

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

AMANDA GARCIA GOMES

**OS ESPAÇOS DE ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO:** uso da competência informacional  
no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Belém/2019

AMANDA GARCIA GOMES

**OS ESPAÇOS DE ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO:** uso da competência informacional  
no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará.

Orientador: prof. Dr. Lucivaldo Vasconcelos Barros

Belém/2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará

Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

G633e Gomes, Amanda Garcia

Os espaços de atuação do bibliotecário : uso da competência informacional no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) / Amanda Garcia Gomes. — 2019. 75 f. : il. color.

Orientador(a): Prof. Dr. Lucivaldo Vasconcelos Barros  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -  
Faculdade de  
Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais  
Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém,  
2019.

1. Serviço de Informação ao Cidadão. 2. Acesso à Informação. 3. Lei de Acesso à Informação. 4. Competência informacional. I. Título.

CDD 023.5

---

AMANDA GARCIA GOMES

**OS ESPAÇOS DE ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO:** uso da competência informacional  
no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito  
para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia da  
Faculdade de Biblioteconomia, do Instituto de Ciências  
Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará.

Orientador: prof. Dr. Lucivaldo Vasconcelos Barros

Data de aprovação: 05/07/2019

---

Lucivaldo Vasconcelos Barros  
Doutor em Desenvolvimento Sustentável  
Universidade Federal do Pará – Orientador

---

Williams Jorge Corrêa Pinheiro  
Mestre em Serviço Social-Políticas Sociais e Cidadania  
Universidade Federal do Pará – Membro

---

Nara Raimunda de Almeida Santos  
Mestranda em Ciência da Informação  
Universidade Federal do Pará – Membro

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à Universidade Federal do Pará e a Faculdade de Biblioteconomia pelos quatro anos de curso e os conhecimentos adquiridos.

Aos professores da faculdade pelos ensinamentos sobre o universo da Biblioteconomia e o desejo que nós façamos a diferença na sociedade como bibliotecários(as).

A minha família pelo apoio, especialmente à minha mãe (Maura Fernanda) por ser a primeira a acreditar que sou capaz de tudo e por sempre desejar meu sucesso através dos estudos. A minha tia e segunda mãe (Maria do Socorro) por ter me acolhido e por todo cuidado que teve comigo durante toda a minha existência. As duas meu carinho, respeito e meu muito obrigado.

Ao meu melhor amigo, amor e por quem tenho enorme admiração: Yã Góes. Agradeço pelo carinho e paciência nas horas difíceis, pelos conselhos e conversas sobre a temática do trabalho, principalmente, por ter acreditado quando nem mesmo eu pude.

Ao meu orientador prof. Lucivaldo Barros pela confiança, por sua atenção, compreensão, exemplo de competência e profissionalismo.

Aos amigos que conquistei durante a graduação especialmente: a Carmen Torres, Hellen Luz, Cristiana Fernandes, Hanna Costa, Patrícia Teixeira e Rosana Moreira, pelos conselhos e aprendizados.

Aos meus locais de estágio (biblioteca do Instituto de Tecnologia da UFPA e o Arquivo da Procuradoria Geral do Estado, especialmente a minha querida amiga Adriana Monteiro) pela experiência que proporcionaram em mostrar como a informação é imprescindível para a sociedade,

Ao Ministério Público Federal no Pará, pela oportunidade de estagiar e conviver com servidores e colaboradores, especialmente, à equipe da biblioteca da PRPA (Ana Santos, Margareth Farias e Paulo Henrique) pelo carinho e o conhecimento que construímos nesse espaço.

A todas as pessoas não citadas que de alguma maneira contribuíram para a finalização desta etapa com palavras, gestos, conselho, apoio afetivo e financeiro agradeço de coração.

## RESUMO

Apresenta uma pesquisa sobre a atuação do bibliotecário no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) através do uso da Competência Informacional do profissional. A competência informacional sendo uma forma de aprendizagem que favorece a produção de conhecimentos, estimulando a investigação, desenvolvimento de habilidades, torna-se essencial para a sociedade contemporânea. Nesse sentido, o objetivo geral consistiu em analisar e demonstrar as formas de atuação do bibliotecário fora do ambiente tradicional de trabalho, além de exibir as competências necessárias para atuar no SIC com a finalidade de contribuir tanto para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011) quanto promover o acesso à informação aos cidadãos. Dessa forma, os objetivos específicos consistiram em investigar as principais noções conceituais sobre a Competência Informacional; categorizar as atividades desenvolvidas dentro do SIC; identificar o perfil dos profissionais que trabalham no SIC; apontar as principais competências informacionais necessárias para atuar no SIC e conhecer a trajetória de criação do SIC. O estudo foi realizado na Auditoria Geral do estado do Pará, especificamente, no SIC da instituição sendo o procedimento técnico utilizado a pesquisa bibliográfica, com aplicação de questionário aos respondentes do SIC. Concluiu que a inserção do bibliotecário no SIC pode ser benéfica para Administração Pública, pois, devido o desenvolvimento e o uso da Competência Informacional o profissional está apto a trabalhar no SIC.

**Palavras-chave:** Serviço de Informação ao Cidadão. Acesso à Informação. Lei de Acesso à Informação. Competência Informacional.

## ABSTRACT

Presents a research on the role of the librarian in the Citizen Information Service (SIC) through the use of the Professional Information Literacy. The Information Literacy as a form of learning that favors the production of knowledge, stimulating research, developing skills, becomes essential for contemporary society. In this sense, the general objective was to analyze and demonstrate the librarian's activities outside the traditional work environment, as well as to show the competencies needed to work in the SIC in order to contribute to compliance with the Law on Access to Information (12,527 / 2011) and to promote access to information for citizens. Thus the specific objectives were to investigate the main conceptual notions about Informational Competence; to categorize the activities developed within the SIC; identify the profile of the professionals working in the SIC; to point out the main informational skills needed to act in the SIC and to know the trajectory of the creation of the SIC. The study was carried out in the General Audit of the state of Pará, specifically in the SIC of the institution, the technical procedure being used for bibliographic research, with the application of a questionnaire with the SIC respondents. It is concluded that the insertion of the librarian in the SIC can be beneficial to Public Administration, because, due to the development and the use of the Information Literacy the professional is able to work in the SIC.

**Keywords:** Citizen Information Service. Informational Competence. Librarian performance. Law of Access to Information. Information Literacy.

## LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1 – Antecedentes da Lei de Acesso à Informação .....	30
Figura 2 – Transparência ativa e passiva .....	38
Figura 3 – Percurso da Lei de Acesso à Informação .....	40
Figura 4 – Acompanhamento e avaliação do pedido de informação .....	44
Figura 5 – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão federal .....	46
Figura 6 – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do estado do Pará .....	47
Figura 7 – Solicitações de informações ao Poder Executivo estadual .....	55

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definição de dado, informação e conhecimento.....	17
Quadro 2 – Principais eventos da Competência Informacional.....	20
Quadro 3 – Principais declarações sobre Competência Informacional.....	21
Quadro 4 – Primeiro tratamento do pedido.....	48
Quadro 5 – Respondendo o pedido.....	48
Quadro 6 – Perfil dos servidores que atuarão no SIC.....	52

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Respostas do Respondente 1.....	54
Tabela 2 – Respostas do Respondente 2.....	54
Tabela 3 – Respostas do Respondente 3.....	54
Tabela 4 – Categorização das atividades do SIC.....	56
Tabela 5 – Uso da Competência Informacional no SIC.....	59

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>COMPETÊNCIA INFORMACIONAL</b> .....	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>Atuação do bibliotecário no contexto atual da informação</b> .....	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>Direito de acesso à informação</b> .....	<b>32</b>
<b>4.2</b>	<b>Informação e sociedade</b> .....	<b>35</b>
<b>5</b>	<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>40</b>
<b>5.1</b>	<b>Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)</b> .....	<b>44</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação</b> .....	<b>46</b>
<b>6</b>	<b>USO DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DO BIBLIOTECÁRIO NO SIC</b> ....	<b>51</b>
<b>6.1</b>	<b>Breve histórico da Auditoria Geral do estado do Pará</b> .....	<b>51</b>
<b>6.2</b>	<b>Organização dos dados</b> .....	<b>52</b>
<b>6.3</b>	<b>Resultados dos questionários</b> .....	<b>53</b>
<b>6.3.1</b>	<b>Uso da Competência Informacional no SIC</b> .....	<b>58</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>62</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>65</b>
	<b>APÊNDICE I - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS RESPONDENTES DO SIC</b> .....	<b>70</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Desde as primeiras civilizações a necessidade de registrar a informação impulsionou o ser humano a torna-se curioso. Dessa abstração, surgiram as representações escritas formando um código – e os primeiros suportes – que ao longo do tempo foram evoluindo e se aperfeiçoando. A memória humana e o registro histórico das suas atividades se dão, geralmente, por meio dos documentos oriundos das atividades desenvolvidas no meio social: trabalho, família, academia, etc.

Sendo assim, é natural que a produção dessas informações intensifique no decorrer do tempo. O avanço tecnológico – principal responsável por esse crescimento – possibilita o acesso e a produção de documentos em diferentes suportes na sociedade. A informação registrada é passível de tratamento e transformação. Tratar requer uma lógica de organização para devida recuperação; transformar refere-se ao indivíduo que capta a informação.

McGee e Prusak (1994) afirmam que o valor da informação é determinado pelo usuário, na qual implica que ela pode ser reutilizável. Pode-se dizer que a informação para ser útil depende da análise realizada pelo usuário conforme sua necessidade e circunstâncias de aplicabilidade. Assim, é por meio do acesso à informação que se adquire conhecimento, a informação modifica o comportamento humano, logo, ela é fundamental para qualquer tipo de decisão a ser tomada.

No Brasil a chamada de Lei de Acesso à Informação (lei nº 12.527) foi sancionada em 18/11/2011 pela Presidência da República a fim de assegurar o direito de acesso à informação no âmbito da Administração Pública. Sendo, portanto, considerada um importante instrumento para o desenvolvimento de uma política de transparência, assim, reafirmar os direitos do cidadão e possibilitando a participação democrática.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece a criação de mecanismos de intermediação popular dentre eles o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), cuja função é responder as solicitações de informações. Esse atendimento ocorre por meio do recebimento, processamento e gerenciamento dos pedidos de informação, constituindo-se num campo fecundo e promissor para impulsionar a relação entre Estado e cidadãos (BARROS; SOUSA, 2015).

No entanto, a dinâmica de troca de informações que ocorre entre o Estado e a sociedade é complexa e, por vezes, encontra barreiras de acesso, pois o volume informacional produzido pela Administração Pública é intenso. Contudo, o art. 5º da lei 12.527/2011

preconiza o dever do Estado garantir o acesso à informação por procedimentos objetivos e ágeis, além disso, ser transparente, claro e com linguagem de fácil compreensão.

Conforme Almeida Junior (2004, p. 73) que alerta para o fato de toda informação está relacionada com a sociedade, por conseguinte, a expressão “informação e sociedade” – se isolada, diz pouco – confunde-se com a própria ideia de informação, encarada como objeto da área e com o fazer do profissional da informação.

A formação profissional do bibliotecário é constituída de habilidades e competências essenciais para gerenciar a informação em diferentes formatos. Le Coadic (1996, p. 106) considera os profissionais da informação aqueles que “adquirem a informação registrada em diferentes suportes, organizam, descrevem, indexam, armazenam, recuperam e distribuem essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela”. Dito isso, o bibliotecário pode ser inserido basicamente em qualquer lugar em que a informação trâmite ampliando seu espaço de atuação e, portanto, não restrito à biblioteca. Desse modo, as habilidades e competências inerentes de uma profissão devem está comprometidas com a sua função social.

A Competência Informacional é uma forma de aprendizagem que favorece a produção de conhecimento, estimulando a investigação. Encontrar a informação requer o desenvolvimento de habilidades e competências para achar a informação desejada. Além disso, a competência compreende assumir responsabilidades frente a situações de trabalho complexas buscando lidar com eventos inéditos, surpreendentes e de natureza singular. Sendo, portanto, um agir responsável e reconhecido pelos outros. Implica saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num contexto profissional determinado (LE BOTERF, 2003, p. 39).

Diante desse panorama é que a atuação do bibliotecário torna-se fundamental, já que possui o conhecimento para tratar a informação, desenvolvendo e aprimorando estratégias, instrumentos, políticas de produção, fluxo e a disseminação da informação.

Logo, esta pesquisa se justificou por considerar que as competências informacionais do bibliotecário são essenciais para atuar no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), contribuindo para o cumprimento da lei. Além disso, compreende-se que devido à dinâmica e o fluxo informacional, o perfil do profissional bibliotecário modificou-se para acompanhar as mudanças sociais, os serviços e produtos oferecidos, principalmente, em relação ao acesso à informação.

