



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

JANILCE RODRIGUES DOS SANTOS

**O perfil do bibliotecário para mediar a Lei de Acesso à Informação: um
estudo nas universidades públicas de Belém**

BELÉM
2017



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

JANILCE RODRIGUES DOS SANTOS

**O perfil do bibliotecário para mediar a Lei de Acesso à Informação: um
estudo nas universidades públicas de Belém**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. MSc Merabe Carvalho Ferreira da Gama

BELÉM
2017

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

Santos, Janilce Rodrigues dos, 1989 -

O perfil do bibliotecário para mediar a Lei de Acesso à Informação: um estudo nas universidades públicas de Belém / Janilce Rodrigues dos Santos. – 2017.

41 f.

Orientadora: Merabe Carvalho Ferreira da Gama

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Faculdade de Biblioteconomia, Belém, 2017.

1. Perfil do Bibliotecário 2. Mediação da Informação 3. Sistema de Informação ao Cidadão (serviço público) 4. Acesso à informação 5. Lei 12.527/2011 I. Título.

CDD 23. ed. 025.378.05

JANILCE RODRIGUES DOS SANTOS

**O perfil do Bibliotecário para mediar a Lei de Acesso à Informação: um
estudo nas Universidades públicas de Belém**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. MSc Merabe Carvalho Ferreira da Gama

Aprovada em: ____/____/____

Banca Examinadora:

Profa. MSc. Merabe Carvalho Ferreira Gama
Orientadora – FABIB/ICSA/UFPA

Prof. Esp. Diego Bil Silva Barros
Examinador interno – FABIB/UFPA

Prof. Dr. Hamilton Vieira de Oliveira
Examinador interno – FABIB/UFPA

Nota _____

AGRADECIMENTOS

A jornada foi longa e construída durante o período do curso. Por diversos motivos, destaco algumas pessoas que participaram da minha formação acadêmica.

Ao meu Deus, por me agraciar valores imateriais que o amor e o respeito ao próximo conseguem proporcionar enquanto cidadã.

A minha família, pelo incentivo e acompanhamento nas inúmeras atividades acadêmicas, especialmente, aos meus pais.

A minha irmã, não só pelo mérito do título da primeira Doutora da família, mas por reconhecer o esforço durante esse trajeto e me espelhar em você, juntamente pelo amor dedicado aos nossos pais.

Agradeço ao meu querido cunhado, pelo incentivo diário, sempre dizia que a minha vida mudaria quando eu adentrasse na Universidade.

Ao meu namorado pelo carinho, compreensão e incentivo que esse momento de reclusa requer.

A Professora MSc. Merabe Carvalho Ferreira Gama, porque gentilmente aceitou o desafio de orientar e supervisionar as minhas atividades desenvolvidas neste Trabalho de Conclusão de Curso e, por enaltecer a classe com seu vasto currículo aliada a sua constante formação profissional, além das muitas qualidades enquanto pessoa. Pois, não é qualquer profissional que partilha o conhecimento adquirido ao longo do tempo.

Aos professores da Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará, pelos ensinamentos compartilhados que transpassavam a sala de aula.

Aos servidores com os quais eu tive a oportunidade de conhecer e ser estagiária. Desde o momento em que eu servia café aos que exigiam um processo intelectual maior. Tudo tinha um aprendizado, seja enquanto pessoa e profissional.

É com muita alegria que todos são lembrados durante esta explosão de sentimentos e sensações que este instante simboliza. Todos foram essenciais para a construção da formação humanística que a classe bibliotecária representa para a sociedade.

Por isso, de forma despretensiosa, reconheço e atribuo todo o meu apreço a todos que se disponibilizaram e me apoiaram em mais uma conquista, a graduação. Muito obrigada!

“O sábio é aquele que conhece os limites da própria ignorância”.

Sócrates

RESUMO

Esta pesquisa busca analisar o perfil do profissional bibliotecário quanto à operacionalização, mediação e efetivação do acesso à informação nas Universidades Públicas de Belém do Pará. Direito adquirido por meio da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, nos campi da sede das seguintes universidades: Universidade Federal do Pará; Universidade do Estado do Pará, Universidade Federal Rural da Amazônia e do Instituto Federal do Pará. A Lei 12.527/2011 propiciou uma maior participação do cidadão e um cuidado no tratamento das informações públicas que apresentam regras para o seu acesso. Considerando este cenário imposto pela lei é que as Universidades Públicas de Belém necessitam mudar e se adaptar aos direitos adquiridos pelo cidadão ao solicitar à informação pública. Por isso, acredita-se que o profissional bibliotecário apresenta elementos facilitadores que poderiam mediar esse processo de solicitação de informação pública, incentivando ainda mais a importância da transparência nas Universidades Públicas de Belém. No decorrer da efetivação do acesso à informação é importante compreender os fatores e como o bibliotecário pode intervir que nesse processo e propor mecanismos que facilitem as necessidades do cidadão. Para atingir esse propósito, a metodologia classificada como exploratória e descritiva utilizou a pesquisa de campo como forma de coleta de dados por meio de entrevista com os profissionais que atuam nos Serviços de Informação ao Cidadão das Universidades Públicas de Belém do Pará. Espera-se que esse instrumento possibilite conhecer o funcionamento dos SIC's das universidades pesquisadas. Os dados serão tratados por meio de estatística descritiva e apresentados em quadros e tabelas. Os resultados possibilitaram revelar o perfil dos dirigentes dos SIC's e, como o bibliotecário pode atuar mediando e democratizando o acesso à informação pública em busca da eficiência desse direito adquirido pelo cidadão. Por fim, são propostas sugestões destacando o perfil do bibliotecário na mediação da Lei 12.527/2011 nas universidades públicas de Belém do Pará.

Palavras-chave: Acesso à Informação. Lei 12.527/2011. Serviço de Informação ao Cidadão. Direito à Informação. Universidades Públicas de Belém do Pará. Bibliotecário. Mediação da Informação.

ABSTRACT

This research seeks to analyze the profile of the professional librarian as to the operationalization, mediation and effectiveness of access to information in the Public Universities of Belém do Pará. Law acquired through Federal Law 12.527 of November 18, 2011, on campus Of the following universities: Federal University of Pará; University of the State of Pará, Federal Rural University of Amazonia and the Federal Institute of Pará. Law 12,527/2011 provided greater citizen participation and care in the treatment of public information that presents rules for its access. Considering this scenario imposed by the law is that the Public Universities of Belém need to change and adapt to the rights acquired by the citizen when requesting the public information. Therefore, it is believed that the professional librarian presents facilitating elements that could mediate this process of requesting public information, further encouraging the importance of transparency in the Public Universities of Belém. In the course of making access to information important, it is important to understand the factors And how the librarian can intervene in this process and propose mechanisms that facilitate the needs of the citizen. In order to achieve this purpose, the methodology classified as exploratory and descriptive used the field research as a way of collecting data through an interview with the professionals who work in the Citizen Information Services of the Public Universities of Belém do Pará. This instrument makes it possible to know the operation of the SIC's of the researched universities. The data will be treated by means of descriptive statistics and presented in tables and tables. The results made it possible to reveal the profile of the SIC leaders and how the librarian can act by mediating and democratizing access to public information in search of the efficiency of this right acquired by the citizen. Finally, suggestions are proposed highlighting the profile of the librarian in the mediation of Law 12,527/2011 in the public universities of Belém do Pará.

