da instituição. Ressalte-se que essa mesma proporção entre as solicitações de pessoas físicas e jurídicas ocorre no Poder Executivo Federal como um todo, conforme destacado por Jardim (2013) em pesquisa que versou sobre a implantação da LAI no Brasil.

Quanto ao gênero dos solicitantes, o relatório indica que os homens (58%) são a maioria dos solicitantes, seguido pelas mulheres (36%) e os solicitantes que não informaram sexo (6%). Mesmo considerando o número de pessoas que não informaram o sexo no momento da solicitação, é possível verificar que o resultado não apresentou equilíbrio entre os gêneros dos solicitantes, sendo efetivamente mais da metade dos usuários do sexo masculino, conforme representado abaixo.

Gráfico 4 – Gênero dos solicitantes.

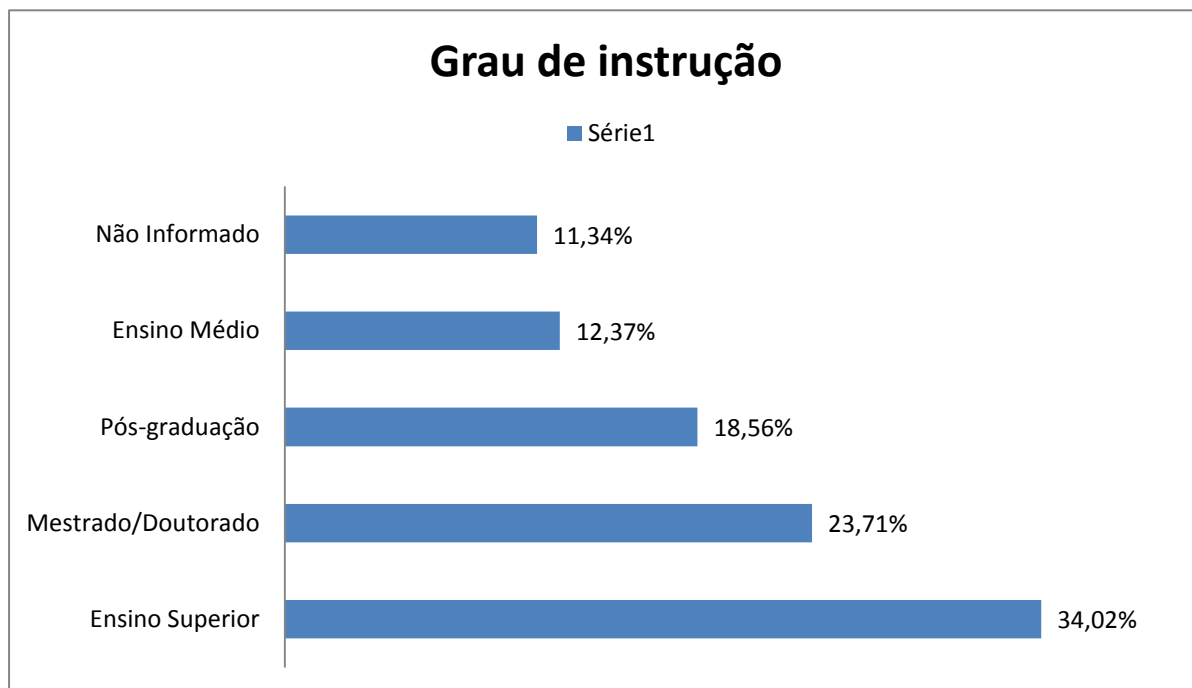


Fonte: Dados da pesquisa (2014).

No que tange ao grau de instrução, a maior parte dos solicitantes (34,02%) possui ensino superior completo, sendo seguido pelos usuários que têm a titulação de mestrado ou doutorado (23,71 %), ao passo que os solicitantes com pós-graduação correspondem ao total de 18,56%, e os que têm ensino médio (12,37%) correspondem à minoria dos usuários que informaram grau de instrução.

Nesse sentido, os resultados seguem a mesma tendência de levantamento nacional realizado em 2013 por Jardim (2013), que observa uma considerável relação entre o grau de instrução dos solicitantes e os diversos fatores que os levam a demandar acesso às informações públicas.

Gráfico 5 – Grau de instrução dos solicitantes.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A partir do local de origem dos solicitantes, é possível identificar quais os estados brasileiros que mais demandam solicitações de informação. Assim, observa-se que a maioria dos pedidos de acesso, o que corresponde a 35,05% do total de solicitações, teve origem no estado do Rio Grande do Norte, onde se localiza a instituição e onde reside a maioria dos usuários do serviço. O estado do Ceará compreende o segundo estado que mais demanda informações, com 13,40% do total de solicitantes, fator que pode ser justificado pelo fato de a sede da instituição estar localizada no município de Mossoró/RN, cuja localização geográfica apresenta próximas relações socioeconômicas com o estado do Ceará.

Ressalta-se, também que um número considerável de alunos da instituição é cearense. Destaque também para os estados de São Paulo, com 10,31% das solicitações e Distrito Federal com 9,28% do total de solicitantes.

Quadro 9 – Localização dos solicitantes.

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
BA	1	1,03%	1
CE	13	13,40%	17
DF	9	9,28%	11
ES	2	2,06%	3
MG	9	9,28%	9
MT	2	2,06%	2
PA	1	1,03%	1
PB	4	4,12%	4
PE	3	3,09%	3
PI	1	1,03%	1
PR	4	4,12%	4
RJ	2	2,06%	4
RN	34	35,05%	50
RR	1	1,03%	1
RS	2	2,06%	2
SC	1	1,03%	1
SP	10	10,31%	11

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Em relação aos itens em que houve um considerável número de “não informado” como no item gênero, onde 6% dos solicitantes não declararam o gênero, nem grau de instrução que registrou 11,34% dos solicitantes que não informaram o grau de instrução, pode-se justificar pelo fato de 5% do total, ser pessoa jurídica, que por sua natureza não são caracterizadas quanto ao sexo e grau de instrução.

b) Características dos Pedidos

O relatório estatístico do e-SIC também permite analisar a quantidade de solicitações de acessos. Assim, desde a implantação da LAI em 16 de maio de 2012, foram registrados 130 pedidos de solicitação de acesso à informação, realizado por 102 solicitantes. O que corresponde a uma média de 4,06 solicitações por mês no período levantado.

Jardim (2013), ao analisar o quantitativo de solicitações de acesso em nível nacional, considerou insignificante a quantidade de solicitações, tendo em vista a presença do Poder Executivo Federal em todo território nacional, abrangendo 194 milhões de habitantes.

Quadro 10 – Caracterização das solicitações.

Quantificação e caracterização das solicitações de acesso à informação	
Quantidade de solicitações de acesso	130
Média mensal	4,06
Total de perguntas	329
Perguntas por pedido (média)	2,59
Total de solicitantes	102
Maior número de pedidos feitos por um solicitante	7
Solicitações com um único pedido	85
Respostas tempo médio de respostas ao pedido (dias)	11,55
Quantidade de prorrogações de prazo para resposta	5

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

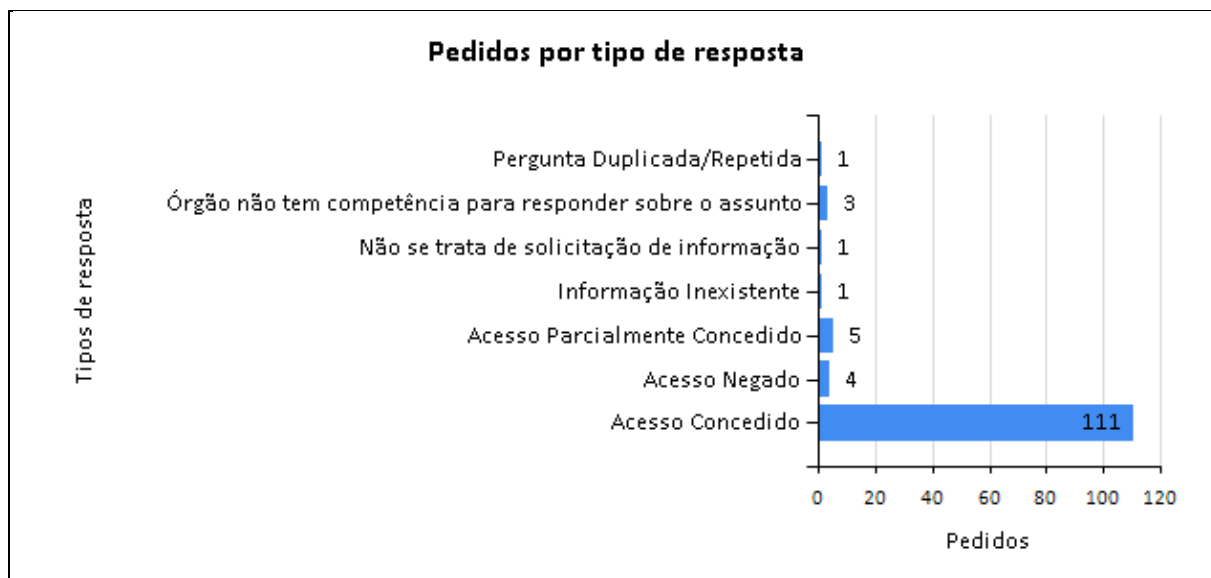
Apesar de terem sido registradas 130 solicitações de acesso, o total de perguntas corresponde a 329 perguntas, uma vez que mais de uma pergunta foi registrada em uma solicitação, o que correspondeu a uma média de 2,59 perguntas por acesso.

No período pesquisado, um total de cento e duas pessoas solicitaram pedidos de acesso à informação, no entanto, alguns solicitantes registraram mais de um pedido, sendo 07 pedidos registrados por um único solicitante, bem como 85 solicitações registraram um único pedido, conforme registrado no quadro acima.

Do total de solicitações registradas no período analisado, cento e onze tiveram o acesso concedido totalmente, 05 tiveram o acesso parcialmente concedido, ao passo que 04 pedidos foram negados. Registrou-se, ainda, 03 pedidos de informação que não eram de competência da instituição, 01 pedido com informação repetida, 01 pedido onde a informação

não existia no âmbito da instituição, bem como uma solicitação que não foi considerada, por estar fora do escopo da LAI, uma vez que não se tratava de uma solicitação de acesso, mas sim de um pedido de providências.