Segundo Lakatos e Marconi (2011) a fundamental importância da pesquisa no campo das ciências sociais é a obtenção de soluções para problemas coletivos, nesse processo o

desenvolvimento do projeto de pesquisa compreende seis passos: seleção do problema; definição e diferenciação do problema; levantamento de hipóteses do trabalho; coleta, sistematização e classificação dos dados; relatório do resultado da pesquisa.

Assim, o **problema** desta pesquisa se estrutura na seguinte pergunta:

- Quais são os espaços de atuação do bibliotecário dentro do Serviço de Informação ao Cidadão?

Para responder a este problema de pesquisa o **objetivo geral** foi: analisar e demonstrar as formas de atuação do bibliotecário – viabilizadas pelo uso de competências informacionais – fora do ambiente tradicional de trabalho, tendo como objetivos específicos:

- a) Investigar as principais noções conceituais sobre a Competência Informacional;
- b) Categorizar as atividades desenvolvidas dentro do SIC;
- c) Identificar o perfil dos profissionais que trabalham no SIC;
- d) Apontar as principais competências informacionais necessárias para atuar no SIC;
- e) Conhecer a trajetória de criação do SIC.

O tema abordado neste trabalho elenca as principais competências informacionais necessárias para atuar nos SICs, entretanto o termo “competência” é conceituado em outras áreas de conhecimento, dessa forma esta pesquisa limitou-se em descrever a competência informacional que o bibliotecário deve possuir para atuar no SIC. Assim, o trabalho foi estruturado em sete capítulos.

Apresentação do capítulo introdutório situando o tema, a formulação do problema, justificativa e objetivo. O segundo capítulo descreve a metodologia aplicada e os procedimentos metodológicos.

No terceiro capítulo trata da competência informacional, exposição de conceitos e definições sobre o assunto, além de situar a importância do bibliotecário no atual contexto informacional.

O quarto capítulo expõe sobre o breve histórico do acesso e o direito à informação, princípios estruturantes que garantiram a efetivação e legitimidade desse direito ao longo da história da democracia.

Já o quinto capítulo apresenta a Lei de Acesso à Informação sob o novo paradigma do acesso à informação (após a promulgação da Constituição Cidadã) tendo em vista a obrigatoriedade da Administração Pública (direta ou indireta) em utilizar o Serviço de Informação ao Cidadão para responder solicitações de informações, assim como os procedimentos para o efetivo atendimento.

O sexto capítulo apresenta a exposição do questionário aplicado aos respondentes do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Auditoria Geral do Pará (AGE) o qual descreve e categoriza as atividades desenvolvidas na função e a identificação do perfil profissional dos respondentes do SIC no órgão. Posteriormente, a comparação do questionário (aplicado aos servidores da AGE) e das competências informacionais (inerentes aos bibliotecários) resultará na compilação das principais competências informacionais necessárias para atuar no SIC. Por último, a conclusão sobre a realização da pesquisa e os apontamentos finais.

## 2 METODOLOGIA

A metodologia é aplicação de procedimentos e técnicas necessárias para a construção de conhecimento científico, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade em diversos campos da sociedade (PRODANOV, 2013, p.14).

Para a realização da pesquisa buscou embasamento em livros, artigos, científicos, cartilhas e as publicações sobre a Lei de Acesso à Informação e sobre a Competência Informacional. O procedimento técnico utilizado foi a pesquisa bibliográfica definida como: atividade de localizar e consultar fontes diversas da informação escrita, a fim de coletar dados gerais ou específicos a respeito de determinados temas (CARVALHO, 2011).

Nesse sentido, a análise que este trabalho se desenvolveu foi pelo uso da Competência Informacional apreendida na formação do bacharel em biblioteconomia e relacionar com as atividades no Serviço de Informação ao Cidadão. No entanto, compreender e definir o conceito de “Competência Informacional” é exaustivo e não é pretensão do trabalho encontrar um conceito único nem propor uma tradução para o termo.

A pesquisa bibliográfica, segundo Marconi e Lakatos (2011), direciona o pesquisador a entrar em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto. Sobre a abordagem optou-se pela qualitativa a qual se inseriu segundo o entendimento de Minayo e Sanches (1993) como a atividade que trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes, opiniões e adequa-se em aprofundar a complexidade de fenômenos, fatos e processos particulares e específicos de grupos mais ou menos delimitados em extensão e capazes de serem abrangidos intensamente.

Quanto ao instrumento de coleta de dados aplicou-se o questionário com os respondentes do Serviço de Informação ao Cidadão da Auditoria Geral do estado do Pará. A escolha do órgão se deu em função das atividades de fiscalização, controle e avaliação da gestão governamental.

A finalidade da coleta foi descrever e categorizar atividades desenvolvidas para responder às solicitações de informações, e o perfil profissional dos servidores que trabalham no SIC do órgão.

Por fim, com os dados da entrevista foi possível analisar as práticas desenvolvidas no SIC e relacionar com as competências informacionais apreendidas na formação do bibliotecário. Os resultados da pesquisa poderão contribuir para identificar quais competências informacionais serão mais utilizadas ou necessárias na execução das atividades dentro dos SICs.

### 3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Para Castells (2002) a internet é um meio de comunicação, interação, organização social e de relação fundamental no qual assenta uma nova forma de sociedade existente denomina de Sociedade em Rede, para o autor alguns pontos devem ser considerados na relação entre a internet e a sociedade.

Na concepção do autor a internet é o tecido vital do indivíduo, assim, os aspectos a serem considerados são: a geografia da Internet, existindo a geografia dos utilizadores e a dos fornecedores de conteúdo; a internet e a nova economia, são empresas que funcionam com e através da internet; a privacidade na Internet enfocam a ideia dos efeitos sobre a privacidade e sobre a capacidade de controle da vida íntima através da internet; os movimentos sociais na Internet, utilizam a internet como forma privilegiada de ação e de organização; a Internet e os meios de comunicação, a relação entre a internet e a transformação da comunicação através dos meios de comunicação; a sociedade em rede, como uma sociedade cuja estrutura social está construída em torno de redes de informação a partir da tecnologia da informação microeletrônica estruturada na internet (CASTELLS, 2002).

A sociedade da informação, por sua vez, é um período histórico caracterizado por uma revolução tecnológica. Davenport afirma que o fascínio pela tecnologia fez esquecer o objetivo principal da informação: informar. A nova abordagem que o autor chamou de *ecologia da informação*, enfatiza o ambiente da informação em sua totalidade, devendo contar os valores e as crenças sobre informação (cultura), como as pessoas realmente usam a informação (o que fazem com ela) ao invés de se concentrar na tecnologia, a *ecologia da informação* baseia-se na maneira como as pessoas criam, distribuem, compreendem e usam a informação (DAVENPORT, 1998, p. 12).