Keywords: Access to information. Law 12.527 / 2011. Citizen Information Service. Right to Information. Public Universities of Belém do Pará. Librarian. Mediation of Information.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	ACESSO À INFORMAÇÃO	10
2.1	Serviço de Informação ao Cidadão	11
2.2	Direito à Informação.....	14
2.3	Acesso à informação nas universidades públicas	16
3	O BIBLIOTECÁRIO E O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA	19
4	METODOLOGIA DA PESQUISA	22
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO	23
5.1	Instituto Federal do Pará	23
5.2	Universidade do Estado do Pará	24
5.3	Universidade Federal do Pará	25
5.4	Universidade Federal Rural da Amazônia	26
5.5	Comparação das atividades desenvolvidas nos SIC's e o perfil do bibliotecário ...	27
5.5.1	Atividade administrativa.....	28
5.5.2	Atividade de atendimento.....	28
5.5.3	Atividade de organização.....	28
5.5.4	Atividade de pesquisa.....	29
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
	REFERÊNCIAS	32
	APÊNDICE A – Entrevista de coleta de dados	40

1 INTRODUÇÃO

A informação é um bem imaterial primordial para a sociedade. É importante que os cidadãos possam obter do Estado a informação que necessitam a fim de exercerem a cidadania. Isso porque “a informação custodiada pelo Estado é pública e consolida-se em fonte de informação que revela ações e relações construídas pelo aparelho estatal na demanda dos seus fazeres e dizeres” (BARROS, 2015, p.102).

Nessa perspectiva, mundialmente têm sido aprovadas leis de Acesso à informação pública (MENDEL, 2009; BERTAZZI, 2011). O objetivo dessas leis é garantir o acesso às informações que permeiam o ambiente e abrangem os órgãos públicos.

No contexto brasileiro foi publicada em 2011 a Lei 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI. A LAI é considerada um instrumento de democratização social. Portanto, envolve concepções e práticas que norteiam a sua efetividade. Conforme pesquisa da Controladoria-Geral da União (CGU) há inúmeros desafios para a implementação efetiva dessa lei (CGU, 2010).

Assim, a proposta desta pesquisa está relacionada com a inserção do bibliotecário nesse contexto, uma vez que o perfil deste profissional é formado por competências que o permitem gerenciar, mediar e disponibilizar a informação. Desse modo, acredita-se que o bibliotecário pode atuar nesse cenário, por exemplo, auxiliando a identificar a necessidade informacional do cidadão, mediante a Lei 12.527/2011.

Inclusive a relação do bibliotecário com o acesso à informação já vem sendo discutida em eventos da área, a exemplo do V Encontro Latino Americano de Bibliotecários, Arquivistas e Museólogos, ocorrido em 2013 na cidade de São Luís, cuja programação envolvia a discussão sobre o papel social dos profissionais da informação para o acesso livre à informação pública e governo global.

Já em 2014, o Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) teve como tema: Bibliotecas Universitárias e o Acesso Público à Informação: articulando leis, tecnologias, práticas e gestão.

Em 2015, o Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB) teve como tema: Informação, Memória e Patrimônio: do documento às redes. Esses eventos demonstram a preocupação dos bibliotecários com o tema do acesso à informação e, por conseguinte, o papel do bibliotecário diante do acesso à informação pública.

É importante destacar ainda que a Lei de Acesso à informação brasileira prevê que nos órgãos públicos sejam criados o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com o objetivo de

gerenciar as demandas de informação pública pela sociedade. Além disso, a LAI não define que profissional deve ocupar o cargo de gestor do SIC nos órgãos públicos, o que abre a possibilidade para profissionais que possuam competências para gerenciar e disponibilizar a informação, como é o caso dos bibliotecários, possam atuar nesse setor.

Além de possuírem habilidade na mediação da informação, bibliotecários também possuem competências para atuar na organização e gestão documental. Conforme a CGU (2013) é notório que a Gestão Documental se constitui uma ação importante para a eficácia da LAI e facilita a sua efetiva implementação nos órgãos públicos.

A LAI é um direito adquirido do cidadão que busca conhecer e participar do que acontece nas instituições públicas. Nesse sentido, a CGU (2014) realizou um panorama geral da implementação da LAI, o qual demonstrou que dentre os órgãos públicos, as universidades são as que menos respondem os pedidos de informação formulados pelos cidadãos.

Dessa forma, esse estudo está norteado pelo seguinte problema: como ocorre a atuação dos bibliotecários nos Serviços de Informação ao Cidadão nas universidades públicas de Belém?

Para responder a esse problema o objetivo geral desta pesquisa é analisar a atuação dos bibliotecários nos Serviços de Informação ao Cidadão nas universidades públicas de Belém, verificando suas competências e habilidades nesse setor.

Já os objetivos específicos são:

- Verificar as atividades que são desenvolvidas nos SICs das universidades públicas de Belém;
- Identificar a presença de bibliotecários atuando com aspectos relacionados à lei de acesso à informação em universidades públicas de Belém;
- Sugerir formas de atuação do bibliotecário nos SICs.

Para atender a esses objetivos, o trabalho está dividido em três seções, além desta introdutória. A segunda seção aborda o acesso à informação, discorrendo sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, Direito à Informação e o acesso à informação nas universidades públicas. Já a terceira seção discute sobre a relação entre o bibliotecário e o acesso à informação pública. Na quarta seção é apresentada a metodologia que possibilitará o alcance dos objetivos.

Pretende-se ainda na redação final do trabalho construir mais duas seções: uma para apresentação e discussão de resultados e a última com as considerações finais, onde também serão apontadas as sugestões para formas de atuação do bibliotecário nos SICs.

2 ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é expresso como um direito desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos, conforme a Resolução 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas de 10 de dezembro de 1948. No contexto brasileiro, passou a ser explícito na Constituição Federal de 1988.

No entanto, apenas em 2011, com a publicação da Lei nº 12.527 foi que o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal passou a ser regulamentado (BRASIL, 2011).

O objetivo da LAI é garantir que as informações públicas sejam transparentes e estejam disponíveis aos cidadãos, uma vez que a informação pública é um patrimônio da sociedade. Assim, entende-se que por meio da Lei nº 12.527/2011, a participação da sociedade nos assuntos públicos pode ser ampliada e o nível de desinformação da sociedade civil possa ser atenuado por meio dessa disponibilização.

Contudo, para isso é importante no âmbito das organizações públicas, profissionais com competências e habilidades para mediar, disponibilizar e disseminar as informações públicas.

Nesse sentido, uma das providências para a efetivação da LAI e aproximação do governo e da sociedade é a criação do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, instituído pelo artigo 9º da Lei 12.527/2011. O SIC deve atuar como um ponto de contato entre a sociedade e o setor público (BRASIL, 2011).

2.1 Serviço de Informação ao Cidadão

O serviço de informação ao cidadão é uma exigência da Lei 12.527/2011 para atender aos pedidos de acesso à informação. Esse serviço pode ser presencial e também virtual (E-SIC) e contribui para que a LAI seja implementada de forma mais eficaz nas organizações públicas, permitindo ao cidadão maior cidadania participativa.

Conforme a Lei 12.527/2011 o SIC tem por finalidade:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
 - b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
 - c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e
- II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

Dessa forma, qualquer indivíduo pode se dirigir ao SIC para obter do Estado as informações públicas não classificadas como sigilosas (ultrassecreta, secreta e reservada). (BRASIL, 2011).

Informação pública é aquela produzida e/ou custodiada pela posse do Estado, sendo um bem público considerado patrimônio cultural de uso comum que pode servir aos interesses da sociedade e às necessidades de informação do cidadão, além de ser um subsídio para o funcionamento e as atividades da administração pública (BATISTA, 2010; MAZINI; LARA, 2010).

Cumprе ressaltar que a Lei 12.527/11 (BRASIL, 2011) prevê algumas exceções quanto ao acesso às informações, conforme explícito no artigo 23 da LAI.

- I pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
- VI prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Assim, com exceção dos casos previstos em lei, os cidadãos possuem o direito à informação pública. Desse modo, espera-se que este serviço possua um caráter efetivo, imediato, claro e objetivo aos cidadãos que manifestam seu desejo por informação pública, amparado pela LAI.

No entanto, percebe-se que em alguns casos há demora de atendimento às solicitações dos cidadãos, causando insatisfação (SOUZA et al., 2015). Assim é importante que os profissionais que atuam nos SIC's possuam competências no gerenciamento, organização, intermediação e disseminação da informação de uma maneira em geral, a fim de garantir um serviço de maior qualidade à sociedade.