Gráfico 6 – Tipos de respostas às solicitações de acesso.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

De acordo com a LAI, o tempo de resposta ao pedido de informação é de vinte dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Quanto ao tempo para atendimento ao solicitante, as respostas têm sido emitidas em um prazo médio de 11,55 dias, sendo que 05 pedidos tiveram prazos prorrogados. Quando a informação solicitada está custodiada no arquivo da DIAP, o atendimento ao usuário é realizado de imediato, quando a informação está disponível em outras unidades administrativas, faz-se necessário esperar o repasse da informação por esses setores para que seja encaminhada ao solicitante. Assim, o atendimento ao usuário tem o prazo elevado em decorrência da demora na disponibilização da informação pelas unidades que a detém.

Todas as solicitações de acesso à informação são classificadas em categorias de assuntos definidas pela própria CGU, no entanto, tais categorias são muito genéricas, conforme pode-se perceber no quadro 11. Atente-se, nesse sentido, que a classificação das solicitações em categorias muito abrangentes pode comprometer a posterior compreensão dos temas e informações demandadas com mais frequência pelos solicitantes.

Quadro 11 – Temáticas das solicitações de acesso.

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação – Educação superior	42	32,56%
Educação – Profissionais da educação	35	27,13%
Educação – Gestão escolar	14	10,85%
Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, preservação e acesso	10	7,75%
Habitação, Saneamento e Urbanismo – Saneamento urbano	3	2,33%
Ciência, Informação e Comunicação – Ciência e Tecnologia	2	1,55%
Economia e Finanças – Finanças	2	1,55%
Economia e Finanças – Encargos financeiros	2	1,55%
Economia e Finanças – Administração financeira	2	1,55%
Habitação, Saneamento e Urbanismo – Urbanismo	2	1,55%

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A análise da categoria de assuntos registrados no relatório do e-SIC evidencia que a maior parte dos pedidos de informação está relacionada às atividades-fim da instituição, que é o ensino, a pesquisa e a extensão, fato que se justifica por ser uma Instituição Federal de Ensino superior. Essa análise é importante no sentido de direcionar qual parte do acervo arquivístico terá prioridade quanto ao processamento técnico das informações, mas com maior evidência e que foram as mais consultadas, que poderão ser repassadas ao solicitante de forma mais ágil e rápida.

c) Interposição de recursos e reclamações

No período verificado, de um total de 130 (cento e trinta) pedidos de acesso à informação, 04 (quatro) foram negados tendo em vista a natureza da informação solicitada. Dos quatro pedidos que tiveram o acesso negado, 03 (três) foram referentes à solicitação de dados pessoais, e um referente à informação sigilosa classificada conforme a LAI.

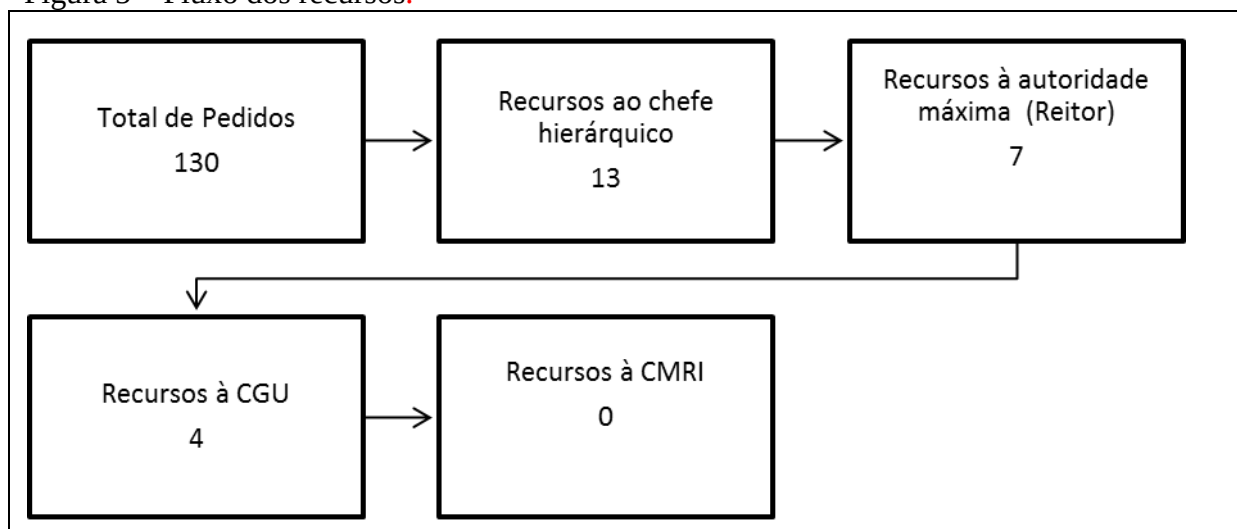
Quadro 12 – Motivações para as negativas de acesso.

Motivos de Negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% dos pedidos
Dados pessoais	3	75,000%	2,31%
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	1	25,000%	0,77%
TOTAL	4	100,00%	3,08%

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Cabe ressaltar, porém, que além de prever o sigilo em algumas categorias de informação, a lei também prevê a possibilidade de interposição de recursos, que, no âmbito da LAI, funciona em distintas instâncias. A primeira instância corresponde ao chefe hierárquico da unidade que apresentou negativa de acesso à informação, a segunda corresponde à autoridade máxima da instituição, que, no caso das IFES, corresponde ao Reitor. A terceira instância corresponde à CGU, e caso ainda não sejam satisfeitas as solicitações do cidadão, ele pode recorrer, em última instância, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). No âmbito da UFERSA, os recursos ocorrem conforme apresentados na figura abaixo.

Figura 5 – Fluxo dos recursos.



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Assim, de acordo com o relatório do e-SIC, do total de solicitações de acesso, treze resultaram em recursos ao chefe hierárquico, das quais, 07 foram encaminhadas à autoridade máxima do órgão, o Reitor. Um total de 04 recursos foram encaminhados à CGU. Dos recursos encaminhados à CGU, 03 foram indeferidos por se tratarem de solicitação de informação sigilosa e 01, por não se tratar de pedido de informação, o que foge do escopo da

LAI. Não foi registrado no período nenhum recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Quadro 13 – Motivações para a interposição de recursos.

Motivos para interposição dos recursos	Instâncias			
	Chefe hierárquico	Autoridade máxima (Reitor)	CGU	CMRI
Informação incompleta	6	2	2	0
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	1	0	0
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	2	1	0
Outros	5	2	1	0
TOTAL	13	7	4	0

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

A interposição de recursos pode ser motivada por diversas razões, desde o atraso ou falta de resposta, até a insatisfação com a resposta recebida. No período analisado, o maior motivo para interposição de recursos foi a informação considerada incompleta pelo solicitante, o que correspondeu a 4,6% do total de pedidos. Foram registradas, ainda, que 3,8% do total de solicitações geraram recursos, posto que os solicitantes não informaram os motivos que justificassem os recursos. Em 0,8% das solicitações, houve recurso no caso onde o solicitante recebeu informação que considerou diferente da solicitada, e, em 0,8% do total de solicitações, geraram recurso referente à insatisfação com a justificativa para o sigilo da informação.

O estudo não teve como propósito abordar os usuários quanto à satisfação de atendimento do SIC. No entanto, no sistema do e-SIC, onde o cidadão registra seu pedido de informação, é possível registrar denúncias ou reclamações diretamente à CGU quanto ao atendimento do serviço. Assim, de acordo com o relatório estatístico do e-SIC, mesmo diante do registro de recursos quanto à negativa de acesso, não houve registro de denúncias ou reclamações quanto ao serviço oferecido pelo SIC no período pesquisado.

A partir desses dados, é possível afirmar que não houve o descumprimento da lei ou atendimento de pedidos fora do prazo legal. Dessa forma, é possível inferir que, de forma

geral, os usuários estão satisfeitos com o serviço oferecido no âmbito da instituição, tendo em vista não haver qualquer registro de reclamação ou de denúncias desde a implantação do serviço.

7.4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS JUNTO AOS ATORES DO PROCESSO

Visando a identificar a opinião dos atores do processo de gestão do SIC em relação aos fatores intervenientes no processo de atendimento ao cidadão, foi realizada uma entrevista com os servidores que atuam de forma direta na gestão do serviço. Desta forma, atendeu-se ao quarto objetivo específico proposto na pesquisa. A fim de preservar a identidade dos respondentes, optou-se por identificá-los por um código. Desse modo, A1 para o primeiro ator (não necessariamente o primeiro entrevistado), sendo os demais sucessivamente identificados por A2 e A3.

A análise das entrevistas se deu com base na categorização de Bardin (2010), autora clássica da análise de conteúdo. Nesse sentido, as respostas foram esquematizadas nas seguintes categorias: **Perfil dos atores**; **Atuação dos atores**; **Cenário institucional** e **Usuários do serviço**.

a) Perfil dos atores

De início, buscou-se identificar o perfil dos atores. Neste sentido, foram levantadas informações como o sexo, a idade, a formação, o tempo de serviço na instituição, o cargo exercido e o tempo de atuação junto ao SIC. Os sujeitos da pesquisa são servidores efetivos da instituição designados oficialmente a partir de portarias emitidas pelo Reitor, para atuarem junto às demandas da LAI, sendo dois como gestores, e um como autoridade de monitoramento do serviço. Os dados relacionados à identificação do perfil dos atores estão apresentados a seguir:

Quadro 14 – Perfil dos Atores do processo.

Atores	Perfil
A1	Sexo feminino; 32 anos; Graduação em Agronomia; Especialização em Gestão Pública; Exerce o cargo de Assistente em Administração; Atua há quatro anos na instituição; Atua no SIC desde a implantação da LAI.
A2	Sexo feminino; 28 anos; Graduação em Arquivologia; Mestranda em Ciência da Informação; Exerce o cargo de Arquivista; Atua há 14 meses na instituição; Atua há 04 meses no SIC.
A3	Sexo masculino; 28 anos; Graduação em Arquivologia; Especialização em Educação à Distância; Mestrado em Ciência da Informação; Exerce o cargo de Arquivista; Atua há 02 anos e 03 meses na instituição; Atua há 24 meses no SIC.