Esse valor é evidenciado quando as organizações passam a obter benefícios por meio da informação, conseqüentemente, tornam-se competitivas por melhorar o alcance de seus objetivos e metas. Isso demonstra que a informação é imprescindível para o desenvolvimento das organizações e dos indivíduos em diversas situações. Por conseguinte, é inevitável que exista uma relação entre a informação e poder, pois, quem possui a informação certa, no momento certo, possui também o controle da situação, pelo menos teoricamente (SEMEGHINI; VALENTIM, 2011, p. 15).

Sendo assim, é necessário definir os termos utilizados, a saber: dado, informação e conhecimento. Para a compreensão das relações entre eles Davenport (1998, p.19) esclarece que dados são simples observações sobre o mundo e também propriamente a base da

informação; já a informação são dados dotados de significados e contextualizados; conhecimento é visto como a informação mais valiosa, precisamente, porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação.

Quadro 1 – Definição de dados, informação e conhecimento.

ITEM	DADO	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
<b>DEFINIÇÃO</b>	Simple observações sobre o estado do mundo.	Dado dotado de relevância e propósito.	Informação valiosa da mente humana, incluindo reflexão, síntese e contexto.
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	Facilmente estruturado;  Facilmente obtido por Máquinas;  Frequentemente Quantificados;  Facilmente transferível.	Requer unidade de análise;  Exige consenso em relação ao significado;  Exige a mediação humana.	Difícil estruturação;  Difícil captura em Máquinas;  Frequentemente tácito;  Difícil transferência.

Fonte: Davenport (1998, p. 18).

Sob essa perspectiva que a informação é dotada de contexto e significado que o trabalho dos bibliotecários torna-se indispensável para a sociedade da informação. Pois, o perfil profissional envolve, além de uma formação acadêmica adequada, o uso de competências específicas relativas ao trabalho informacional (SANTOS, 2011). De maneira geral, a competência se refere ao indivíduo qualificado para desempenhar uma atividade, sendo assim, Zarifian (2003) esclareceu que é um equívoco a tentativa de distinção entre os temas qualificação e competência, pois não são ideias antagônicas, mas sim associadas.

O acesso à informação tornou-se uma necessidade inevitável na atualidade. Dessa forma, torna-se imperativo garantir um melhor acesso, pois, os sujeitos (bibliotecários) precisam ter as estratégias certas para localizar, identificar, acessar, organizar e disseminar a informação com vistas a convertê-la em conhecimento. A sociedade atual inaugura novos paradigmas relacionados à questão da informação promovendo reflexões em torno dessa nova realidade com o fito de aprofundar e gerar melhor entendimento sobre este assunto (GALLOTTI, 2014).

A sociedade da informação se define como a “etapa do desenvolvimento da sociedade que se caracteriza pela abundância de informação organizada” (ARAUJO; DIAS, 2011, p.

111). Ainda segundo os autores, o espaço de produção dessa sociedade não é mais o da fábrica ou do escritório, mas um conjunto de meios, um conjunto de informações científicas, tecnológicas, comerciais, financeiras e culturais, difundidas de forma rápida e interativa.

Certamente, a sociedade da informação é o espaço mais abrangente por onde trafega o movimento da Competência Informacional. Por ser um ambiente tão diferente e mutante que exige novas habilidades para nele sobreviver, sendo necessário que as pessoas preparem-se para lidar com a enorme quantidade de informação disponível, ou seja, possuam competências. Sob essa perspectiva, a Competência Informacional foi a bandeira erguida pela classe bibliotecária americana para tirar a biblioteca do estado de desprestígio em que se encontrava, são incitados a tomar atitude proativa, a fim de participar do esforço educativo que requer mais do que a visão ingênua e simplista do processo de busca e uso da informação (CAMPELLO, 2003).

Entretanto, a Competência Informacional é um termo polissêmico que ainda não está resolvido, a conceituação varia de acordo com a intenção comunicacional do autor que trata do assunto. Entre as traduções é possível encontrar:

- a) Letramento informacional;
- b) Information Literacy;
- c) Alfabetização Informacional;
- d) Habilidade Informacional, etc.

A educação de usuários foi antecedente da competência informacional, entendida como o processo que o usuário interioriza comportamentos adequados com relação ao uso da biblioteca e desenvolve habilidades de interação permanente com as unidades de informação (BELLUZZO; MACEDO, 1990).

Dessa forma, a educação de usuários foi importante para a consolidação e o desenvolvimento da Competência Informacional. Segundo Campello (2003) até a década de 1950 a educação de usuários era inexistente nas bibliotecas escolares americanas, somente no início de 1950, surge o serviço chamado de *bibliographic instruction* cujo objetivo inicial era “instruir o leitor no uso da coleção, treinando-o para manusear fontes de informação consideradas apropriadas e relevantes para a aprendizagem de determinado tópico do currículo” (CAMPELLO, 2003, p. 29).

Em 1975, percebida a necessidade de se ampliar o espaço da biblioteca no processo pedagógico, novos padrões foram lançados, dessa vez recomendando a participação do bibliotecário no planejamento curricular. A expressão “Information Literacy” surgiu pela primeira vez na literatura em 1974 em um relatório intitulado *The information service*

*environment relationships and priorities*, de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski, mencionou-o em relatório submetido à *National Commission on Libraries and Information Science*, o qual havia sugestões que o governo norte-americano se preocupasse em garantir que a população do país desenvolvesse competência informacional que lhe permitisse utilizar a variedade de produtos informacionais disponíveis no mercado (CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2003).

Nessa conjuntura, Gallotti apontou que no decorrer evolutivo do homem a percepção para lidar adequadamente com este recurso – Competência Informacional – desencadeia benefícios de várias ordens, pois, quanto melhor suas habilidades de manejar a informação, mais vantagens ele teria. Assim, em todas as épocas houve necessidade de ser competente em informação. Porém, isso “ainda não havia recebido tanta atenção nem muito menos referencial teórico que apoiasse uma investigação mais profunda” (GALLOTTI, 2014, p. 53).

De acordo com Campello e Abreu (2005), o estado incipiente dos estudos acerca da temática e a falta de uma definição precisa tem levado os autores a descrevê-la, sendo que o conceito de Competência Informacional envolve, entre outras, a ideia de habilidade com informação. Dessa forma, compreende-se a Competência Informacional por meio de quatro perspectivas: campo de estudo, disciplina, conjunto de competência e/ou aquisição de comportamentos (MATA, 2014).