Considerando os conhecimentos advindos da ciência da informação. Guedes (2014) destaca que:

esse é um panorama promissor para o profissional da informação, que deve encarar essa agenda de adequações em busca de conformidade com a nova legislação como uma nova oportunidade de contribuir para o processo de

democratização do acesso à informação e de desempenhar, nesse contexto, ações que ressaltem o papel estratégico e social nessa conduta política a favor do livre acesso à informação pública.

Nessa perspectiva um profissional que dialogue com o cidadão, buscando compreender a sua real necessidade de informação, pode desenvolver melhor esse serviço fornecendo a informação ao cidadão com mais qualidade.

Nesse aspecto, torna-se ainda essencial que o cidadão obtenha acesso rápido à informação desejada e possa assim exercer o controle social. Para Gruman (2012), o acesso à informação é um complemento indispensável para o controle institucional realizado pelos órgãos que fiscalizam o dinheiro utilizado para o serviço público.

Guedes (2014) ressalta que:

para mascarar o cumprimento da legislação, muitas instituições corrompem o sistema regulatório, escondendo ou atrasando a liberação de informações. Em muitos casos, a instituição alega a inexistência da informação solicitada e, devido a ausência de tratamento adequado ao serviço documental, justifica a impossibilidade de atender aos pedidos de forma imediata, tornando difícil julgar de foram empreendidas buscas adequadas.

Nesse contexto, o aprimoramento de sistemas informacionais nas organizações públicas é fundamental para contribuir para a maior transparência e qualidade dos dispositivos legais que proporcionam ao indivíduo à participação inclusiva informacional.

Guedes (2014) afirma que:

ao encontro dos pilares da sociedade do conhecimento, o acesso à informação sob a guarda do poder público, garantido em forma de leis, representa um elemento-chave para o amadurecimento do regime político brasileiro e para o desenvolvimento social, econômico, científico e cultural.

Para a CGU “[...] a prestação desse serviço pela rede de computadores se mostra uma forma ágil e fácil de atender ao solicitante, que pode obter as informações necessárias sem precisar sair de casa” (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013, p.19). Desse modo, os cidadãos brasileiros podem contar também com o E-SIC para obter informações públicas.

O E-SIC é um Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão que permite a pessoa física ou jurídica encaminhar pedidos de acesso à informação pública, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

A vantagem desse processo foi uma maior atenção e monitoramento quanto às demandas informacionais quando solicitadas pelo cidadão, contribuindo para atualização de sites e portais que são instrumentos de informações públicas, portanto:

uma das grandes inovações trazidas pela LAI é que suas normas ultrapassam o tradicional princípio jurídico de dar publicidade aos atos públicos, indo além da exigência da publicação dos oficiais em um veículo de comunicação, pois, além disso, determina a disponibilização de informações compreensíveis, acessíveis e de fácil dedução, de forma que exija menos esforço cognitivo ao cidadão (VENTURA; SIEBRA; FELL, 2013).

Contudo, é notório como a cultura do segredo e do sigilo ainda se mantém presentes em nossa sociedade, com a falta de uma política de gestão informacional que impera nas instituições públicas. Desse modo são necessárias mudanças significativas que preservem esse direito que é agora, oficializado pela LAI.

Nesse cenário, “dotarem-se de transparência, [os órgãos públicos no Brasil] deveriam funcionar como autênticos centros de informações, ao lado do desempenho das suas funções formais” (GOMES FILHO, 2005, p. 7). Isso não significa designar um setor da organização pública para cuidar dessa atividade. Ela deve ser compartilhada por todos os segmentos da organização. “A transparência não deve ser incumbência de alguns gestores do órgão público, mas sim uma política organizacional, tendo em vista o relacionamento, seja com o ambiente externo, seja internamente, dentro da estrutura hierárquica do órgão público” (GOMES FILHO, 2005, p. 7).

Em geral, o serviço público trata a informação como se fosse um bem do Estado e não da sociedade. Assim “a implementação de um sistema de acesso à informação tem como um dos seus principais desafios vencer a cultura do segredo que, muitas vezes, prevalece na gestão pública” (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011, p.12).

2.2 Direito à Informação

O direito à informação é prerrogativa constitucional extremamente benéfica para os cidadãos “a garantia do direito à informação está intimamente relacionada com a dignidade da pessoa humana, já que o acesso à informação de qualidade atua positivamente na proteção e no desenvolvimento de toda a coletividade” (OLIVEIRA, 2013).

A fim de acompanhar e controlar as atividades da gestão pública, por meio do exercício da cidadania e participação social, pois, contribui, efetivando o acesso e o direito à informação Paula Martins (2009, p. 18) afirma ser “essencial para o desenvolvimento social”.

Historicamente, o Brasil apresenta estrutura burocrática que dificulta a obtenção de informações. Entretanto, houve necessidade de um novo modelo que disponibilizasse as informações de fácil acesso e compreensão, diminuindo o custo do exercício do controle

social (BARCELLOS, 2008), dispondo do direito constitucional que garante o direito à informação e sua importância para o exercício quanto ao controle social (OLIVEIRA, 2013).

O direito à informação é uma conquista constitucional que proporciona ao indivíduo uma ampla participação. Cumpre ressaltar que alguns dispositivos recentes contribuíram para o fomento e garantia desse direito fundamental.

Para Jardim (1999, p. 4):

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 um direito social, compondo uma dimensão historicamente nova da cidadania.

Lima (2012), afirma “informação seria o discurso submetido a um conjunto de regras, um regime, portanto que o transformaria em informação por meio de ações de informação”. O direito à informação segundo Barcellos (2008, p. 100), deve "esclarecer adequadamente os seus destinatários".

Atender as demandas informacionais da sociedade no campo do direito à informação tem se tornando um desafio para os gestores, que devem identificar as mudanças culturais como a cultura do acesso. Estas devem ser fortalecidas por ações complementares de âmbito nacional.

Nesse sentido, Marco Cepik (2000, p. 44), menciona que esse direito é um dos princípios legais que visam a “assegurar que qualquer pessoa ou organização tenha acesso a dados sobre si que tenham sido coletados e estejam armazenados em arquivos e bancos de dados governamentais e privados".

Oliveira (2013) afirma que a informação necessita ser disseminada, com objetivo do cidadão acompanhar as ações e execução das políticas públicas que o direito à informação proporcionou. Por isso, o controle social torna a "possibilidade de o povo exercer algum tipo de controle não jurídico" sobre a ação da Administração (BARCELLOS, 2008, p. 81).

O direito à informação integra um dos direitos fundamentais descrito no artigo 5º da Constituição Federal: “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).

Nesse sentido, dentre os diferentes direitos expressos na Constituição de 1988, o direito à informação constitui direito especialmente fundamental, pois sua garantia é essencial

para a dignidade do indivíduo e, ao mesmo tempo, para a estrutura democrática do Estado. Silva (2006, p. 175) demonstra que: alguns desses termos “direitos naturais, direitos humanos, direitos do homem, direitos individuais, direitos públicos subjetivos, liberdades fundamentais, liberdades públicas e direitos fundamentais do homem.” Porém, a expressão do direito à informação não é suficiente para assegurar a participação do cidadão.

Alexy (2001) destaca que o direito à informação – assim como os demais direitos fundamentais – deve ser entendido como princípio constitucional, norteador da hermenêutica jurídica. A partir de uma consciência coletiva mundial dos ordenamentos jurídicos de cada Estado.

2.3 Acesso à informação nas universidades públicas

A administração é essencial para as organizações. Chiavenato (1993) destaca que “trata do planejamento, da organização (estruturação), da direção e do controle de todas as atividades diferenciadas pela divisão de trabalho que ocorrem dentro da organização”.

Por sua vez, a Administração Pública é um conjunto das atividades diretamente destinadas ao interesse público e, expressa à coletividade na organização estatal. Ações que envolvam as atividades de governo, ao poder de decisão e comando por intermédio do exercício dos objetivos públicos, bem como com nas realizações por lei dos atos do governo (PASTORI, 1999, p. 10).