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Conforme se percebe no Quadro nº 14, todos os atores possuem curso superior, sendo dois com pós-graduação e um concluindo o curso de pós-graduação em nível de mestrado. Dos 03 (três) atores, apenas um tem graduação em área diferente da área de atuação. Ressalta-se, porém, que os outros dois atores têm formação com estreita relação com a área de atuação, bem como apresentam um considerável grau de qualificação. Convém salientar, que a participação de profissionais qualificados é requisito fundamental para que políticas ou programas de gestão documental sejam implementados, uma vez que se fazem necessárias competências específicas para o planejamento e a execução das atividades de gestão.

b) Atuação dos atores

De início, buscou-se identificar a atuação dos atores do processo, fato este considerado como um fator interveniente na implantação da LAI e no funcionamento do SIC no âmbito da instituição. Assim, os atores foram questionados quanto à importância da implantação da LAI nas instituições públicas, de forma que se estabeleceu a subcategoria **Importância da LAI**, conforme as respostas apresentadas a seguir:

Sim! Além de contribuir para a transparência pública, considero o SIC uma ferramenta para o cidadão buscar informações que nem sempre foram divulgadas pela instituição. (A1)

Sim, pois tanto pessoas físicas quanto jurídicas podem ter acesso à informação solicitada, além disso, a Lei de Acesso fortalece cada vez mais a transparência pública e a democracia. (A2)

Sim, pelo fato de promover a transparência pública, onde temos visto atualmente muitas denúncias relacionadas à corrupção, e a lei acaba sendo um mecanismo pra combater essa realidade, e principalmente porque a população terá acesso à informação, atendendo a quem tem interesse. (A3)

Como demonstram as respostas, todos os atores consideraram importante a implantação da LAI no âmbito das instituições públicas, sendo mencionada por todos os atores a questão da transparência pública, que está relacionada diretamente ao acesso à informação. Foi mencionado, ainda, por um dos atores, o atual cenário político do país, em que foram registradas diversas denúncias de corrupção, de modo que foi exaltado o papel da LAI, tida como uma ferramenta de transparência e de controle da população diante dessa situação.

A qualificação é um dos principais fatores a serem considerados para a efetivação de uma política de informação. Assim, foi questionado aos atores se eles consideravam-se qualificados o suficiente para exercerem as funções junto ao SIC; os resultados obtidos na subcategoria **Capacitação para atuar nas demandas do SIC**, restaram representados nas seguintes respostas:

Sim. Apesar de que, sempre se fazem necessário novas capacitações, pois sempre surgem novas situações e com elas novas dúvidas. (A1)

Não, pois algumas lacunas ainda precisam ser preenchidas no tocante a treinamento. Ainda sinto eventuais dúvidas na condução do serviço (A2)

A princípio não, pois não recebi nenhum treinamento específico. O conhecimento adquirido foi por base na leitura e busca de conhecimento individual, participação em fóruns, por iniciativa própria. Por mais que houve uma tentativa da CGU em tentar atender a todos os órgãos promovendo cursos e palestras, não tivemos a oportunidade de participar, já que a instituição não custeou. Então fomos buscar o conhecimento e aprendendo no dia-a-dia. (A3)

Neste aspecto, as respostas apresentaram certa divergência, pois um dos atores declarou estar qualificado o suficiente, mesmo achando necessária mais qualificação. Outro ator declarou não estar suficientemente qualificado já que ainda existem certas lacunas na condução do serviço. Nesse aspecto, a CGU (2011) recomenda que os agentes públicos devem estar devidamente capacitados para garantir a observância do que dispõe a lei no âmbito da instituição. Destaque-se, nesse aspecto, a fala de A3, segundo o qual, de início, não se sentia qualificado, já que a instituição não possibilitou qualquer treinamento quando do início do serviço e que, por iniciativa própria, recorreu à qualificação. A postura dos agentes públicos é fundamental para a consolidação da cultura de transparência advinda da LAI (JARDIM, 2013). Nesse sentido, é louvável a iniciativa de A3, porquanto identifica-se

comprometimento com suas atribuições diante da implantação e do atendimento das demandas da lei.

Ainda no que se refere à questão da qualificação para atuação junto ao SIC, foi questionado se os atores haviam recebido algum tipo de treinamento relacionado às demandas da LAI, bem como se ainda sentiam alguma necessidade relacionada à qualificação. Sobre essa questão os entrevistados declararam que:

Sim. Na implantação do SIC em 2012 fiz um curso à distância oferecido pela CGU. Acho que as qualificações são necessárias, sempre há algo novo a aprender. (A1)

Sim, em alguns congressos que já participei pude ter mais conhecimento sobre assuntos relacionados à lei 12.527. Porém, no que diz respeito a treinamentos, não tive. Sim, uma vez que os Órgãos deveriam preparar mais seus funcionários para tal atuação. (A2)

Não recebemos treinamento. Porém, mesmo sem receber treinamento nós ministramos pra comunidade de servidores da UFERSA um treinamento sobre a LAI, que contou com 30 servidores, onde foi apresentado o SIC e os processos decorrentes dele. Mas, de fato, sentimos a necessidade constante de treinamento, pois há situações específicas que geram dúvidas, fazendo necessária mais qualificação pra poder atender às necessidades dos usuários. (A3)

Neste aspecto, foi possível perceber que não houve um empenho ou interesse suficientes por parte da instituição em promover ou patrocinar a participação dos atores em eventos de capacitação para a implantação da LAI. A1 afirmou ter realizado um curso, que foi ofertado pela CGU na modalidade à distância, quando do momento da implantação da LAI. Cabe ressaltar que, antes da implementação da LAI, bem como após a sua implantação, foram ofertados diversos cursos, seminários e outros eventos de qualificação em nível nacional, sobretudo na sede da CGU, localizada na cidade de Brasília, bem como na cidade de Natal/RN e demais capitais do Nordeste. Portanto, houve a oferta, mas não houve a iniciativa da instituição em proporcionar a participação de servidores nos eventos de qualificação.

Conforme destacaram Jardim (2011) e Angélico (2012), a questão do sigilo é um dos pontos mais críticos em relação à implantação da LAI, uma vez que a justificativa do sigilo de acesso tem sido utilizada demasiada e indevidamente para negativas de acesso no âmbito das instituições públicas. Considerando essa realidade, foi questionado, junto aos gestores, se eles enfrentavam alguma incerteza quanto à classificação das informações sigilosas. Nesse sentido, todos os atores afirmaram enfrentar dúvidas quanto à classificação em determinadas situações, conforme exposto abaixo:

Sim. Em alguns casos houve dúvidas quanto à classificação, no entanto, as dúvidas foram sanadas a partir de consultas junto à CGU. (A1)

Sim, pois, na minha opinião, a lei não é tão clara quanto ao assunto, o que eventualmente gera dúvidas. (A2)

Sim. Com certeza, temos aqui algumas informações classificadas como no caso dos processos administrativos disciplinares, quando estão em tramitação, bem como patentes. Observamos que a lei deixa espaço para dúvidas, o que gera algumas dificuldades. No geral, falta mais explanação. Às vezes nos sentimos inseguros em classificar uma informação sigilosa e a mesma não ser, ou o contrário, podendo sofrer penalidades ou recursos. (A3)

Nesta questão, os atores foram unânimes em afirmar que enfrentam dificuldades em determinadas situações relacionadas à classificação das informações. Esse fato também pode justificar a quantidade de recursos, sobretudo relacionados à informação pessoal, pois se se considerar que os atores enfrentam relativa dúvida quanto ao sigilo de determinadas informações, pode-se inferir que os usuários também não tenham conhecimento ou certeza quanto as informações que são consideradas sigilosas no âmbito da LAI, interpondo recursos às negativas de acesso de forma indevida.

A cultura de transparência e sigilo no âmbito das instituições públicas está diretamente relacionada à atuação dos servidores diante dessas demandas. Assim, uma pesquisa da CGU (2011) constatou que os servidores públicos federais reconheciam o direito de acesso de acesso e estariam dispostos a contribuir na garantia desse direito, porém temiam a indevida utilização das informações, e que as demandas decorrentes da LAI sobrecarregassem os órgãos e comprometessem as rotinas de trabalho. Considerando esse cenário, foi questionado, aos atores, como eles avaliavam-se em relação à sua atuação, na qualidade de servidores públicos no que se refere à promoção do acesso à informação, resultando na subcategoria **Auto-avaliação da atuação dos atores**. Nessa questão, todos os atores se avaliaram de forma positiva.

Tento ser o mais transparente possível ao atender ao cidadão repassando a informação ou orientando onde a informação pode ser encontrada. (A1)

A avaliação é positiva, sempre que há solicitações, tento buscar atender ao cidadão de forma rápida e com presteza, e antes de terminar o prazo concedido. (A2)

Primeiramente é uma satisfação. Enquanto da minha formação que sou arquivista e mestre em Ciência da Informação, então aprendemos e estudamos os benefícios sociais da oferta de informação. Satisfação também por estarmos diante de um marco histórico, pois com essa lei já se tem mudado essa perspectiva, e a transparência tem aumentado cada vez mais. Estar participando desse momento histórico é gratificante. (A3)

A partir da análise das respostas, pode-se perceber que, no que diz respeito à atuação dos atores junto ao SIC, nenhum deles declarou insatisfação, seja pela atividade exercida, seja por uma possível sobrecarga de trabalho em decorrência do atendimento das demandas.

Assim, não houve semelhança com os resultados da pesquisa mencionada anteriormente, realizada pela CGU (2011), que, naquele momento, identificou que os servidores públicos temiam as demandas da LAI.

Finalizando a categoria atuação dos atores, diante das perguntas realizadas, foi questionado se eles sentiam-se satisfeitos em atuar junto ao SIC. Da mesma forma que na questão anterior, houve unanimidade em afirmarem estar satisfeitos com a designação para atuar na gestão do SIC.

Sim. Apesar das dificuldades dentro da própria instituição como a falta de compromisso de alguns setores em responder às solicitações dentro do prazo, dificuldades em repassar a informação solicitada ao setor competente, tenho orgulho em fazer parte do SIC, contribuindo de alguma forma com a disseminação da informação. (A1)

É muito gratificante poder estar na equipe do SIC na instituição Sendo arquivista, posso exercer de forma direta minhas atividades, como a de gestão da informação para atendimento das demandas do SIC. (A2)

Sim, por vários motivos, pela equipe, pelos colegas, a sintonia no trabalho em equipe, só esses motivos já me deixariam satisfeito. Além disso, posso estar contribuindo em ofertar informação para quem dela necessita, bem como estar atuando junto à gestão e promoção do acesso à informação em uma ferramenta que atenda a sociedade. (A3)

Conforme se observa nas respostas, todos os atores alegaram satisfação na atuação junto ao SIC, sendo que A1 afirmou estar satisfeito, porém evidenciou algumas ressalvas, sobretudo em relação ao âmbito da instituição, demonstrando a existência de certa dificuldade em determinadas situações decorrentes da condução do serviço, como a falta de compromisso de outros setores em responder as demandas de informação.