A Competência Informacional foi mencionada no Brasil pela primeira vez por Sônia Caregnato (2000), utilizando o termo “alfabetização informacional”; Dudziak (2001) defendeu sua dissertação de mestrado sobre o tema no país, cuja autora optou por não utilizar uma tradução; Bernadete Campello (2003) adota o termo “Competência Informacional” e, posteriormente, “letramento informacional”. Ademais, outras expressões foram adotadas para este conceito, tais como: competência em informação, literacia, influência informacional, habilidades informacionais.

Por conseguinte, mesmo suscitando discussões sobre a origem semântica para determinar e denominar essa área, todos buscam um propósito comum: proporcionar às pessoas novas habilidades, conhecimentos e atitudes que facilitem a leitura e a escrita de uma linguagem cada vez mais complexa e que permitam uma integração social plena. Contudo, Gasque (2013, p. 29), sintetiza que “embora se reconheça a relação entre esses conceitos, eles não deveriam ser empregados como sinônimos por representarem ideias, ações e eventos distintos.” Concorda-se que cada termo foi utilizado em contextos diferentes com conotações específicas, agregando valores no decorrer do tempo.

Quadro 2 – Principais eventos da Competência Informacional

Ano	Eventos
1974	Nos EUA, o termo <i>information literacy</i> é utilizado pela primeira vez por Paul Zurkowski.
1976	Nos EUA, Hamelink e Owens usaram o termo vinculado à cidadania.
1980	No Reino Unido, Michel Marland publicou <i>Information Skills in the Secondary Curriculum</i> , elencando as habilidades informacionais propostas para os alunos do ensino básico.
1989	Nos EUA surgiram definições dos elementos característicos da competência informacional no documento <i>Information Literacy Competency Standards for Higher Education</i> .
2000	No Brasil, Caragnato traduziu o termo para alfabetização informacional.
2001	Na Universidade de São Paulo (USP), Dudziak defendeu a dissertação intitulada <i>A Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas</i> .
2002	Campello publica <i>Biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica</i> , com um capítulo “A competência informacional na educação para o século XXI”.
2003	A revista <i>Ciência da Informação</i> , em seu volume 32, número 3, Campello publica o artigo “O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional”.

Fonte: PASSOS JUNIOR, 2018.

De acordo com o dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia a Competência Informacional é o que uma pessoa possui para identificar, manipular fontes de informação, elaborar estratégias de busca e localizar a informação. “A competência informacional mobilizada em situações de trabalho pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividade” (CUNHA; CAVALCANTE, 2008, p. 10).

A partir das análises e experiências na área educacional, Belluzzo sugere que a Competência Informacional utiliza diferentes significados, apresentando sinônimo de habilidades, capacidades, conhecimento e saber. Dessa forma, a autora propõem que:

Competência em Informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das

comunidades ao longo da vida (BELLUZZO, 2005, p. 50).

Outrossim, as declarações que surgiram ao longo do tempo demonstram a importância do debate entorno da Competência Informacional.

Quadro 3 – Principais declarações sobre Competência Informacional

<b>Declaração</b>	<b>Assunto</b>
Praga	Tema sobre uma sociedade informacionalmente alfabetizada, elaborada durante a reunião de especialistas em Competência Informacional.
Alexandria	Tema sobre Competência Informacional e aprendizado ao longo da vida (Colóquio em Nível Superior sobre Competência Informacional e aprendizagem ao longo da vida) na Biblioteca de Alexandria, Egito, em 2005.
Toledo	Competência Informacional: bibliotecas para a aprendizagem permanente, realizada em Toledo, Espanha, em 2006.
Lima	Oficina de Competência Informacional: formando os formadores, promovida pela UNESCO e organizada pela Pontifícia Universidade Católica do Peru, em 2009.
Paramillo	Elaborada na Oficina Treinando os facilitadores em Competência Informacional, que ocorreu no X Colóquio Internacional sobre Tecnologias Aplicadas aos Serviços de Informação, promovido pela Associação Nacional de Diretores de Bibliotecas, Redes e Serviços de Informação do Setor Acadêmico, Universitário e de Pesquisas (ANABISAI) e Universidade Nacional Experimental do Táchira (UNET), em São Cristovão, Venezuela, em 2010.
Fez	O tema Competência Informacional e midiática foi elaborada no I Fórum de Competência Informacional e Midiática.
Maceió	Foi elaborada pelos grupos de trabalho do Seminário Competência em Informação: cenários e tendências, durante o XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, em Maceió, Brasil, em 2011.
Havana	15 ações de Competência Informacional, elaborada na Oficina Lições aprendidas em programas de ALFIN na Iberoamérica.

Fonte: Mata, 2014.

É compreensível que o perfil do profissional seja um conjunto de conhecimentos, qualidades e competências próprias dos integrantes de uma dada profissão, desse modo a discussão permeia sobre a função social da profissão, a qual sujeita às influências do contexto, exige que a prática profissional se modifique para atender as expectativas que surgem da sociedade (MULLER, 1989, p. 63).

A globalização, fenômeno mundial, que afeta profundamente todas as relações sociais e de trabalho, cria novas situações para os profissionais que atuam com dados, informações e conhecimento. Sendo assim, o tripé: informação, tecnologias da informação e telecomunicações mudam a sociedade, e conseqüentemente, mudam as demandas. (VALENTIM, 2010, p. 119).

Dessa forma, o novo espaço de atuação necessita de competência, flexibilidade, qualificação, inovação e otimização da produtividade do trabalho. Contudo, o conhecimento é um fator essencial para desempenhar qualquer atividade.

### **3.1 Atuação do bibliotecário no contexto atual da informação**

Tradicionalmente, o profissional da informação atua como mediador entre o leitor e o item informacional. As principais funções eram, quase sempre, associadas a processos técnicos. No entanto, na era da informação o papel desse profissional tem se tornado cada vez mais diversificado e, concomitante a esse cenário informacional, é primordial o desenvolvimento de certas competências que vão muito além das técnicas operacionais (SILVA; CINTRA; BAPTISTA, 2015, p. 49).

O desenvolvimento tecnológico provocou mudanças significativas nas relações sociais, no ambiente econômico e no modo de conceber a informação. Juntamente com o avanço tecnológico, a globalização trouxe impacto no campo de atuação dos profissionais da informação ao estabelecer novos desafios.