Nessa perspectiva, a busca pela transparência das ações dos governos tornaram-se prioridades e necessárias para as democracias modernas (REYES OLMEDO, 2009, p. 175). Conforme Barcellos (2008, p. 81), a sociedade pode "influenciar, ou mesmo conduzir, a ação dos agentes públicos".

Na administração pública a transparência possui um papel ainda mais de destaque, contribuindo e exigindo que o serviço público exerça a ampla divulgação, das decisões tomadas nas organizações públicas, potencializando ferramentas e mecanismos que contribuam para a transparência no Brasil (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013).

Nesse aspecto, cumpre destacar que informações de interesse público necessitam ser publicadas e divulgadas de forma "voluntária e proativa" pelas instituições públicas (ARTIGO 19, 1999, p. 5).

Cabe ao gestor administrar de forma eficiente e eficaz para contemplar e oferecer um melhor atendimento sobre os serviços oferecidos e suas necessidades. Por isso, destaca-se a

importância de um profissional, proativo, sensível as mudanças de eventuais problemas que a administração venha enfrentar.

Dentre os órgãos da Administração pública, encontram-se as universidades, que são o locus desse estudo. “A universidade é entendida como o lugar apropriado para a criação e divulgação do saber, para o desenvolvimento da ciência e para a formação de profissionais de nível superior, técnico e intelectuais úteis ao sistema” (CAMACHO, 2005, p. 104).

As universidades públicas são organizações que impulsionam o desenvolvimento social, intelectual e cultural do indivíduo. Segundo Sousa Filho (2006, p. 178), a missão da universidade, ao longo da história, definiu-se como o lugar da formação de pesquisadores, pensadores independentes, produtores de conhecimento e de técnicas socialmente necessárias ao desenvolvimento do bem-estar humano.

Assim, a universidade pode ser considerada como um espaço no qual a disseminação e produção da informação deva ser algo natural. Contudo, em relação ao acesso à informação pública, dados da CGU (2013) demonstram que as universidades estão entre os órgãos públicos que mais têm dificuldade em atender aos pedidos de acesso à informação decorrentes da Lei 12.527/2011.

Uma das razões para isso pode estar na estrutura organizacional complexa das universidades. Contudo, como o acesso à informação trata-se de uma exigência legal, cabe a estes órgãos adotarem estratégias para cumprirem as exigências da lei.

A oficialização da LAI reitera a necessidade de valorizar e manter uma relação de transparência com a sociedade sobre as informações públicas. Nessa perspectiva, entende-se que nas Universidades Públicas, que são centros de produção e disseminação do conhecimento é fundamental uma cultura de livre acesso à informação pública.

Por isso, observa-se “a importância da participação, de maneira articulada, de todos os setores do órgão público para que seja possível o cumprimento dos prazos e o atendimento à demanda do cidadão” (VENTURA; SIEBRA; FELL, 2013).

Dessa forma, a Universidade pública é uma instituição que necessita se adequar ao atual cenário onde o acesso à informação pública é direito adquirido e, necessita de efetividade, claro, contando com a participação dos gestores que atuam nos seus diversos departamentos, a fim de disponibilizar, organizar e disseminar informações públicas.

Diante deste contexto e, considerando a grande importância do acesso à informação pública para o cidadão, sendo elemento fundamental para um controle eficiente sobre as ações das Universidades públicas é essencial que as informações sejam disponibilizadas de forma

clara e as solicitações sejam atendidas de forma eficiente, a fim de promover o acesso à informação pública em conformidade com a Lei 12.527/2011.

3 O BIBLIOTECÁRIO E O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

A sociedade atual do Brasil é marcada por um turbilhão de informações que são produzidas diariamente. Nesse cenário torna-se cada vez mais importante entender como essa informação é disseminada e se realmente chega a quem dela precisa.

No caso das informações produzidas pelos órgãos públicos é fundamental que estejam a disposição da sociedade, permitindo que a mesma possa usá-la e promover a cidadania e a democracia. O direito de acesso à informação pública está previsto no Brasil desde a Constituição da República de 1988 e é um marco importante conforme afirma Demo (1996, p.79) que nesse momento “a democracia torna-se cotidiana”.

A democracia está muito além de uma ideologia, precisa estar comprometida com pressupostos liberais da igualdade do direito e dever individual e coletivo. A partir deste acontecimento, constituem-se os princípios fundamentais, dentre eles, destacam-se a cidadania e o acesso à informação.

Analisar como a informação pode ser uma aliada para questionar e conhecer o mundo que o cerca é uma maneira de não se isentar de tudo que está acontecendo atualmente. “A redução das desigualdades só pode ser fruto de um processo árduo de participação, que é conquista, em seu legítimo sentido de defesa de interesse contra interesses adversos” (DEMO, 1996, p. 23).

A participação fundamenta a cidadania como um processo de conquista. Segundo Demo (1996, p. 20): “[...] participação supõe compromisso, envolvimento, presença em ações por vezes arriscadas e até temerárias”.

Surge a necessidade de disponibilizar instrumentos que oficializem e proporcionem essa participação, que durante anos foi baseada na relação de poder, desigual, mas que deveria ser de equidade, conforme a proposta de Lucio-Villegas (2012).

Nesse contexto é importante refletir como essa participação ocorre nos órgãos públicos com relação ao acesso à informação. Atualmente, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (*e-SIC*), administra os pedidos de informação amparados pela LAI dirigidos aos órgãos do Poder Executivo Federal, funcionando como porta de entrada para os pedidos de informação e tendo como objetivo organizar e facilitar o processo, tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública.

Além disso, conforme a Lei 12.527/2011 todos os órgãos públicos devem manter um Serviço de Informação ao Cidadão em um local onde o cidadão possa além de ser orientado a

como formular seus pedidos de informação, possa também realizar os pedidos nesse próprio local.

Assim, entende-se que em razão do SIC trabalhar com o acesso à informação, esse setor pode também ser um campo de trabalho para o bibliotecário. Nesse sentido, o bibliotecário poderia atuar nas organizações públicas como um mediador, endossando e facilitando o acesso à informação pública regulamentada pela Lei 12.527/2011.

A possibilidade de atuação do bibliotecário nesse campo amplia seu mercado de trabalho e abre novas oportunidades. É notório que o espaço para a realização das atividades profissionais em relação à organização e disseminação da informação é amplo. Porém, algumas vezes a tarefa profissional do bibliotecário é reduzida ao objeto livro e não a informação (ALMEIDA; BAPTISTA, 2009).

Contudo, ao longo dos anos, o perfil do bibliotecário vem sofrendo transformações, juntamente com as atividades e o seu campo profissional que vem se expandido. Ele não apresenta só o perfil de quem atua na biblioteca, mas em qualquer UI, que tenha como principal ferramenta de trabalho a informação. “O profissional da informação ao organizar e disseminar a informação exerce seu papel profissional para garantir a disponibilidade de informação para a sociedade” (ALMEIDA; BAPTISTA, 2009).

Por trabalhar com a informação, que está presente em praticamente todos os campos, o bibliotecário é um profissional que pode atuar em diversos setores. Mischiati e Valetim (2005, p.215) reforçam essa compreensão ao destacarem: “o bibliotecário é capaz de atuar em qualquer função que vise à organização, ao processamento e à recuperação de informações”

Mischiati e Valetim (2005, p.216) afirmam que:

a profissão do bibliotecário caracteriza-se como uma profissão de prestação de serviços à sociedade, de comunicação e de contato direto e indireto com o público: produtores e consumidores de informação. O profissional bibliotecário está no centro das ações de produção, tratamento, disseminação, transferência e uso das informações.

Nessa direção vale ressaltar que a matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia pelo país adota disciplinas que subsidiam, propiciam e ampliam as habilidades e competências do profissional da informação para gerenciar, dirigir, organizar e controlar a informação (MAXIMIANO, 2004).

Contudo, a postura do profissional também é importante no processo de conquista de novos campos de atuação. É importante ressaltar que o profissional precisa manter uma postura consciente e de formação continuada, a fim de acompanhar às mudanças que o ocorre no ambiente social, cultural e tecnológico que a era da modernização proporciona.