Nesse sentido, convém ressaltar que a lei considera a recusa ou retardamento deliberado do fornecimento de informações uma conduta ilícita, prevendo infrações administrativas apenas, no mínimo, com suspensão, bem como a possibilidade de o agente público responder por improbidade administrativa. (ANGÉLICO, 2012). Cabe, portanto, um maior rigor por parte da CGU em monitorar o cumprimento da lei, para que sejam punidos, efetivamente, os agentes públicos que cometerem condutas ilícitas que prejudiquem a operacionalização da LAI.

c) Cenário Institucional

Há ainda muito a ser realizado no âmbito das instituições públicas para que os preceitos da LAI sejam atendidos em sua totalidade. (RIBEIRO, 2013). Nesse sentido, a

presente categoria enfatiza o cenário institucional a partir da opinião dos atores envolvidos na condução do SIC.

Para Jardim (2012), de um modo geral, nas instituições públicas não há uma relação direta entre os serviços arquivísticos e os serviços decorrentes da implantação da LAI, como o SIC. Tomando por base a opinião do referido autor, foi questionado sobre a opinião dos atores quanto à relação entre a gestão arquivística e o SIC no âmbito da instituição, evidenciada através da subcategoria **Relação entre a gestão arquivística e o SIC**. Nesse sentido, os atores declararam as seguintes opiniões:

A gestão documental é fundamental para o acesso à informação. Assim, está em fase de criação a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos na instituição bem como outras ações voltadas para gestão da informação. (A1)

O profissional arquivista tem um papel bem importante que está associado à Lei 12.527, que o incumbe de observar rigidamente o trato legal do acesso a informações, uma vez que na lei, especificamente, no capítulo II que trata do acesso à informação e da sua divulgação, o arquivista se inclui com um papel importante, ou seja, é aquele que propicia amplo acesso a ela e a sua divulgação. (A2)

É a questão da organização da informação, tratamento das informações sigilosas, na organização da informação como um todo, na própria questão da organização da informação para que seja repassada de forma mais ágil. Se a informação não estiver organizada, se não tiver um serviço arquivístico por trás, dificilmente o objetivo do SIC será atendido. (A3)

De acordo com as respostas obtidas, é possível perceber que, na opinião dos atores, existe uma relação entre a gestão arquivística e os serviços oferecidos pelo SIC, sobretudo, quando justificam que, para o atendimento da LAI, as informações precisam estar devidamente organizadas. O ator A2 ainda destacou o papel do arquivista frente à promoção do acesso através do SIC.

Ainda em relação à gestão arquivística, foi questionado se os atores perceberam algum reflexo na gestão arquivística no âmbito da instituição após a promulgação da LAI. Nessa questão, foram obtidas as respostas apresentadas a seguir:

Como responsável pelo SIC, fazendo o intermédio entre o cidadão e o setor responsável pela informação, não há como fazer essa avaliação de forma precisa. (A1)

Sim, o arquivista, por ser mediador das informações em uma instituição, este passou a ter um papel mais importante depois da implantação da lei 12.527. A informação para ser disponível tem que passar pelo processo de produção, uso, avaliação, e estes procedimentos fazem parte da gestão dos documentos, uma das funções mais importantes de um arquivista. Para o cumprimento da lei entendo que houve reflexo, sim. (A2)

Certeza, já que a informação solicitada está registrada em um suporte, e esse suporte é o documento, e para que haja a celeridade na busca da informação, esse suporte,

documento, precisa estar devidamente organizado, senão dificultará cada vez mais a busca e recuperação, então houve, sim, um reflexo na gestão arquivística. (A3)

A partir das respostas, é possível verificar que, segundo os atores do processo, houve reflexos na gestão arquivística no âmbito da instituição. O diagnóstico arquivístico realizado na pesquisa também confirmou essa realidade, uma vez que foi possível ver melhorias significantes na estrutura arquivística após a implantação da LAI.

Algumas condições são necessárias para o efetivo atendimento e viabilização dos preceitos da LAI, dentre as quais Hott e Oliveira (2014) destacam o adequado tratamento, organização e acondicionamento de documentos, ou seja, atividades inerentes à gestão arquivística. Assim, a gestão da informação governamental é, portanto, um requisito básico para que a LAI tenha pleno uso social. (JARDIM, 2012).

A partir dessas premissas, foi questionado aos atores se eles acreditavam que a gestão arquivística no âmbito da instituição possibilitaria cumprir as determinações legais e o pleno atendimento ao cidadão. Os atores, nesse quesito, foram unânimes em afirmar que sim.

Sim. Acredito que a organização documental é de suma importância para agilizar o repasse das informações, e aqui estão sendo atendidas as necessidades. (A1)

Acredito que sim, mas entendo que os procedimentos de gestão deveriam ser mais aprimorados e atualizados. (A2)

Na nossa instituição, sim, temos feito um trabalho de gestão arquivística, implantando um sistema de gestão. Até pelo tamanho e tempo de atuação da instituição que é relativamente nova, então a documentação está toda organizada, sobretudo os processos. Nos demais casos, procuramos sempre dar uma assistência maior para tentar inibir as falhas, que são pontuais, já que a instituição de forma geral é bastante organizada. (A3)

Mesmo sendo unânime a afirmação dos atores quanto à gestão arquivística ao atender às determinações legais da LAI, um dos atores registrou a necessidade de se aprimorar os processos de gestão. Esse apontamento é confirmado pelos dados obtidos no diagnóstico realizado no arquivo da instituição, onde se verificou que parte do acervo está apenas parcialmente identificado, e outra parte sem qualquer identificação ou tratamento, bem como ainda não há processos de descrição da informação e instrumentos de pesquisa mais elaborados.

A LAI possibilita a substituição de uma cultura de segredo por outra de transparência administrativa pública, onde o servidor público exerce função imprescindível. (BARROS; RODRIGUES, 2013). Nesse caminho, diante do desafio de implantar a LAI, ainda há a problemática relacionada aos agentes públicos que precisam ser preparados cultural e administrativamente. (HOTT; OLIVEIRA, 2014).

O cenário institucional influi, de diversas maneiras, no que se refere ao atendimento ao cidadão no contexto da LAI. Com relação à disponibilização de informações, além do arquivo da DIAP, diversos outros setores custodiam e mantêm documentos, sobretudo na fase corrente. Nesse sentido, algumas solicitações de acesso poderão demandar informações que estão disponíveis nos diversos setores organizacionais da instituição.

Aspecto no qual se buscou verificar a opinião dos atores quando necessitam de apoio de outros servidores/setores quanto à disponibilização de informações para atendimento ao cidadão, o que constitui a subcategoria **Apoio dos diversos setores**. Nesta questão, os atores avaliaram a relação de forma positiva com algumas ressalvas.

Sempre que entrei em contato com outros setores/servidores, os mesmos [sic] se disponibilizaram a responder a solicitação ou informaram qual o setor detentor da informação. (A1)

Muito positivo, mesmo havendo, por parte de uma minoria, algumas resistências. (A2)

Hoje é bem melhor, nós temos alguns servidores em algumas unidades que ainda têm alguma resistência em relação ao acesso à informação, mas hoje, principalmente depois de nossa palestra, as pessoas começaram a se conscientizar, e saber da importância e que a CGU está sempre cobrando o atendimento à lei. Porém, de forma geral, todos atendem, no entanto, temos casos específicos de demora na disponibilização da informação. (A3)

Embora os atores informem que, de forma geral, os servidores dos outros setores da instituição atendem às solicitações quando solicitadas, dois dos atores registraram haver determinada resistência por parte de alguns servidores em repassar informações para o atendimento ao cidadão, o que haviam, inclusive, relatado anteriormente em outra questão. Esse pode ser um dos fatores que justificam o tempo médio de resposta aos pedidos de informação ser de 11 dias. Cabe ressaltar que a lei prevê um prazo de 20 dias para o atendimento ao cidadão, no entanto, o prazo para a instituição responder as solicitações poderia ser relativamente menor, atendendo o cidadão de forma mais breve possível.

Vários são os fatores que podem promover atraso no atendimento das solicitações de acesso, de modo que um dos mais evidentes refere-se à cultura organizacional e à falta de preparo e de planejamento das instituições para reconhecer e fazer exercer o direito legal de acesso à informação. No Brasil, esse direito começa a emergir a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, e até hoje foi contemplado de diversas formas em outros dispositivos legais que culminaram com a sanção da LAI. (JARDIM, 2012). Assim, mais de vinte anos se passaram desde a promulgação da Constituição até a sanção da LAI, sendo que durante todo esse período, o direito de acesso à informação foi quase que totalmente ignorado

pela administração pública brasileira, tendo como resultado, atualmente, a manutenção de uma cultura do sigilo ainda presente e a falta de preparo dos órgãos públicos no que tange ao atendimento das demandas de acesso à informação.

Além de questionar o comprometimento dos servidores de outros setores, foi questionado, também, se as instâncias superiores da instituição têm dado a devida atenção/apoio para a condução do SIC, resultando na subcategoria **Apoio das instâncias superiores na instituição**. Nesta questão, dois atores afirmaram ter apoio das instâncias superiores da instituição, conforme relatos abaixo.

Sim. Sempre que se faz necessário, as instâncias superiores manifestaram-se. (A1)

Sim. Pois sempre que precisamos, os superiores estão à disposição para nos ajudar e levam bastante a sério o SIC na instituição. (A2)

A única instituição que tem dado apoio e suporte é a própria CGU. Aqui, as iniciativas são sempre tomadas de baixo pra cima, não percebemos tanta iniciativa, sempre precisamos mencionar a CGU para que nossas reivindicações sejam atendidas. Bem como as ações só acontecem quando há uma determinação da CGU. (A3)

Nessa questão, a fala de A3 chama atenção, pois, na opinião dele, as instâncias superiores não dão o devido apoio para a condução do SIC. O ator alega que as ações no âmbito da instituição só ocorrem quando são determinadas pela CGU. Chama atenção, ainda, a divergência de opinião deste ator em relação à opinião dos outros dois, que declararam perceber o apoio. Essa divergência de opiniões pode ser justificada pelo fato de os atores desempenharem papéis diferentes na condução do SIC. Enquanto um está responsável pela gestão do serviço como um todo, os demais desempenham mais atividades de apoio operacional.

De acordo com o Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a LAI, são atribuídas algumas competências à CGU, como monitorar a implementação da lei e monitorar o cumprimento dos prazos e procedimentos. Nesse sentido, a CGU exerce um papel de orientador dos órgãos quanto ao cumprimento das determinações legais previstas na LAI. Partindo deste pressuposto, os atores foram questionados quanto ao apoio da CGU que detém as prerrogativas de órgão centralizador na condução do SIC, que teve como resultado a subcategoria **Apoio da CGU**, conforme apresentada a seguir.