Conseqüentemente, o mercado de trabalho requer mão de obra qualificada, pois, a demanda informacional mudou através de novos suportes de informação, ocasionando aumento de pessoas que têm acesso à internet. Assim, a função das bibliotecas deixa de ser apenas de depositária e passa a ser: disseminadora e facilitadora.

Nesse sentido, o espaço de atuação do profissional da informação (especialmente dos bibliotecários) são múltiplos e variados, por que a informação tornou-se presente direta ou indiretamente em todas as ações do homem (ALMEIDA JÚNIOR, 2004). Os bibliotecários passam da condição de um profissional organizador e armazenador de informação para a de

um profissional criativo, capaz de gerir e compreender as necessidades informacionais de seu público, agregando valor e funcionalidade às informações (SOUSA; FUJINO, 2009).

Em primeiro lugar, é importante ter um panorama dos aspectos que envolvem a formação profissional do bibliotecário, destaca-se a educação continuada para a consecução das competências e habilidades apreendidas.

Nesse sentido, Valentim defende que atuar de forma profissional, é agir com responsabilidade no uso dos diferentes recursos e instrumentos da profissão, tendo em vista os diferentes públicos existentes. Igualmente, o profissional deve ter consciência de suas limitações e, por outro lado, precisa buscar os conhecimentos ainda não adquiridos, visando a inovação qualitativa continua dos seus serviços e produtos criados (VALENTIM, 2002).

Os espaços de ofício do bibliotecário no país dividiram-se em: Setor público, bibliotecas públicas, órgãos públicos, etc.; Setor privado, empresas/indústrias, etc.; Setor associativo, sindicatos, associações, etc.; Autônomos: consultorias, assessorias, terceirizados.

As Diretrizes curriculares para os cursos de Biblioteconomia, homologada pelo Ministério da Educação, define as competências e habilidades a serem observadas na formação do profissional bibliotecário e estão expressas no Parecer CNE/CES No. 492, de 3 de abril de 2001 (BRASIL, 2001), e referendadas pela Resolução CNE/CES No. 19, de 13 de março de 2002 (BRASIL, 2002, p. 32-33), a saber:

**a) Gerais:**

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- Formular e executar políticas institucionais;
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar;
- Prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

**b) Específicas:**

- Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;

- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.

Uma atuação competente na direção de uma biblioteca implica na assimilação do tripé que é base das competências: conhecimento, habilidades e atitudes, postos a serviço dos usuários e em consonância com os objetivos da biblioteca. Mata (2014) em um estudo sobre a competência informacional de graduandos de biblioteconomia, apontou para as quatro maiores competências informacionais: a) Administrar as organizações informacionais; b) Administrar os recursos informacionais; c) Administrar os serviços informacionais; d) Aplicar tecnologias e ferramentas de informação.

Algumas ações foram definidas na Oficina Regional do Trabalho, realizada pela Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN) e pelo Fórum Nacional de Pró-reitores de Graduação das Universidades Brasileiras (FORGRAD) na Universidade de São Paulo (USP), no ano de 2001 como fundamentais para o processo formador do profissional da informação:

- a) Capacidade e egresso, numa perspectiva de formação integral para atuar com competência, de modo a responder às demandas sociais;
- b) Formar alunos com visão científica, ou seja, que compreendam a provisoriidade da verdade científica, críticos, reflexivos, autônomos, éticos, que enfrentam desafios próprios da área de competência;
- c) Reconhecimento da dimensão social da profissão significa ser solidário e não apenas competitivo tal como tem induzido a ideologia hegemônica;
- d) Queremos formar para esta sociedade em toda a sua complexidade e diversidade;
- e) O profissional da informação por seu exercício profissional, deverá estar voltado para modificar o meio onde atua, de modo a buscar reduzir as desigualdades sociais;
- f) O aluno deverá compreender a diversidade sócio-cultural e saber atuar na mesma.

Diante disso, que os novos paradigmas devem ser assumidos pelos profissionais da informação:

- a) Ter a informação como objeto de trabalho e pesquisa;

- b) Aceitar e entender a interdisciplinaridade teórico-metodológica da área;
- c) Considerar as tecnologias de informação e a telecomunicação, estrutura básica do trabalho;
- d) Elaborar novas metodologias de tratamento da informação buscando futuros cenários;
- e) Saber trabalhar com equipes multidisciplinares, uma vez que trabalhar com informação é uma atividade complexa;
- f) Implementar novas formas de mediação da informação;
- g) Reestruturar os canais de distribuição, disseminação e transferência de informação visando otimizar o uso das telecomunicações e das tecnologias de informação;
- h) Participar ativamente do planejamento de políticas de informação para o país;
- i) Ter consciência do papel estratégico da informação para o desenvolvimento socioeconômico das empresas e do país;
- j) Compreender o universo informacional existente e sua relação com a globalização;
- k) Ser e agir como agente de transformação social;
- l) Conhecer realmente as necessidades informacionais dos indivíduos ou grupos que fazem parte da comunidade usuária de uma determinada unidade de informação;
- m) Ser um profissional aberto e crítico, com grande capacidade de adapta-se as mudanças.

Certamente, a aplicabilidade da Competência Informacional em diferentes contextos e em situações que necessitem de uma lógica para obter a informação desejada ou até mesmo traçar um caminho para resolução de um problema, possibilita que o bibliotecário possa trabalhar com solicitações de informações como o SIC e conduzir o acesso à informação aos cidadãos. Além disso, Melo e Araújo (2007) defendem que o cidadão que lida eficientemente com a dinâmica dos estoques e fluxos informacionais no contexto da Sociedade da Informação fortalecer sua identidade.

Assim temos que, o conceito de Competência Informacional ultrapassa a noção de simples aquisição de mais um conjunto de habilidades e chega a se caracterizar como um requisito para a participação social ética e eficaz dos indivíduos neste novo contexto social, baseado no uso intensivo de informação e conhecimento.

#### 4 ACESSO À INFORMAÇÃO

O período absolutista compreendido nos séculos XVI, XVII e XVIII foi o sistema político defensor do poder absoluto do monarca. Nesse tipo de governo, o rei está identificado com o Estado, ou seja, não há diferença entre a pessoa real e o Estado que governa. Assim, Thomas Hobbes (2001) afirmava que a origem do Estado ou da sociedade está em um contrato social, que estabelece regras de convívio e subordinação política.