Essa postura pode contribuir para o melhor desempenho de uma de suas principais habilidades: a mediação da informação. Em relação ao acesso á informação pública, essa habilidade do bibliotecário é essencial, uma vez que muitas vezes ao se dirigirem aos órgãos públicos, os cidadãos podem se demonstrar confuso diante de tantos procedimentos. O bibliotecário, então será fundamental nesse processo de fazer o elo entre a informação e o demandante.

Nessa perspectiva, Varela (2007, p.33) destaca: “A informação é um dos recursos básicos para o desenvolvimento em qualquer campo do conhecimento e da atividade humana e, para que a mesma seja importante e de valor para os usuários, tem que ser pertinente às necessidades dos mesmos quando dela necessitem.

Assim, a mediação da informação possibilita a interação entre diferentes contextos sociais, significados e utilidades que a informação representa para determinado indivíduo. É essa habilidade e guarda informacional que o profissional bibliotecário adquiriu ao longo da graduação e, o permite atuar em muitas Unidades de Informações, a exemplo do SIC.

A informação é considerada numa sociedade como um fator vital que possibilita e amplia a participação social do indivíduo. Varela (2007, p. 29) descreve que: “o grau de desenvolvimento de uma sociedade pode ser evidenciado pela qualidade da informação disponível para a sua comunidade”.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esse estudo possui um enfoque quantitativo, conforme Gil (2010) e qualitativo, classificado como exploratório, segundo Lakatos (2015), uma vez que o tema foi pouco estudado e descritivo, pois não pretende-se explicar o fenômeno, mas apenas descrevê-lo. O estudo busca identificar como o bibliotecário pode atuar na promoção do acesso à informação pública, decorrente da Lei 12.527/2011. O lócus de pesquisa são os Serviços de Informação ao Cidadão das universidades públicas de Belém do Pará, a saber: UFPA, UEPA, UFRA e IFPA.

Inicialmente, realizou-se o levantamento bibliográfico relacionado ao tema o que possibilitou a construção do referencial teórico. Para atingir os objetivos da pesquisa, realizou-se pesquisa de campo, por meio de entrevista com os profissionais que atuam nos Serviços de Informação ao Cidadão das universidades públicas de Belém do Pará. Espera-se que esse instrumento possibilite conhecer o funcionamento dos SIC's das universidades pesquisadas.

Os resultados das entrevistas e a análise dos dados estão apresentados em cinco seções, sendo as quatro primeiras referentes a cada universidade pesquisada e a última com uma análise global.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados são o resultado das entrevistas realizadas com os profissionais que atuam nos Serviços de Informação ao Cidadão das Universidades Públicas de Belém do Pará, a saber: Instituto Federal do Pará, Universidade do Estado do Pará, Universidade Federal do Pará e Universidade Federal Rural da Amazônia.

5.1 Instituto Federal do Pará

O SIC do Instituto Federal do Pará é gerenciado por duas servidoras: a gestora e a respondente do SIC, designadas para exercerem esta função no SIC mediante indicação do reitor.

O Serviço de Informação ao Cidadão encontra-se no mesmo espaço da Ouvidoria do IFPA. A gerente da Ouvidoria é a mesma do SIC, serviço localizado no prédio da Reitoria do IFPA, Avenida João Paulo II, 514 - Castanheira, Belém - PA, 66645-240.

Observou-se que atualmente o espaço passa por reforma nas instalações físicas, dificultando um pouco o atendimento ao público, na forma presencial. Entretanto, apesar da dificuldade, o atendimento é realizado mediante a colaboração dos servidores ao cederem seus computadores para a realização de solicitação de informação pelo formulário eletrônico do e-SIC da Universidade.

Dentro do organograma do Instituto Federal do Pará, a unidade do Serviço de Informação do Cidadão está vinculada à Reitoria da Instituição. Quanto ao perfil das entrevistadas: as servidoras estão trabalhando nesse cargo há mais ou menos de 1 a 5 anos. A gerente do SIC possui especialização em Secretaria Executiva. Já a respondente é formada em Ciências Contábeis e em Direito, possuindo especialização em Gestão Pública.

Quanto à participação de cursos e treinamentos sobre gestão de documentos e acesso à informação, as servidoras sempre participam de eventos, com o incentivo do IFPA. A gerente e a respondente do SIC consideram que o sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) utilizados no SIC's, pode facilitar o acesso à informação.

Quanto as solicitações dos pedidos de informações, as servidoras declararam perceber dificuldades dos demandantes de informações em relação a definir bem a informação desejada, porém, quando ocorre isso, elas entram em contato com o solicitante para especificar melhor e refazer o pedido de solicitação de informação.

Sobre as atividades desenvolvidas pela gerente e respondente do SIC, destacam-se: atividade administrativa, atendimento, pesquisa e organização. As entrevistadas também declararam que na prática a gestão de documentos facilita o acesso à informação.

O sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Pará está disponível por meio eletrônico no portal da instituição.

5.2 Universidade do Estado do Pará

O SIC da Universidade do Estado do Pará é gerenciado por duas servidoras: a gestora e secretária do SIC. O Serviço de Informação ao Cidadão encontra-se no mesmo espaço da Ouvidoria da UEPA. A gerente da Ouvidoria é a mesma do SIC, serviço localizado no prédio da Reitoria da UEPA, Endereço: Rua do Una nº 156 - Telégrafo CEP: 66050-540. Belém – PA.

Nesta entrevista sentiu-se certa dificuldade para encontrar o espaço do atendimento presencial do Serviço de Informação ao Cidadão. Em consulta presencial a alguns servidores da UEPA, percebeu-se o desconhecimento desse serviço oferecido ao cidadão.

Assim, resolveu-se procurar a Assessoria de Comunicação da Instituição, que sugeriu uma busca na Casa Civil ou Secretaria de Economia (SECON). Vale destacar que no site da UEPA há a disponibilização apenas do formulário eletrônico e não apresenta informação acerca de atendimento presencial.

Após algumas tentativas conseguiu-se contato com a Ouvidoria da UEPA, que rapidamente informou por e-mail que o SIC está localizado na própria Ouvidoria da Instituição. A gerente do SIC também gerencia a Ouvidoria da UEPA. A Ouvidora esclareceu que o atendimento presencial do SIC também ocorre no espaço físico da Ouvidoria.

É importante destacar que conforme informações da ouvidoria, a assessoria de comunicação está tomando providências para divulgar o Serviço de Informação ao Cidadão da UEPA.

Dentro do organograma da Universidade Estadual do Pará, a unidade do Serviço de Informação do Cidadão está vinculada ao Controle Interno, subordinado à Reitoria da Instituição.

Quanto ao perfil das entrevistadas: as servidoras estão trabalhando nesse cargo há mais ou menos de 1 a 5 anos. A gerente do SIC é psicóloga, possuindo mestrado em políticas públicas. Já a secretária é formada em Pedagogia.

Quanto à participação de cursos e treinamentos sobre gestão de documentos e acesso à informação, as servidoras informaram que algumas vezes participam de eventos. A UEPA incentiva e oferece a participação das servidoras em cursos sobre acesso à informação. A gerente e a secretária do SIC consideram que o sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) utilizados no SIC's, pode facilitar o acesso à informação.

Sobre as atividades desenvolvidas pela gerente e secretária do SIC, destacam-se: Administrativa, atendimento, pesquisa e organização. Já quanto às solicitações dos pedidos de informações, as entrevistadas algumas vezes percebem dificuldades dos demandantes de informações em relação a definir bem a informação desejada. Porém, quando ocorrem, elas entram em contato com o solicitante para especificar melhor e refazer o pedido de solicitação de informação. Destacaram que na prática a gestão de documentos facilita o acesso à informação.

O sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade do Estado do Pará está disponível no meio eletrônico no portal da instituição. As servidoras foram designadas para exercerem esta função no SIC mediante nomeação do reitor.