Sempre que houve dúvidas em relação a alguma solicitação de informação, a unidade da CGU, aqui no Rio Grande do Norte, por e-mail ou telefone, conseguiu saná-las. (A1)

Apesar de atender a todos os órgãos onde a lei é aplicada, a CGU tem dado um forte apoio sempre que necessitamos. (A2)

Para a demanda das instituições federais, onde todas possuem os SIC, eu acho satisfatório, pois tem dado apoio, tanto aqui no Rio Grande do Norte, ou em casos extremos entramos em contato com a unidade de Brasília e ela tem dado apoio. Toda e qualquer atualização ou mudança ela tem nos informado e dado contribuições, e tem sido satisfatória a atuação. (A3)

A partir das respostas, é possível verificar que todos os atores demonstraram satisfação quanto à atuação da CGU, que é o órgão orientador das atividades e demandas no âmbito do SIC na instituição. Inclusive, na fala de um dos atores na questão anterior, afirmou-se que só a partir das determinações da CGU é que as ações para desenvolvimento das atividades do SIC aconteciam.

A utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação possibilita democratizar o acesso à informação, bem como dinamizar a prestação de serviços junto ao cidadão. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011). Nesse aspecto, o fato de a LAI prever a utilização de recentes ferramentas tecnológicas é um dos pontos considerados progressistas em relação à legislação de outros países. (MICHENER, 2011).

Visando a analisar a opinião dos atores quanto à utilização dessas tecnologias no contexto da gestão da informação são suficientes para aprimorar o atendimento ao cidadão, tendo como resultado a subcategoria **Avaliação dos recursos de TI**. Assim, os atores declararam que:

Não. Apesar de ser importante, não é suficiente, se não houver responsabilidade e empenho por parte do setor detentor da informação em repassá-la em tempo hábil. (A1)

Sim, muito embora necessite de algumas atualizações para que, tanto o cidadão quanto o funcionário, possam se comunicar melhor. (A2)

Como um todo, não são suficientes, pois observamos que, no tocante ao fluxo de informação dentro universidade, ainda é muito carente, falta um fluxo organizado, estruturado, o sistema funcionando, os recursos tecnológicos existem, porém não estão sendo bem aproveitados, eles precisam ser melhor estruturados enquanto sistema. A informação encontra barreiras. (A3)

Nesta questão, dois atores declararam que os recursos tecnológicos não são suficientes para aprimorar o atendimento ao cidadão, e ainda demonstraram que, mesmo existindo tais recursos, eles não são bem utilizados no âmbito da instituição. O ator A2 declarou que os recursos são suficientes, porém necessitam de atualização para funcionar da forma ideal. Ao analisar as falas como um todo é possível concluir que os recursos tecnológicos precisam ser aprimorados para que seja possível gerir, de forma eficiente, as informações, o que resultará num melhor e mais dinâmico atendimento ao cidadão – usuário do serviço.

d) Usuários do Serviço

Os processos de transferência e de uso da informação em seus diversos matizes envolvem vários sujeitos informativos, dentre os quais se destaca o usuário da informação, de modo que a satisfação de suas necessidades é uma variável fundamental para a avaliação de qualquer serviço de informação (JARDIM, 2011). Desta forma, os profissionais de informação devem orientar suas práticas a partir das necessidades do usuário, com vistas a lograr-se a sua satisfação.

Na categoria usuários do serviço, foi questionado, aos atores, quais fatores favoreciam o atendimento ao cidadão no âmbito da instituição, resultando na subcategoria **Avaliação do atendimento ao usuário**, conforme apresentado a seguir.

A infraestrutura, a comunicação, a organização documental, a responsabilidade dos setores, o empenho da autoridade de monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso e formulação adequada da solicitação de informação. (A1)

Considero que a presteza dos funcionários envolvidos é um dos pontos mais relevantes. (A2)

Temos dois tipos de atendimento ao cidadão, por internet e presencialmente, nós atendemos a todos os quesitos para atendimento presencial como estrutura, espaço, sinalização, formulários, e por e-mail, via e-SIC. Porém, acontecem poucos atendimentos presenciais, sendo a maioria via SIC. (A3)

Para esse questionamento, os atores mencionaram, entre os principais fatores, a infraestrutura e o empenho dos servidores envolvidos no atendimento ao cidadão. A fala do ator A1 destaca a infraestrutura disponível na instituição. É possível afirmar, assim, que a instituição cumpriu todas as recomendações para estruturar fisicamente o SIC. No entanto, cabe ressaltar que apenas a estruturação física não é suficiente para favorecer o atendimento em qualquer serviço de informação.

Ao avaliar o atendimento ao usuário, também foi questionado aos atores quais as maiores dificuldades percebidas no atendimento ao cidadão. Para essa questão, a fala dos atores foi bastante semelhante.

Alguns cidadãos não explicam realmente o que desejam, fazendo com que muitas das solicitações tenham várias interpretações. Em caso de negativa de informação, alguns cidadãos entram com recurso, mas não questionam a negativa e sim, fazem uma nova solicitação no recurso. Há dificuldades de alguns setores em repassar às informações no prazo. (A1)

A maior dificuldade é o esclarecimento mais detalhado da lei, pois muitos usuários não têm conhecimento suficiente sobre a LAI. (A2)

O que observo é que falta um esclarecimento melhor do que é a LAI para a sociedade, nós vemos alguns pedidos sem nexo, ficando um pouco confuso, o que

gera dúvidas, dificuldade de entender. Assim, falta uma maior divulgação pra sociedade, pois verificamos que as pessoas desconhecem os mecanismos da lei. (A3)

Chama a atenção o fato de que todos os atores têm considerado o próprio usuário do serviço como uma das principais dificuldades para o atendimento das demandas, uma vez que, conforme relatado, alguns cidadãos não sabem se posicionar ou especificar objetivamente suas necessidades, e muitas vezes fazem um uso incorreto da lei. O ator A3 relatou que os cidadãos desconhecem os mecanismos da lei.

Um dos possíveis problemas na operacionalização da LAI seria a falta de informação por parte dos solicitantes, que poderiam realizar os pedidos de maneira incorreta, em órgãos públicos distintos, ou ainda de forma excessiva. (FERREIRA *et. al.*, 2012) Considerando essa possibilidade, questionamos os atores se eles enfrentavam alguma dificuldade em relação à interpretação da formulação das solicitações dos usuários.

Sim. Alguns cidadãos não formulam de forma objetiva a solicitação, o que dificulta o atendimento. (A1)

Sim, pela má elaboração das perguntas e solicitações feitas pelo usuário. (A2)

Com certeza. As pessoas, às vezes, fazem solicitações que talvez nem eles entendam o que querem, pois chegam solicitações com várias lacunas, onde não dá pra saber o que é, pra quem direcionar. Muitas vezes solicitamos a reformulação da pergunta pra poder atender ao usuário. É uma falta de preparo, mas é também uma questão cultural, econômica, a pessoa não está acostumada a fazer esse tipo de solicitação. (A3)

Nesta questão, todos os atores afirmaram enfrentar dificuldades quanto à interpretação das solicitações, reafirmando o que já haviam exposto nas respostas à questão anterior bem como confirmando o cenário apresentado por Ferreira *et. al.* (2012) no que se refere à falta de informação por parte dos usuários.

Nesse sentido, Jardim (2013) conclui que, quanto menor o grau de instrução do indivíduo, maior será o seu grau de exclusão informacional, o que diminui consideravelmente as condições de uso dos benefícios da LAI

Por último, foi questionado se, em relação ao tema discutido, haveria algo a mais que os atores gostariam de expressar, o que possibilitaria que eles manifestassem, abertamente, sua opinião sobre o tema, resultando na última subcategoria **Opiniões livres sobre o tema**. Assim, os atores declararam as seguintes opiniões:

Sinto falta de divulgação do Governo Federal, explicando o que é a LAI e como fazer uso do SIC de forma correta. (A1)

A LAI veio em boa hora, pois junto com ela veio a transparência pública que deixará os cidadãos bem informados, e com melhores condições para acessar a informação desejada. (A2)

Acredito que falta apoio no âmbito da instituição, muito embora tenham ocorrido mudanças, inclusive, com o ingresso da nova servidora na equipe que é mais empenhada em contribuir na condução do serviço. (A3)

Nessa questão, o ator A3 relatou certa dificuldade em relação à falta de apoio na condução do SIC no âmbito da instituição, porém, afirmou já perceber uma relativa mudança nesse cenário. Outro ator destacou a importância da lei e seus benefícios advindos das melhores condições para o acesso à informação, fato que propiciou a transparência pública. Também foi destacada, ainda, a necessidade de uma maior divulgação por parte do Governo Federal sobre a LAI que explicasse os direitos nela resguardados e como utilizar a prestação dos serviços disciplinados por ela.

No que se refere à falta de divulgação da LAI, relatada pelo ator A1, Jardim (2013) declara que o Governo Federal não recorreu a campanhas publicitárias para maior divulgação da LAI. Cabe destacar também o papel da mídia na divulgação da lei, assim, Angélico (2012) afirma que a lei foi amplamente ignorada pela imprensa. De acordo com o autor, uma pesquisa realizada na cidade de Curitiba constatou que apenas 5,2% da população da cidade afirmou ter conhecimento da existência da LAI.

De uma forma geral, ao analisarmos a totalidade das falas dos atores foram evidenciados alguns fatores intervenientes na condução do SIC no âmbito da instituição, fato que influenciou, de forma positiva ou negativa, a operacionalização da lei, bem como foram identificadas algumas necessidades para o eficiente funcionamento do serviço.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa possibilitou contribuir para o debate teórico acerca dos serviços arquivísticos no âmbito das políticas de informação, a partir da análise da implantação da Lei de Acesso à Informação em uma IFES. Assim, considerando o impacto da sanção da lei no âmbito da administração pública brasileira, a realização do estudo foi motivada pela inquietação em verificar se a estrutura arquivística disponível na instituição possibilitaria a implantação e prossecução das atividades do Serviço de Informação ao Cidadão, instituído a partir da LAI.

A importância do desenvolvimento da pesquisa se dá pela possibilidade de verificar como ocorreu, de fato, a operacionalização de uma política de informação, já que apenas o conhecimento da legislação não é requisito suficiente para uma garantia de efeito pleno da política, sobretudo quando esta política aborda um tema tão complexo quanto ao direito de acesso à informação no âmbito das organizações públicas.