De acordo com o pensamento hobbesiano é necessário existir um Estado capaz de controlar e reprimir, com a finalidade de cumprir o contrato social. O estado de natureza do homem é fazer guerra uns contra os outros, dessa forma, a sua discórdia é revelada em três causas principais: competição, desconfiança e glória. Motivos esses que levam os homens a permanente guerra. A justificativa de Hobbes para o Estado Absolutista é a busca de segurança, e em nome da segurança pública a restrição da liberdade individual torna-se legítima. Certamente, a submissão ao Estado será irrestrita, cabendo apenas ao monarca o poder decisório sem necessidade de discutir igualdade de condições. Uma vez que os súditos abdicaram da liberdade individual em prol do Estado absoluto (HOBBS, 2001).

Todavia, o surgimento de uma visão alternativa à concepção absolutista culminou na crise do Estado absoluto, fundamentado em explicações liberais da natureza do Estado. Assim, a existência de uma autoridade política só se justificava como um instrumento de justiça. Portanto, é no liberalismo que se contrapõe a ideia de poder absoluto centrado em uma só pessoa, por conseguinte, baseando-se nos direitos inalienáveis do ser humano (GAMA, 2015, p. 27).

Diferentemente do período absolutista a democracia atual caminha para superar os vestígios da cultura do sigilo e valorizar a democratização da informação. Não obstante, somente um sistema de governo que promete transparência, não será suficiente para garantir a participação popular. Para que o direito de acesso à informação tivesse efetividade, marcos legais foi importantíssimos para incluir os indivíduos à participação.

Assim, vários organismos internacionais tomaram a iniciativa para promover o acesso à informação como um direito humano fundamental e, conseqüentemente, exigir que os Estados assegurassem efetivamente esse direito através do ordenamento jurídico de cada país. Em 1946, a noção de *liberdade de expressão* foi concebida na primeira sessão da Assembleia Geral das Nações Unidas, a Resolução 59 reconheceu que a liberdade de expressão é um direito fundamental às quais a Organização das Nações Unidas são dedicadas.

Sob a perspectiva de Mendel (2009) muito embora as primeiras leis que garantiam um direito à informação fossem chamadas de *leis de liberdade de informação*, o contexto deixava claro que o termo usado na Resolução, referia-se de forma geral ao livre fluxo da informação na sociedade e não apenas à ideia de um direito de acessar informações dos órgãos públicos.

Em seu artigo 19º da Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948) que afirma “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”, geralmente é considerada a declaração essencial dos direitos humanos universais sob a óptica da liberdade de expressão.

Já a Organização dos Estados Americanos (OEA) experimentou um significativo avanço ao se posicionar a favor do direito de acesso à informação, desde de 2003 a organização publicou nas Sessões Ordinárias sobre o tema *Acesso à informação e o fortalecimento da democracia*. Além disso, enfatizou a importância de leis que garantem o acesso à informação como forma de combater a corrupção e promover a transparência na administração pública, conseqüentemente, fortalecendo a democracia.

Ademais, o marco internacional relevante para o direito à informação foi a Convenção Americana sobre Direitos Humanos (1969), também conhecida como Pacto de San José da Costa Rica, no qual a garantia da liberdade de expressão, em termos é semelhante à UNO. Conforme o artigo 13º da convenção toda pessoa tem direito à liberdade de pensamento e de expressão compreendendo a liberdade de buscar, receber e difundir informações e ideias de toda natureza, sem consideração de fronteiras, seja verbalmente, por escrito ou por qualquer outro processo de escolha.

O teor da Declaração de Princípios sobre Liberdade (2000) já declarava que o acesso à informação em poder do Estado é um direito fundamental do indivíduo, ou seja, 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.

Em síntese estas declarações com o caráter universal refletem a necessidade de mudanças para alcançar o direito de acesso. Segundo Barros e Sousa (2015, p. 99) essas alterações envolvem concepções e práticas com potenciais de monitoramento e de compartilhamento das decisões políticas. Ainda segundo os autores, a Lei de Acesso à Informação é um marco na democratização da gestão pública, que aflorou debates na sociedade civil, organizações não governamentais e no campo político.

Em um estudo feito por Mendel (2009) sobre liberdade de informação, houve uma verdadeira revolução em relação ao direito à informação. Consoante com pesquisador em 1990, apenas 13 países haviam adotado leis nacionais de direito à informação, nesse período havia uma visão predominante que o direito à informação era uma medida de governança administrativa, ao passo que hoje é considerado um direito humano fundamental.

Sobre o histórico da legislação do direito à informação, a Suécia foi o primeiro país no mundo a ter uma lei a esse respeito desde 1766. Seguido da Colômbia, cujo o Código de Organização Política e Municipal de 1888 permitia as pessoas solicitar documentos sob o controle de órgão governamentais ou contidos em arquivos do governo.

A evolução do reconhecimento internacional do direito à informação foi importante para que a democracia se reafirmasse nos países ditos democráticos. A democracia sendo um sistema político em que os cidadãos decidem (direta ou indiretamente) os assuntos de interesse coletivo, as autoridades políticas, obrigatoriamente, prestam contas das suas ações.

O teor dos tratados internacionais era, essencialmente, de uma visão de longo alcance do direito à liberdade de expressão, com o intuito que a informação não fosse apenas transmitida, mas também possibilitasse a busca e o recebimento de informações governamentais. Assim, estava intrínseco a importância do papel social não só da liberdade de expressão, como também, a noção mais profunda do livre fluxo da informação na sociedade.

Sendo assim, para as sociedades democráticas, o direito de conhecer e acessar as informações sob custódia de órgãos e entidades governamentais é um elemento indispensável para o exercício de cidadania. Caso contrário, se a população não acessa informações relevantes para decidir um problema que atinge grande parte da coletividade, as escolhas não serão consistentes ou serão paliativas.

O acesso à informação é comumente associado a ideia de pedir e receber informações dos órgãos públicos. Dessa forma, as leis que tratam sobre o direito de acesso à informação atribui uma obrigação do governo em publicar informações proativa e rotineiramente, independente de solicitação (MENDEL, 2009).

Outrossim, o movimento da sociedade civil foi um fator que impulsionou o reconhecimento internacional sobre o acesso à informação. Bento (2015) relata que essa trajetória contou com a evolução doutrinária no direito, mobilização das organizações da sociedade civil, pelo combate a corrupção e pela defesa da liberdade de expressão.