5.3 Universidade Federal do Pará

O SIC da Universidade Federal do Pará é gerenciado por um servidor, dispendo de uma secretária e um técnico que têm acesso ao sistema e encaminham as solicitações informacionais da instituição. O Serviço de Informação ao Cidadão encontra-se no primeiro andar do prédio da reitoria da UFPA.

O espaço do SIC dispõe de vários computadores, o que permite a solicitação de quaisquer informações públicas institucionais pelo formulário eletrônico disponível no sítio da UFPA, juntamente com a orientação dos servidores que trabalham nesse serviço. Diferentemente, das instituições anteriores, o SIC não está localizado dentro da Ouvidoria Geral da UFPA. O Serviço de Informação da UFPA dispõe do seu próprio espaço para exercer os objetivos segundo a Lei 12.527/2011.

Dentro do organograma da Universidade Federal do Pará, a unidade do Serviço de Informação do Cidadão está vinculada à Reitoria da Instituição. Quanto ao perfil do gerente: o

mesmo está trabalhando nesse cargo há mais ou menos de 1 a 5 anos. O gerente do SIC possui formação em Ciências Contábeis com especialização em Administração Estratégica.

Quanto à participação de cursos e treinamentos sobre gestão de documentos e acesso à informação, o servidor raramente participa de eventos. A UFPA incentiva e oferece ao servidor à participação nos cursos sobre acesso à informação. O gerente do SIC considera que o sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) utilizados no SIC's pode facilitar o acesso à informação.

Quanto às solicitações dos pedidos de informações, o gerente do SIC algumas vezes percebe dificuldades dos demandantes de informações em relação a definir bem a informação desejada. Referindo-se que algumas pessoas desconhecem o objetivo do SIC. Relatou que alguns cidadãos solicitam uma informação que não compete à UFPA, como por exemplo: solicitando o nome e telefone do Capitão da Marinha de Belém. Nesses casos, o solicitante é contatado para especificar melhor e refazer o pedido de solicitação de informação.

Sobre as atividades desenvolvidas pela gerente e respondente do SIC, destacam-se: Administrativa, atendimento, pesquisa e organização. Por meio de entrevista constatou-se que o serviço requer habilidade na prática de gestão de documentos para facilitar o acesso à informação.

O sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade Federal do Pará está disponível no meio eletrônico no portal da instituição. O servidor foi convidado pelo antigo reitor para exercer esta função no SIC.

5.4 Universidade Federal Rural da Amazônia

O SIC da Universidade Federal Rural da Amazônia é gerenciado por um servidor que também gerencia a Ouvidoria da UFRA. O Serviço de Informação ao Cidadão encontra-se no mesmo espaço da Ouvidoria da UFRA. Serviço localizado no prédio da DCAD (Divisão de Capacitação e Desenvolvimento) lado esquerdo da entrada principal, após a Reitoria, na sala da Ouvidoria.

Dentro do organograma da Universidade Federal Rural da Amazônia, a unidade do Serviço de Informação do Cidadão está vinculada à Reitoria da Instituição. O entrevistado informou que está trabalhando nesse cargo há mais ou menos de 1 a 5 anos. O gerente do SIC possui formação em administração.

Quanto à participação de cursos e treinamentos sobre gestão de documentos e acesso à informação, o servidor sempre participa de eventos. Relatou que a UFRA incentiva e oferece aos servidores as participações em cursos sobre acesso à informação. O gerente do SIC considera que o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) utilizados no SIC's, pode facilitar o acesso à informação.

Quanto as solicitações dos pedidos de informações, o servidor relata que nunca percebe dificuldades dos demandantes de informações em relação a definir bem a informação desejada, por considerar que quem utiliza esse serviço é a própria comunidade acadêmica, o que diminui a falta de clareza na solicitação da informação pública.

Sobre as atividades desenvolvidas pelo gerente do SIC, destacam-se: Administrativa, atendimento, pesquisa e organização. Considerou também que a gestão de documentos facilita o acesso à informação.

O sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da Universidade Rural da Amazônia está disponível no meio eletrônico no portal da instituição. O servidor está no cargo como Ouvidor e no SIC (pró-tempore) e, foi designado para exercer esta função no SIC mediante designação do reitor.

5.5 Comparação das atividades desenvolvidas nos SIC's e o perfil do bibliotecário

A Tabela 01 indica as atividades desenvolvidas pelos dirigentes dos SIC's das Universidades Públicas de Belém: IFPA, UEPA, UFPA e UFRA. Desta forma, observa-se que a maioria dos gerentes entrevistados exercem atividades condizentes com o perfil do profissional bibliotecário.

Tabela 01 – Composição da amostra da pesquisa quanto às atividades desenvolvidas nas Universidades Públicas de Belém.

Atividade	Frequência
Administrativa	6
Atendimento	6
Organização	6
Pesquisa	6

Fonte: pesquisa de campo, 2017.

5.5.1 Atividade administrativa

As atividades administrativas nos SIC's, em geral correspondem a encaminhamentos de solicitações de Informações para setores competentes, encaminhar essa demanda informacional em tempo hábil, conforme regulamentada e efetivada pela Lei 12.527/2011.

A atividade administrativa é de extrema importância para os dirigentes dos SIC's das Universidades públicas investigadas, que de forma unânime confirmaram a importância dessa atividade mediante a solicitação de informação pública.

5.5.2 Atividade de atendimento

A atividade de atendimento é essencial nos SIC's das Universidades públicas investigadas, uma vez que conforme apontado por alguns gestores do SIC, muitas vezes há dificuldades em se compreender a solicitação do cidadão.

Desse modo é importante um atendimento capaz de identificar a real necessidade de informação do cidadão. Essa prática, pode se assemelhar ao serviço de referência desenvolvido pelos bibliotecários. A atividade de atendimento que compreende a biblioteconomia é mais que atender a necessidade informacional do usuário, o que não é uma atividade mecânica, pois cada usuário tem uma necessidade informacional diferenciada.

Neste sentido é importante que a informação pública fornecida à sociedade seja: “ordenada, estruturada ou contida de alguma forma, senão permanecerá amorfa e inutilizável” (MCGARRY, 1999, p. 11).

Nessa direção o atendimento que facilite o acesso à informação pública pode ser considerado como elemento que contribui para a cidadania, na medida em que possibilita uma maior participação social, uma vez que tendo mais acesso à informação pública, os cidadãos podem fiscalizar e melhor controlar os recursos públicos.

5.5.3 Atividade de organização

Destaca-se a importância que esta atividade representa para o profissional bibliotecário e, o quanto é primordial recuperar a informação de forma objetiva, clara, organizada e em tempo hábil. A quantidade de informação cresce de forma exponencial e o bibliotecário é

capaz de organizá-la para disseminá-la. Assim, a gestão de documentos auxilia a organização dos diversos materiais que compõem o universo informacional nesta atividade.

5.5.4 Atividade de pesquisa

A atividade de pesquisa desenvolvida nos SIC's se diferenciam da atividade do bibliotecário, apenas com relação aos mecanismos utilizados na recuperação e a fonte consultada. Contudo, os princípios são os mesmos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei 12.527/2011 efetivou e ampliou a garantia do direito às informações públicas nas Universidades Públicas de Belém. Entretanto, é essencial que os dirigentes gerenciem de forma organizada, eficiente e eficaz.

Neste sentido, é que se destaca a importância do assunto para a sociedade e para os profissionais da classe profissional biblioteconômica, propiciando mais um novo campo de atuação no qual o bibliotecário pode atuar.

Nesse contexto, este estudo buscou analisar o perfil dos gerentes dos SIC's das Universidades Públicas de Belém, a saber: IFPA, UEPA, UFPA e UFRA, quanto ao acesso à informação, competências e habilidades que esses profissionais necessitam para mediar a LAI e, propor a inserção do bibliotecário nesse contexto, uma vez que o perfil deste profissional é formado por competências que o permitem gerenciar, mediar e disponibilizar à informação.