Considerando a afirmação de Jardim (1999) de que apenas a elaboração e a sanção de textos legais não são suficientes para a efetiva garantia do direito à informação, buscou-se identificar os fatores intervenientes na efetivação de uma política de informação, a partir da análise do cenário institucional, bem como da opinião dos atores envolvidos no processo de implantação e gestão do SIC. Cabe ressaltar que o desenvolvimento desta pesquisa não teve como principal objetivo analisar a eficiência do serviço, mas sim a sua implementação e operacionalização mediante a estrutura arquivística da instituição.

O referencial teórico levantado no desenvolvimento do estudo contemplou questões como a contextualização da informação e seu valor social, as políticas de informação e arquivísticas no âmbito das políticas públicas, o acesso à informação, a transparência e os arquivos no âmbito da administração pública, de forma que se pudesse fundamentar a pesquisa e abordar, da melhor forma, o objeto de estudo.

De acordo com o referencial teórico, foi possível constatar que o acesso à informação é condição essencial para a transparência na administração pública, sendo uma importante ferramenta de controle para o cidadão. No entanto, a garantia do direito de acesso à informação requer a superação de alguns obstáculos, sejam de ordem cultural, política ou de infraestrutura institucional.

No Brasil, esses desafios parecem ser ainda mais evidentes, uma vez que o processo de consolidação do direito à informação e da transparência pública já ultrapassa mais de duas décadas sem que tenha sido totalmente finalizado.

De uma forma geral, nas instituições públicas brasileiras, não se identifica relação entre o SIC e os serviços arquivísticos. (JARDIM, 2013). No entanto, no contexto da UFERSA, foi possível constatar a existência de tal relação, uma vez que as atividades do SIC são gerenciadas pela DIAP. Esse pode ser considerado, inclusive, um dos principais fatores responsáveis pelo efetivo funcionamento do serviço.

A partir dos dados levantados no estudo de caso realizado na instituição, foi possível identificar fatores intervenientes no processo de condução do SIC. Tais fatores influenciam, de forma positiva ou negativa, o desenvolvimento das atividades necessárias para o funcionamento do serviço.

O diagnóstico no arquivo da DIAP demonstrou que a estrutura arquivística disponível na instituição ainda não é ideal, tendo em vista algumas deficiências pontuais identificadas, que podem ser sanadas pela própria instituição, de forma que o arquivo funcione adequadamente. Verificou-se, ainda, que mesmo diante das deficiências, a estrutura arquivística da UFERSA atende, de forma satisfatória, às demandas do SIC.

Cabe ressaltar, que a estrutura passa por mudanças que o adaptem ao novo cenário instituído a partir da sanção da LAI, de forma que se percebem melhorias significativas nos últimos três anos, dentre as quais: a criação da DIAP a partir de emenda regimental; mudança do prédio onde está instalado o arquivo; a aquisição de mobiliário adequado; melhores condições de tratamento e guarda do acervo; melhores condições de desenvolvimento das atividades de gestão arquivística, bem como qualificação profissional.

Quanto ao processo de implantação do SIC na instituição, verificou-se que houve significativa mobilização no âmbito da instituição, onde, inicialmente, 05 servidores foram designados através de atos oficiais da Reitoria para desenvolvimento das atividades necessárias à implantação da lei. Apesar dessa mobilização, a instituição não promoveu ou possibilitou a qualificação prévia dos servidores envolvidos na implantação e na condução das atividades emanadas da LAI. Desde a implantação da lei – em maio de 2012 –, aproximadamente 12 servidores da instituição estiveram envolvidos no processo de implantação e de gestão do SIC.

Nesse sentido, importante mencionar a participação proativa de profissionais da informação nessas comissões, o que possibilitou que a instituição se preparasse através de atividades prévias que foram desenvolvidas para que o SIC iniciasse suas atividades no prazo estabelecido. Destacando-se, assim, o papel determinante desses profissionais frente à efetivação da política de informação.

A análise das demandas de solicitação e atendimento ao cidadão pelo SIC demonstra que, desde a implantação da LAI, foram registrados um total de cento e trinta solicitações, o que corresponde a uma média de 4,06 pedidos mensais. O prazo médio de atendimento dos pedidos foi de 11 dias, o que pode ser considerado relativamente alto, tendo em vista a demanda de solicitações, bem como em comparação com o prazo de resposta de outros órgãos. No período analisado, foi registrado um baixo índice de interposição de recursos, bem como não houve qualquer registro de reclamação, por parte dos usuários do serviço, junto à CGU, o que pode ser considerado um indicador de que, mesmo com o elevado prazo de atendimento, o serviço está funcionando de forma satisfatória.

A partir da análise das entrevistas com os atores envolvidos no processo de gestão do SIC, que correspondeu ao quarto objetivo específico, foi possível perceber quais os fatores que repercutem de forma positiva ou negativa no atendimento ao cidadão, bem como a opinião deles em relação a certos aspectos do SIC no âmbito da instituição.

Nesse sentido, ao analisar os dados obtidos no diagnóstico arquivístico e nas entrevistas realizadas com os atores do processo, foi possível identificar os fatores positivos, que favorecem o atendimento, que resultaram num bom desempenho do serviço na instituição. Nesse aspecto, destacaram-se os seguintes fatores:

- Satisfação, qualificação e comprometimento dos atores responsáveis pela gestão do serviço;
- Vinculação operacional do SIC com os serviços arquivísticos da instituição;
- Estrutura arquivística, a qual, mesmo diante de carências pontuais, vem se ajustando e atendendo aos preceitos da LAI.

Além dos fatores que facilitam o atendimento ao cidadão, foi possível, ainda, identificar os fatores negativos que se configuram como obstáculos, resultando em dificuldades no atendimento ao cidadão, conforme apresentado a seguir:

- Inconstância do apoio institucional, seja por parte das instâncias superiores da instituição, seja pelo pouco comprometimento por parte dos servidores dos demais setores administrativos da instituição;
- Inadequação dos recursos de TI aos processos de gestão da informação;
- O usuário do serviço, pelo desconhecimento e pela má formulação das solicitações de acesso, como resultado da pífia divulgação da LAI.

A identificação dos fatores intervenientes no atendimento ao cidadão é muito importante, por possibilitar o desenvolvimento de estratégias e de ações voltadas ao fortalecimento dos fatores positivos, bem como voltadas a amenizar ou sanar as falhas que resultam nas deficiências do atendimento ao usuário.

Dos quatro obstáculos identificados, três ocorrem no âmbito institucional, ou seja, relacionados à oferta do serviço. Assim, dependem apenas de ações desenvolvidas pela própria instituição para que sejam sanados.

O obstáculo referente aos demandantes, que correspondem aos cidadãos usuários do serviço, para que seja amenizado, depende de uma maior divulgação por parte do governo e da imprensa, que pouco tem feito neste sentido, posto que não tem desenvolvido campanhas destinadas à promoção do direito à informação.

Considerando os fatores intervenientes identificados no contexto da instituição, fica nítida a necessidade de se desenvolver ações destinadas a amenizar as falhas e eliminar os obstáculos, de forma a promover melhoras no serviço. Assim, apresentam-se as seguintes sugestões:

- Ações regulares de qualificação dos servidores, uma vez que novas situações surgem constantemente, seja pelas novas dimensões e configurações que a informação assume no âmbito das instituições públicas, bem como de alterações nos dispositivos legais que influem nas práticas de gestão da informação diante da LAI;

- Institucionalizar a vinculação do SIC à DIAP através de alteração regimental, que possibilite a efetivação e a integração dos serviços de forma permanente, fazendo com que as atividades do SIC sejam de competência da DIAP.

- Divulgação dos serviços do SIC para a comunidade universitária bem como para a sociedade em geral, a partir da realização de seminários temáticos, como já ocorre em outras instituições, bem como a divulgação periódica nos canais de comunicação disponíveis na instituição acerca do balanço das demandas de solicitação e de atendimento;

- Sanar as deficiências identificadas na DIAP através da estruturação de laboratórios;

- Elaboração de programa de descrição arquivística;

- Tratamento total do acervo, e disponibilização de instrumentos de pesquisa para difusão do acervo;

- Adequação dos recursos de TI para aprimorar os processos de gestão da informação, com vistas a atender, de forma satisfatória, às demandas da DIAP, tendo como resultado a agilidade na disponibilização da informação no SIC;

- Conscientização dos servidores das demais unidades administrativas da instituição quanto ao fornecimento de informações de forma ágil através de treinamentos e seminários, onde poderão ser apresentados resultados e demandas do serviço em determinados períodos de tempo.
- Institucionalização do sistema de arquivos, de forma a integrar as práticas de gestão da DIAP às demais unidades administrativas.
- Fortalecer a transparência ativa, a partir da divulgação, na página do SIC, das informações de maior interesse dos cidadãos conforme temas mais solicitados.

Ressalta-se, aqui, que as sugestões apresentadas são perfeitamente exequíveis diante das condições observadas na instituição, e que são de substancial importância para a melhoria das atividades desenvolvidas e para o aprimoramento do serviço como um todo.

A partir dos resultados desta pesquisa, ficou evidente o papel essencial dos serviços arquivísticos bem como da atuação dos profissionais da informação envolvidos nas atividades de gestão e de operacionalização do SIC no âmbito da instituição. Esses são elementos indispensáveis para a viabilidade da LAI nas instituições públicas brasileiras.

Diversos fatores devem ser considerados no contexto de uma política de informação. Assim, os resultados da pesquisa corroboram as premissas de Jardim (2003) quanto aos aspectos administrativo, legal, científico, social e tecnológico que influem sobremaneira para que este tipo de política seja efetivamente implementada. Destacam-se, nesse sentido, o papel do Estado como provedor e do cidadão, como usuário ou beneficiário da política.

Várias possibilidades de estudo surgem a partir da vigência da LAI, que se configura como um amplo campo de pesquisa, inclusive no âmbito da CI. Nesse sentido, depreende-se como imprescindível que haja uma ampliação das discussões sobre a temática, sobretudo no que se refere ao cidadão/usuário, que se configura como elemento essencial de qualquer serviço de informação.

Os benefícios sociais das políticas de informação são relevantes, de forma que a LAI se configura, atualmente, como um importante instrumento de controle e de fiscalização à disposição da sociedade, que consolida cada vez mais o cenário de transparência da administração pública no Brasil.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, Cláudia Rosa; NOHARA, Juliana Jordan. **Monografia no curso de administração: guia completo de conteúdo e forma**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ANGÉLICO, Fabiano. **Lei de Acesso à informação pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil**. Dissertação (mestrado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2012.

ANDRADE, Maria Margarida. **Como realizar trabalhos para cursos de pós-graduação**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n.3, p. 192-204, set./dez. 2009.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

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

ARTIGO 19. **Leis de Acesso à informação: dilemas da implementação**. São Paulo, 2011.

AUAD FILHO, Jorge Romcy. Habeas data: instrumento constitucional em defesa da cidadania. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 15, n. 2500, 2010. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/14810>>. Acesso em: 13 nov. 2014.

BACELLAR, Carlos de Almeida Prado. Acesso à informação, direito à memória: os arquivos públicos em questão. **Cad. Pesq. Cdhis, Uberlândia**, v. 25, n. 2, jul./dez. 2012.

BANISAR, David. **National right to information laws, regulations and bills 2013 map**. 2013. Disponível em: <<http://ssrn.com/abstract=1857498>>. Acesso em: 21 fev. 2014.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 5. Ed. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação**. 1994. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 16 nov. 2013.

_____. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392002000300010&script=sci_arttext>. Acesso em: 3 nov. 2013.

BARROS, Dirlene Santos. RODRIGUES, Georgete Medleg. Os caminhos da (des)informação no Jornal O Estado do Maranhão: O papel da mídia na divulgação da Lei de Acesso à Informação Pública. **XIV ENANCIB**. Anais. Florianópolis, 2013.

BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **O Estado (in)transparente: limites do direito à informação socioambiental no Brasil**. 368 p. 2008. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-

Graduação em Desenvolvimento Sustentável, Política e Gestão Ambiental, Universidade de Brasília, 2008.

BASTOS, Aurélio Wander Chaves; ARAÚJO, Rosalina Corrêa de. A legislação e a política de arquivos no Brasil. **Acervo**: Revista do Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, v. 5, n.2, p. 19-33, 1990.

BELLOTO, Heloísa Liberalli. Universidade e arquivo: perfil, história e convergência. **Transinformação**. v. 1, n. 3, p. 15-28, set./dez. 1989.

_____. **Arquivística**: objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

BONAVIDES, Paulo. **A evolução constitucional do Brasil**: estudos avançados. [S.l: s.n], 2010.

BORGES, M. A. G. A informação e o conhecimento como insumo ao processo de desenvolvimento. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 175-196, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/viewFile/815/2357>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

BOTTINO, Mariza. Arquivos universitários no Brasil. In: LOPES, Luis Carlos. **A informação**: questões e problemas. Niterói: UFF, 1995.

BRAMAN, Sandra. Defining information policy. **Journal of Information Policy**, 2011.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasil: Senado Federal, 1988.

_____. **Lei nº 8.159, de 9 de Janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, v. 130, p. 6.030, maio de 1992. Seção I.

_____. **Lei nº 9.507, de 12 de Novembro de 1997**. Regula o direito de acesso à informação e disciplina o rito processual do *habeas data*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19507.htm>. Acesso em: 15 set. 2014.

_____. **Lei complementar nº 101, de 04 de Maio de 2000**. Lei de Responsabilidade Fiscal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em: 13 mar. 2013.

_____. **Decreto nº 4.073, de 03 de Janeiro de 2002**. Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm>. Acesso em: 17 nov. 2014.

_____. **Conselho Nacional de Arquivos**. NOBRADE: Norma Brasileira de Descrição Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

_____. **Conselho Nacional de Arquivos.** Cadastro Nacional de Entidades Custodiadoras de Acervos Arquivísticos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2009.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011.** Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.html> Acesso em: 13 mar. 2013.

_____. **Decreto nº 7.724, de 16 de Maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informações. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato_2011-2014/2012/decreto/d7724.htm>. Acesso em: 12 ago. 2013.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Sociedade Civil: sua democratização para a reforma do Estado. In: BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos; WILHEIN, J. SOLA, L. (Org.). **Sociedade e Estado em transformação.** São Paulo: UNESP, 2006.

BUCKLAND, Michael Keeble. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v. 45, n.5, 1991.

CAMARGO, Ana M. de Almeida. BELOTTO, Heloisa Liberalli. **Dicionário de terminologia arquivística.** São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1996.

CAMPOS, Ana Maria Varela Cascardo et al. Metodologia para diagnóstico de arquivoscorrentes em organismos da Administração Pública Federal. **Arq. & Adm.**, Rio de Janeiro, v. 10/14, n. 2, p. 14-23, 1986.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação.** Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo.** 20. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

CARVALHO, E. L.; LONGO, R. M. J. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do Conselho de Administração da UEL. **Informação & Informação**, Londrina, v. 7, n. 2, p. 113-33, jul./dez. 2002.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** São Paulo: Paz e terra, 1999.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Acesso à Informação Pública: uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Brasília, 2011.

_____. **Mapa da Transparência.** 2014. Disponível em: <www.cgu.gov.br/PrevencaodaCorrupacao/BrasilTransparente/MapadaTransparencia/index.asp>. Acesso em: 15 mai. 2014.

COELHO, Daniella Mello. Elementos essenciais ao conceito de administração gerencial. **Revista de Informação Legislativa**, v. 37, n. 147, p. 257-262, jul./set. 2000.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Consulta pública**. Disponível em <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/consulta8159/gdan__reviso_lei_8159.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2014.

CORNELSEN, Julce Mary; NELLI, Victor José. Gestão integrada da informação arquivística: O Diagnóstico de Arquivos. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 70-84, ago./dez. 2006.

DEBBASCH Patrick. **La transparence administrative en Europe**. Paris: CNRS, 1990.

DE SORDI, Neide Alves Dias. **Consulta pública sobre a Lei de Arquivos**. Disponível em: <<http://www.innovagestao.com.br/2013/09/consulta-publica-sobre-a-lei-de-arquivos/>>. Acesso em: 3 nov. 2014.

EVANS, Frank B.; KETELAAR, Eric. **Guía para la encuesta sobre los sistemas y servicios de la gestión de documentos y la administración de archivos: un estudio del RAMP**. Programa General de Información y UNISIST. Paris: UNESCO, 1983.

FACHIN, Juliana. **Acesso à informação pública nos arquivos públicos estaduais**. Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

FERREIRA, Emanuelle Geórgia Amaral Ferreira; SANTOS, Elisete Sousa; MACHADO, Miriam Novaes. Política de informação no Brasil: A Lei de Acesso à Informação em foco. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, mar. 2012.

FERREIRA, Lúcia de Fátima Guerra. Políticas arquivísticas nas IFES. In: Encontro NACIONAL DE ARQUIVÍSTICAS DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR, 2., 2011, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2011.

FONSECA, Maria Odila Kahl. **Arquivologia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Ciência da informação: temática, história e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 6-19, jan./abr. 2006.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory. In: OLSON, H. A.; WARD, D. B. (Ed.). In: ANNUAL CONFERENCE OF THE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., 1995, Edmonton, Alberta. **Proceedings...** Edmonton, 1995.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOMES, Marcelo Sant'Anna Vieira; SIQUEIRA, Julio Pinheiro Faro Homem de. A Lei nº 12.527/11 e a guerra com os servidores públicos. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 18, n. 3540, 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/23919>>. Acesso em: 6 nov. 2014.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **A pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

GONZALES DE GOMEZ, Maria Nélida. A Globalização e os novos espaços da informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v.3, n. 2, p. 8-22, 1997.

_____. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.1, p.27-40. Jan./abr. 2002.

HERRERA, Antonia H. Arquivos, documentos e informação. In: SÃO PAULO. Secretaria Municipal de Cultura. **O direito à memória: patrimônio histórico e cidadania**. São Paulo: Departamento de Patrimônio Histórico, 1992.

HOTT, Daniela Francescutti Martins; OLIVEIRA, Laís Pereira de. Aspectos intervenientes da Lei de Acesso à Informação no processo de gestão documental nas organizações. **Revista Acesso Livre**, n. 2, jul./dez. 2014.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói: UFF, 1999.

_____. **Sistemas e políticas de públicas de arquivos no Brasil**. Niterói: EDUFF, 1995.

_____. Arquivos, transparência do estado e capacidade governativa na sociedade da informação. **Oficina de Assuntos Culturales**. [S.l.]: Organização dos Estados Americanos, 2001.

_____. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas In: MATTAR, Eliane (Org.). **Acesso à informação e políticas de arquivos**. Arquivo Nacional: Rio de Janeiro, 2003, p. 36-46.

_____. Políticas públicas arquivísticas: princípios, atores e processos. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 5, n.2, p. 5-16, 2006.

_____. Políticas públicas de informação: a (não) construção da política nacional de arquivos públicos e privados (1994-2006). **IX ENANCIB**. Anais. (USP) São Paulo, 2008.

_____. Diversidade Arquivística e política de arquivos. **Ponto de Acesso**, Salvador, v3, n.1, p. 46-59, abr. 2009.

_____. Os obstáculos à construção de políticas nacionais de arquivos: uma análise comparativa entre Brasil e Espanha. **Liinc em Revista**, v.7, n. 1, 2011.

_____. A Lei de Acesso à Informação Pública: dimensões político-informacionais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Vol. 5, n. 1, 2012.

_____. A implantação da lei de acesso à informação pública e a gestão da informação arquivística governamental. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.9, n. 2, p. 383-405, nov. 2013.

JARDIM, José Maria. SILVA, Sérgio Conde de Albite. NHARRELUGA, Rafael Simone. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 14, n.1, 2009.

KERR PINHEIRO, Marta M. Processo de transformação das políticas de informação no estado informacional. **Pesq. bras. ci. inf.**, Brasília, v.3, n.1,p.113-126, jan./dez. 2010.

LE COADIC, Yves. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra. (orgs.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2005. 184p.

LOPES, C. A. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos: literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. **Cad. Fin. Públ.**, Brasília, n. 8, p. 5-40, dez. 2007.

LOPES, Luis Carlos. **A informação e os arquivos: teorias e práticas**. Niterói: UFF; São Carlos: UFSCar, 1996.

_____. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2. ed. Brasília: Projecto Editorial, 2009.

LOUSADA, Mariana; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação orgânica como insumo estratégico para a tomada de decisão em ambientes competitivos: estudo nas empresas do setor varejista situadas na cidade de Marília/SP. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Marília, v. 5, n.1, 2013.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARIZ, Anna Carla Almeida. Relações interdisciplinares entre a Arquivística e a Ciência da Informação. **Cenário Arquivístico**, v. 3, n. 1, p. 29-36, jan./jun. 2004.