Desse modo, acredita-se que o bibliotecário pode atuar nesse cenário, por exemplo, auxiliando a identificar a necessidade informacional do cidadão, mediante a Lei 12.527/2011, uma vez que a pesquisa constatou haver grandes dificuldades nesse sentido.

Assim, este cenário é oportuno para salientar a importância para as Instituições públicas do profissional bibliotecário na mediação e gerenciamento desse serviço que mediará e garantirá o exercício da efetivação da Lei 12.527/2011 disponibilizando ao cidadão informações públicas nas Universidades públicas de Belém.

Desse modo, propõem-se sugestões que podem aprimorar o Serviço de Informação ao Cidadão nas Universidades públicas de Belém, com o objetivo de contribuir em relação ao acesso à informação e efetivação da Lei 12.527/2011.

Assim, sugere-se que o SIC seja mais divulgado nas Universidades Públicas de Belém. Percebeu-se algumas dificuldades quanto à localização dos atendimentos físicos dos SIC's pesquisados.

Ainda na sugestão da divulgação dos SIC's nas Universidades pesquisadas, notou-se que em alguns casos há a desconhecimento dos próprios servidores das instituições sobre o Serviço de Informação ao Cidadão na instituição onde trabalham.

Sugere-se também desmembrar a gerência da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão. Na maioria dos SIC's das Universidades pesquisadas, o SIC está localizado na Ouvidoria e, os gerentes gerenciam os dois serviços prestados pela Universidade, podendo gerar uma sobrecarga sobre esse servidor que necessita acessar o sistema tanto da Ouvidoria

quanto do SIC. A parceria entre SIC e ouvidoria é importante, porém, não a utilização do mesmo espaço e o mesmo gerente, porque algum serviço pode ser prejudicado.

Outra sugestão é esclarecer para o cidadão sobre o que pode ser solicitado pelo Serviço de Informação ao Cidadão. A pesquisa também constatou, por meio das entrevistas, que há dificuldade dos cidadãos em definir bem a informação desejada.

Por fim, recomenda-se a inserção de bibliotecários para atuarem nos Serviços de Informação ao Cidadão. Entende-se que o profissional bibliotecário pode desenvolver as atividades próprias dos serviços de informação ao cidadão, contribuindo para ampliar o direito à informação pública.

Por fim, cumpre destacar que o bibliotecário tem como principal instrumento de trabalho a informação e possui habilidade e competência para facilitar o acesso à informação pública, garantida pela lei 12.527/2011.

Desse modo pode desenvolver atividades de atendimento nos SIC's, gestão e organização da informação, bem como atividades de pesquisa, que possibilitarão o acesso dos cidadãos à informação pública.

REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. **Teoria de los derechos fundamentales**. Madri: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, 2001.

ALMEIDA, Neilia Barros Ferreira de; BAPTISTA, Sofia Galvão. Profissional da informação: imagem, perfil e a necessidade da educação continuada. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 2, n. 2, ago./dez. 2009. Disponível em: <<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2796/2413>>. Acesso em: 18 out. 2016.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

ARTIGO 19. ARTIGO 19. **Acesso à informação e controle social de políticas públicas**. Brasília: ANDI; Artigo 19, 2009.

ALVES, Marília Souza Diniz. Do sigilo ao acesso: análise tópica da mudança de cultura. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, 2012. Disponível em: <<http://revista.tce.mg.gov.br/Content/Upload/Materia/1683.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

BARCELLOS, Ana Paula de. Papéis do direito constitucional no fomento do controle social democrático: algumas propostas sobre o tema da informação. **Revista de Direito do Estado**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 12, p.77-105, out./dez. 2008.

BARROS, D. S.; SOUSA, R. T. B. Serviço de informação ao cidadão do ministério da previdência social: instrumento de democratização da informação. **Ponto de Acesso: Revista do Instituto de Ciência da Informação da UFBA**, Bahia, v. 9, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/17395>>. Acesso em: 27 out. 2016.

BATISTA, Carmem Lúcia. As dimensões da informação pública: transparência, acesso e comunicação. **Transinformação**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 225-231, set./dez. 2010.

BELLUZZO, R. C. B. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **EDT: Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, n. 2, p. 30-50, jun. 2005. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/772/787>>. Acesso em 28 out. 2016.

BENÍCIO, C. D.; SILVA, A. K. A. Do livro impresso ao e-book: o paradigma do suporte na biblioteca eletrônica. **Biblionline**, Paraíba, v. 1, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://periódicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/580/418>>. Acesso em: 3 nov. 2016.

BERTAZZI, Danilo Marasca. O projeto de lei de acesso à informação e seu impacto sobre os servidores públicos. In: **Leis de acesso à informação: dilemas da implementação**. [São Paulo]: Article 19, 2011. (Estudos em liberdade de informação, 1).

BOLZAN DE MORAIS, José Luis. **As crises do Estado e da Constituição e a transformação especial dos direitos humanos**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

BRANCO, M.A.F. Política Nacional de Formação em Saúde no Brasil: um olhar alternativo. 2001. Tese (Doutorado em Medicina Social) – Instituto de Medicina Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 2001.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 9 mar. 2016.

_____. Controladoria-Geral da União. **Pesquisa Diagnóstico sobre Valores, Conhecimento e Cultura de Acesso à Informação Pública no Poder Executivo Federal Brasileiro**. Disponível em: <http://www.acaoainformacao.gov.br/acaoainformacaogov/publicacoes/SUMARIO_FIN AL.pdf>. Acesso em 12 nov. 2016.

_____.Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 dez. 1996. Disponível em: <http://https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm#art92>. Acesso em: 25 dez. 2016.

_____.Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 9 mar. 2016.

_____.Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão. Poder Executivo, Brasília, DF, 2011. Disponível em:<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/acesso_info.html>. Acesso em: 12 abr. 2016.

CAMACHO, Thimoteo. A universidade pública no Brasil. **Revista de Sociologia**, Chile, n.19, p. 100-133, 2005. Disponível em:< <http://http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/sociologia/articulos/19/1906-Camacho.pdf>>. Acesso em: 24 dez. 2016.

CARVALHO, Priscila Freitas de. **Os efeitos da lei de acesso à informação na gestão das informações arquivísticas: caso da Universidade Federal do Rio de Janeiro**. 2014. 182 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2014.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1993. 617 p.

COLÓQUIO LUSO-BRASILEIRO DIREITO E INFORMAÇÃO, 4., 2016, Porto. Disponível em:<<http://http://ocs.letras.up.pt/index.php/DirInf/2016>>. Acesso em: 2 jan. 2017.

COLÓQUIO EM ORGANIZAÇÃO, ACESSO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO, 1., 2016, Paraná. Disponível em:<<http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/coaic/coaic2016>>. Acesso em: 1 jan. 2017.

CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO DO ESTADO, 12., 2012, Bahia. Disponível em:<<http://www.direitodoestado.com.br/de>>. Acesso em: 2 jan. 2017.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Lei de Acesso à Informação**. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/menu-de-apoio/entenda-a-lai>>. Acesso em: 2 nov. 2016.

_____. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília, DF, 2013. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf/view>. Acesso em: 29 out. 2016.

CUENCA, A. M. B.; NORONHA, D. P.; ALVAREZ, M. do C. A. Avaliação da capacitação de usuários para a recuperação da informação: o caso de uma biblioteca acadêmica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 46-58, jan./jun. 2008. Disponível em:<<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/60/75>>. Acesso em: 21 out. 2016.

DEMO, Pedro. **Participação é conquista**: noções de política social participativa. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1996. 176 p.

ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, Paraíba. Disponível em:<<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015>>. Acesso em: 2 jan. 2017.

FÓRUM REGIONAL DE ARQUIVISTAS DAS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR DO NORTE E NORDESTE, 3., 2015, Fortaleza. Disponível em:<<http://3arquifesnne.blogspot.com.br>>. Acesso em 1 jan. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES FILHO, A. B. O desafio de implementar uma gestão pública transparente. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10. Out. 2005. Santiago, Chile. **Anais...** Santiago, Chile, 2005. Disponível em: <[http://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/2698/1/o desafio de implementar.pdf](http://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/2698/1/o%20desafio%20de%20implementar.pdf)>. Acesso em: 29 out. 2016.