MASSON, Sílvia Mendes. A Arquivística sob um prisma de uma Ciência da Informação: uma proposta de SILVA & RIBEIRO. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2006.

MATHEUS, Renato Fabiano. Rafael Capurro e a filosofia da informação: abordagens, conceitos e metodologias de pesquisa para a Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciências da Informação**. Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 140-165, jul./dez. 2005.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 35. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

MELLO, Celso Antônio Bandeira. **Curso de Direito Administrativo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

MENDEL, Toby. *Liberdade de informação: um estudo de direito comparado*. 2. ed. Brasília: UNESCO, 2009.

MENEZES, João Luiz. A segurança dos arquivos universitários e a missão institucional. **ÁGORA**, Florianópolis, v. 22, n. 44, p. 61-87, 2012.

MICHENER, Greg. Conceptualizing the Quality of Transparency. In: CONFERÊNCIA GLOBAL SOBRE TRANSPARÊNCIA, 1., 2011, Newark. [**Proceedings...**]. Newark: Rutgers University, 2011. Disponível em: <www.gregmichener.com/conceptualizing_the_quality_of_transparency--michener_and_bersch_for_global_conference_on_transparency.pdf>. Acesso em: 13 maio 2014.

MINAYO, M. C. S. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2004.

MORENO, Nádia Aparecida. **A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias**. 2006. 220f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

NEPOMUCENO, Carlos. **Caçadores de mito: a sociedade da informação não existe!** Disponível em: <<http://nepo.com.br/2009/03/31/cacadores-de-mito%C2%A0a-sociedade-da-nf/#sthash.JrraDTgB.dpuf>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt et al. Gestão de documentos em arquivos universitários: estudo de caso no arquivo central da FAED-UDESC. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1., Brasília, 2004. [**Anais...**]. Brasília: [s.n.], 2004.

OHIRA, Maria de Lourdes Blatt. *Arquivos públicos do Brasil: da realidade à virtualidade*. Florianópolis: UDESC, 2008.

OLIVEIRA, Gabriel Marques. O perfil constitucional do habeas data. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 19, n. 4152, 2014. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/33744>>. Acesso em: 17 nov. 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Assembleia Geral das Nações Unidas. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Acesso em: 29 nov. 2013.

_____. Assembleia Geral das Nações Unidas. **Convenção das nações unidas contra a corrupção**. 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5687.htm>. Acesso em: 14 dez. 2013.

_____. Assembleia Geral das Nações Unidas. **Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos**. 1966. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/pacto_dir-politicos.htm>. Acesso em: 14 mar. 2013.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS. Comissão Interamericana de Direitos Humanos. **Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão**. 2000. Disponível em: <<http://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/.convencao-liberdade-deexpressao.html>>. Acesso em: 11 mar. 2013.

PACHECO, Leila Maria Serafim. A informação enquanto artefato. **Informare**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 20-24, jan./jun. 1995.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PIMENTA, Carlos C. **A reforma gerencial do estado brasileiro no contexto da grandes mundiais**. Brasília: TCE, 1998.

PINHO, José Antônio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português?. In: **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, nov./dez. 2009.

RIBEIRO, Fernanda. **O acesso à informação nos arquivos**. Coimbra: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

RIBEIRO, Carla Andréa; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. **Governança Informacional como sustentação das ações de combate à corrupção**. [S.l.: s.n.], 2004.

RIBEIRO, Manuela Maia. Monitoramento de Políticas Públicas de Governo Eletrônico. In: **VI Congresso de Gestão Pública – CONSAD**. Brasília, abr. 2013.

RODRIGUES, Georgete Medleg. Legislação de Acesso aos Arquivos no Brasil: um terreno de disputas políticas pela memória e pela história. **Acervo**. Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 237-286, jan./jun. 2011.

ROUSSEAU, Jean Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, Vanderlei Batista. **A teoria arquivística a partir de 1898**: em busca da consolidação, da reafirmação e da atualização de seus fundamentos. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996.

SARAIVA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete. **Políticas Públicas**. Brasília: ENAP, 2006.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

SILVA, Armando Malheiro. RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio; REAL, Manuel Luís. **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. [S.l.]: Afrontamento, 2002.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estela Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 35. ed. São Paulo: Malheiros, 2012.

SILVA, Terezinha Elisabeth da. Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 1, n. 1, 1991.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n. 16, jul./dez. 2006.

SOUZA, Renato Tarcísio Barbosa de. **Arquivos administrativos e massas documentais acumuladas: busca de novas soluções para velhos problemas**. Brasília, 1995. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

_____. O arquivista e as políticas públicas de arquivo. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 2006, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ABARQ/UnB, 2006.

SOUZA, Rosilene Paiva Marinho de. **Memória exercitada: o direito de acesso à informação no âmbito dos arquivos permanentes**. Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Plenário reafirma que habeas data não serve para buscar acesso a autos de processo administrativo**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=120287>>. Acesso em: 01 nov. 2014.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramZero**, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/out02/Art_04.htm>. Acesso em: 27 nov. 2012.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 17 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 2007.

TOGNOLI, Natalia. A informação no contexto: uma discussão a partir dos conceitos de informação-como-coisa e informação orgânica. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 113-122, jul./dez. 2012.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. **The Anti-Corruption Plain Language Guide**. [S.l.: s.n.], 2009.

UFERSA (Universidade Federal Rural do Semi-Árido). **Regimento Geral**. Mossoró, 2014.

VIEIRA, Tatiana Malta. **O direito à privacidade na sociedade da informação**: efetividade desse direito fundamental diante dos avanços tecnológicos da informação. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 2007

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICES

APENDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa é sobre Política de Informação em Arquivos: A Lei de Acesso à Informação em uma Instituição Federal de Ensino Superior e está sendo desenvolvida pelo pesquisador **João Carlos Bernardo de Lima**, aluno do Curso de Mestrado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia

O objetivo do estudo é analisar se a estrutura arquivística disponível na instituição possibilita o pleno funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em conformidade com as determinações legais previstas na Lei 12.527/2011, que regulamenta o acesso à informação pública no Brasil.

A finalidade deste trabalho é contribuir com melhorias para o SIC, a fim de consolidá-lo enquanto um eficiente canal de informação para o cidadão, bem como demonstrar para a comunidade universitária a importância estratégica do arquivo como requisito para a garantia de efetivo acesso à informação enquanto resultado de uma política pública.

Solicitamos a sua colaboração para responder a presente entrevista, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos específicos da área e publicar em revista científica. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a sua saúde.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (*se for o caso*).

O pesquisador estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa
ou Responsável Legal

Assinatura da Testemunha

Contato do Pesquisador a Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o pesquisador: (83)8803-5035

Endereço: IFCE / PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO. Rua Dr. José Lourenço, 3000, Joaquim Távora – Fortaleza, CE

Telefone: (85) 3401.2326

Ou

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba Campus I – Cidade Universitária – 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB

☎ (83) 3216-7791 – E-mail: eticaccsufpb@hotmail.com

Atenciosamente,

João Carlos Bernardo de Lima
Mestrando PPGCI/UFPB

**APENDICE B – ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM OS ATORES
RESPONSÁVEIS PELA GESTÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
– SIC**

PERFIL:

Qual a sua formação/titulação?

Que o cargo exerce na instituição?

Quanto tempo atua na instituição?

Há quanto tempo atua junto ao SIC?

AVALIAÇÃO:

1. Você considera importante a implementação do SIC nas instituições públicas? Por quê?
2. Você se considera qualificado o suficiente para atuação junto ao SIC?
3. Já recebeu algum treinamento ou curso relacionado às demandas de atendimento do SIC?
Sente a necessidade de mais qualificação para atuar junto ao SIC?
4. Você percebeu algum reflexo na gestão arquivística após a sanção da LAI?
5. Você acredita que a gestão arquivística no âmbito da instituição possibilita cumprir as determinações legais e o pleno atendimento ao cidadão?
6. Na sua opinião, as instâncias superiores da instituição tem dado a devida atenção/apoio para a condução do SIC?
7. Quais as maiores dificuldades percebidas no atendimento ao cidadão?
8. Quais os fatores favorecem o atendimento ao no âmbito da instituição?
9. Você considera que os recursos de TI disponíveis na gestão da informação são suficientes para aprimorar o atendimento ao cidadão?

10. Você enfrenta alguma incerteza quanto à classificação das informações sigilosas?
11. Você enfrenta alguma dificuldade em relação à interpretação da formulação das solicitações dos usuários?
12. Qual sua experiência quando necessita do apoio de outros servidores/setores quanto a disponibilização de informações?
13. Qual a sua opinião em relação ao apoio da CGU, enquanto órgão centralizador, na condução do SIC?
14. Qual a sua opinião sobre a relação entre os serviços arquivísticos e o SIC na instituição?
15. Como você avalia a sua atuação enquanto servidor público no que se refere à promoção do acesso a informação?
16. Você se sente satisfeito em estar atuando junto ao Serviço de Informação ao cidadão?
17. Em relação ao tema discutido, há algo a mais que gostaria de expressar?

ANEXOS

ANEXO A – CARTA DE ANUÊNCIA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
GABINETE DO REITOR

CARTA DE ANUÊNCIA

Eu, **Francisco Odolberto de Araújo**, CPF: 807.527.304-44, representante legal em exercício da Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA, com sede na Av. Francisco Mota, 572, Bairro Costa e Silva, Mossoró – RN, CEP: 59.625-900, CNPJ 24529265/0001-40, declaro a anuência à realização da pesquisa **"POLÍTICA DE INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS: A Lei de Acesso à Informação em uma Instituição Federal de Ensino Superior"**, de responsabilidade do pesquisador João Carlos Bernardo de Lima, aluno do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, realizado sob orientação de Profa. Dra. Joana Coeli Ribeiro Garcia.

O estudo se configura como um estudo de caso e envolve a realização de pesquisa documental, observação individual e participante, bem como realização de entrevista com os servidores do Divisão de Arquivo e Protocolo que atuam junto ao Serviço de Informação ao Cidadão, não implicando riscos aos sujeitos da pesquisa.

Declaramos conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 196/96. Esta instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição co-participante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infra-estrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar.

Mossoró – RN, 03 de dezembro de 2014.


Francisco Odolberto de Araújo
Reitor em Exercício

Av. Francisco Mota, 572 - Bairro Costa e Silva – Caixa Postal 137 – CEP: 59625 - 900 – Mossoró/RN
Fones: (84) 3317-8224 - Fax (84) 3317-8228 - E-mail: gabinete@ufersa.edu.br – www.ufersa.edu.br

ANEXO B – AUTORIZAÇÃO CEP