GUEDES, R. M. O profissional da informação frente à lei de acesso à informação pública: condutas possíveis. **BIBLOS**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande do Sul, v. 28, n. 2, p. 59-72, 2014. Disponível em: <<https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/4593/3310>>. Acesso em: 17 out. 2016.

GRUMAN, M. Lei de acesso à informação: notas e um breve exemplo. **Revista Debates**, Porto Alegre, v.6, n.3, p. 97-108, set./dez. 2012.

HAIR JR et al. **Análise multivariada de dados**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

JARDIM, J. M. A lei de acesso à informação pública: dimensões político-informacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012. Disponível em: <<https://goo.gl/cEunPS>>. Acesso em: 16 nov. 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

LIMA, M. H. T. F. *et al.* Uma análise do estatuto princípio-epistemológico do direito à informação na Lei de Acesso à Informação (Lei 12527/2011). In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012. Disponível em: <<http://goo.gl/Ie8HZE>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

LUCIO-VILLEGAS, Emilio. A construção da cidadania participativa através da educação. **Revista Lusófona de Educação**. Portugal, v.20, n.20, p. 13-29, set. 2012. Disponível em: <

<http://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/2935>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

MARTINS, Paula. O direito internacional e a liberdade de informação. In: AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DOS DIREITOS DA INFÂNCIA; ARTIGO 19. **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. Brasília, DF: 2009. p. 17-27. Disponível em:<http://www.fesmedia-latin-america.org/uploads/media/Accesso_a_informacao.pdf>. Acesso em: 14 out. 2016.

MAXIMINIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. São Paulo: Atlas, 2004.

MAZINI, Elizabeth Sardelli; LARA, Marilda Lopes Ginez de. Novas perspectivas no processamento e divulgação de informações públicas. **Transinformação**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 247- 253, set./dez. 2010.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da Informação**. Brasília: Brinquet de Lemos, 1999. 206 p.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. 2. ed. Brasília: Unesco, 2009. Disponível em:<http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/12639855119freedom_information_pt.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2015.

MERCADO, H. Library instruction and online database searching. **Reference Services Review**, Bingley, v. 27, n. 3, p. 259-265, 1999. Disponível em:<<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/00907329910283395>>. Acesso em: 2 nov. 2016.

MICHENER, Greg. Liberdade de informação: uma síntese dos dilemas de conformidade e suas possíveis soluções. In: ARTICLE 19. **Leis de acesso à informação: dilemas da**

implementação. 2011. p. 7-24. Disponível em:<<http://gregmichener.com/Leis-de-Acesso-a-Informacao-Dilemas-da-Implementacao—Artigo19.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2016.

MISCHIATI, Ana Cristina; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. Reflexões sobre a ética e atuação profissional do bibliotecário. **Transinformação**, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 209-220, set/dez, 2005. Disponível em:<<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/686/666>>. Acesso em: 17 out. 2016.

NECKEL, Roselane. Ouvidoria da UFSC: duas décadas de diálogo com a comunidade. In: FAVA, Andréa et al. (Org.). **Ouvidoria Universitária no Brasil: vinte anos de experiência**. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2012. 186 p.

OLIVEIRA, Ciro Jônatas de Souza. Garantia do direito à informação no Brasil: Contribuições da Lei de Acesso à Informação. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, n. 117, out. 2013. Disponível em:<http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13718>. Acesso em: 12 nov. 2016.

PASTORI, Giorgio. Administração pública. In: BOBBIO, Norberto. **Dicionário de política**. 12.ed. Brasília: Universidade de Brasília, 1999. p. 10-17.

REYES OLMEDO, Patrícia. El derecho de acceso a la información pública: desafíos de un mundo globalizado y democrático. **Revista de Direito das Novas Tecnologias**, São Paulo, v.1, n. 1, p. 175-190, jan./jun. 2009.

ROMÃO, José Eduardo. A ouvidoria geral da união e o papel das ouvidorias públicas na efetivação do controle social. In: LyraA, Rubens Pinto (Org.). **Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil: terceira coletânea**. João Pessoa: UFPB, 2012.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., Belo Horizonte, 2014. Disponível em:< <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/>>. Acesso em: 23 jul. 2015.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 26 ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

SOUSA FILHO, A. O ideal de universidade e sua missão. In: Jaqueline Moll; Palmira Sevegnani. (Org.). **Universidade e Mundo do Trabalho**. Brasília/DF: INEP, 2006. v. 3, p. 173-184. Disponível em: <<http://www.publicacoes.inep.gov.br>>. Acesso em: 23 dez. 2016.

SOUZA, Fabia Jaiany Viana de et al. Lei de Acesso à informação: um estudo na Universidade Federal do Rio Grande do Norte. **Ciências Sociais em perspectivas**, Paraná, v. 14, n.26, p.101-119, 2015.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **Biblioteconomia no Brasil**: profissão e educação. Florianópolis: Associação Catarinense de Bibliotecários: Biblioteca Universitária da UFSC, 1997. 151 p.

UNESCO. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2016.

VARELA, Aida. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007. 167 p.

VENTURA, Kátia Santiago; SIEBRA, Sandra de Albuquerque; FELL, André Felipe de Albuquerque. A importância da visão sistêmica para a implementação da lei de acesso à informação nas instituições: o caso as Universidade Federal de Pernambuco. **Liinc em revista**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 439-451, nov. 2013. Disponível em: <<http://liinc.revista.ibict.br/index.php/liinc/article/view/600/583>>. Acesso em: 1 nov. 2016.

APÊNDICE A – Entrevista de coleta de dados**I – PERFIL DO ENTREVISTADO**

1 Dentro do organograma da Universidade, à qual das unidades abaixo o SIC's encontra-se subordinado?

2 Há quanto tempo esta trabalhando nesse cargo?

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () Menos de 1 ano | 4. () de 11 a 20 anos |
| 2. () de 1 a 5 anos | 5. () mais de 20 anos |
| 3. () de 6 a 10 anos | |

3 Qual é o seu gênero:

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. () Masculino | 2. () Feminino |
|------------------|-----------------|

4 Qual seu grau de escolaridade:

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| 1. () Nível Fundamental | 5. () Mestrado |
| 2. () Nível Médio | 6. () Doutorado |
| 3. () Nível Superior | 7. () Pós-Doutorado |
| 4. () Especialização | |

5 Qual sua formação?

II– ACESSO À INFORMAÇÃO

6 O Senhor (a) participa de cursos e treinamentos sobre gestão de documentos e/ou segurança da informação? Com qual regularidade? MARQUE UMA OPÇÃO.

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. () Sempre | 4. () Nunca |
| 2. () Algumas Vezes | 5. () Não Sei |
| 3. () Raramente | |

7 O Senhor (a) já participou de algum curso sobre Acesso à Informação?

1. () Sim 2. () Não 3. () Desconheço

9 A Universidade incentiva ou oferece a participação do servidor em cursos sobre acesso à informação?

1. () Sim 2. () Não

III – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

10 O Senhor (a) considera que o sistema eletrônico de protocolo e tramitação de documentos utilizado no SIC's, pode facilitar o acesso à informação?

1. () Sim 2. () Não 3. () Não sei

11 Quais atividades você desenvolve no SIC?

1. () Atendimento 3. () Organização
2. () Pesquisa 4. () Administrativa

12 Você percebe dificuldades os demandantes de informação em relação a definir bem a informação que desejam?

1. () Sempre 4. () Nunca
2. () Algumas Vezes 5. () Não Sei
3. () Raramente

13 Você percebe na prática que a gestão de documentos facilita o acesso à informação?

1. () Sim 2. () Não

14 O formulário eletrônico para solicitação de pedidos de informação está disponível no sítio do SIC?

1. () Sim 2. () Não 3. () Não sei

15 Conte-me como você foi designado para exercer esta função no SIC.

Agradeço sua participação!