Uma retrospectiva histórica permite observar que os direitos sofreram transformações em contextos sociais diferentes: os direitos de *primeira geração* são os direitos da liberdade, os civis e políticos que dominaram o século XIX; os de *segunda geração* – expressando a

igualdade – são os direitos que dominaram o século XX como os sociais, culturais, econômicos e os coletivos; já os de *terceira geração*, que expressam valores da fraternidade e foram cristalizados no final do século XX, são dotados de humanismo, universalidade e voltados a temas referentes ao desenvolvimento, paz, ao meio ambiente, a comunicação e ao patrimônio comum da humanidade. (BATISTA, 2010, p. 44).

Incontestavelmente, a corrupção se desenvolve pela falta de transparência e pela apatia política dos cidadãos, tornando o controle social indispensável para o monitoramento das decisões tomadas pelos governantes. Certamente, o controle social atento dificulta o abuso de poder e aceitação de políticas que beneficiem um determinado grupo privado (BENTO, 2015, p. 20).

Portanto, é importante discutir a transparência administrativa como um convite ao cidadão em conhecer as ações e decisões que estão sendo tomada, já que não existe justificativa para que os assuntos da Administração Pública sejam escondidos. Além disso, designa um característica de um sistema que organiza o acesso de informações e, conseqüentemente, dando-lhe publicidade (BARROS, 2008).

Daí a necessidade de estabelecer princípios estruturantes que dará norte, efetivação e legitimação de um direito. Na concepção Bandeira de Melo (2008) os princípios são como mandamentos nucleares de um sistema, assim, servindo de critério para a exata compreensão e inteligência, porque define a lógica da racionalidade do sistema normativo. Assim, as diretrizes que orientam a lei de acesso são decorrentes de uma lógica fundamentada no sistema democrático, a consolidação desse instrumento normativo possibilita que o titular do poder, o povo, fiscalize e conheça os atos da Administração Pública.

No contexto democrático Dias e Campos (2015) enfatizam que a constitucionalização do princípio da publicidade e a consagração do direito à informação, constituem importante conquista em relação ao regime ditatorial e autoritário vivido antes da Constituição de 88.

A própria criação da lei 12.528 – institui a Comissão Nacional da Verdade com a finalidade de examinar e esclarecer as graves violações de direitos humanos, a fim de efetivar o direito à memória e à verdade histórica – revela os efeitos danosos e graves que a restrição do acesso à informação causa a uma sociedade.

Dessa forma, é possível encontrar no texto constitucional diversos dispositivos que tratam da liberdade de expressão, do direito de acesso e os meios que viabilizarão esse exercício de direito com o propósito de superar a cultura do sigilo.

No sentido de efetivar o direito a memória e a verdade histórica, o parágrafo único do art. 21º da lei de Acesso à Informação preconiza que as informações ou documentos que

versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticados por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Segundo Bandeira de Mello (2008) o princípio da publicidade consiste no dever que tem a Administração de manter a plena transparência em seus comportamentos, ou seja, a transparência administrativa e o princípio da publicidade estão ligadas pelo mesmo propósito: da efetividade aos instrumentos normativos e viabilizar o direito da sociedade conhecer qualquer posicionamento da Administração Pública, seja por questões orçamentárias, seja por questões legislativas.

Um dos grandes marcos nesse processo foi a edição da Lei Complementar nº 101, a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) que estabeleceu instrumentos de transparência da gestão fiscal, incluindo os orçamentos, planos e leis de diretrizes orçamentárias, as prestações de contas e seu parecer prévio, o relatório resumido da execução orçamentária e de gestão fiscal, determinando que fosse dada ampla divulgação à sociedade (BRASIL, 2013).

Figura 1 – Antecedentes da Lei de Acesso à Informação



Fonte: Brasil, 2013.

A lei de Acesso à Informação é considerada uma das normas mais importante no país. Além de consolidar a política de transparência governamental, a lei estabeleceu procedimentos e regras específicas para possibilitar o exercício do direito constitucional de acesso à informações públicas pela sociedade.

Um estudo realizado sobre a cultura organizacional sob a perspectiva da lei de Acesso à Informação, as pessoas que utilizam o serviço público tendem a conclusão errônea de que as organizações públicas não mudam. Quando os cidadãos se deparam com organizações caracterizadas há tanto tempo por uma gestão patrimonialista, burocrática, com uma prestação de serviços públicos de má qualidade, ineficiente ou com servidores públicos que atuam como donos do patrimônio, é natural haver uma certa desconfiança sobre a mudança do serviço público (GAMA, 2016, p. 35).

Os estudos realizados por Costa (2000), revelam que no tempo da colônia, Portugal mantinha um modelo de Estado centralizado, burocrático e uma política de sigilo como forma de assegurar os empreendimentos mercantilistas da metrópole, quando em 1808 a experiência de Estado português foi transportada e implantada no Brasil essa política de sigilo foi herdada pelo Brasil, segundo a autora, isso explica a ausência prolongada de uma política para os arquivos, tanto no que se refere ao recolhimento da documentação quanto a sua liberação à consulta pública.

Por conseguinte, a legitimidade do Poder repousará na vontade popular, de modo que o princípio da publicidade torna-se relevante, justificando-se de dar ciência à sociedade dos atos estatais como instrumento de controle social. Nesse bojo, é necessário compreender o percurso da conquista do direito de acesso. Segundo Batista (2010) Estado e a sociedade têm perpassado por situações políticas diferentes em busca da superação da contradição entre igualdade política e desigualdade social.

#### **4.1 Direito de acesso à informação**

A informação sempre esteve vinculada ao controle social e poder político, nessa perspectiva a história da humanidade sofreu grandes transformações para que o direito à informação, de fato, tivesse o caráter atual de direito fundamental do ser humano. De modo que a história das bibliotecas acompanha e, por vezes, se confunde com a própria trajetória da informação.

Durante o feudalismo os senhores feudais possuíam direitos sob as comunidades e das cidades, exercendo-os em nome próprio, situação que foi absorvida posteriormente pelos monarcas. Esse período foi marcado pela estrutura econômica e política do sistema de vassalagem, hierarquização das classes e o domínio da igreja reforçavam a centralização da informação. Além disso, a estrutura social impossibilitava que o indivíduo pudesse modificar

sua condição social, ascendendo a uma classe superior.

A literatura e a arte neste período eram restritas a pessoas privilegiadas, e portanto, não havia qualquer forma de acesso ao conhecimento registrado pela população carente européia. As bibliotecas eram frequentemente vinculadas a uma espaço sagrado e associado à igreja. No entanto, a contribuição que a igreja católica proporcionou ao desenvolvimento cultural e intelectual da humanidade transcende gerações (PAIVA; LOPES, 2008).

Conforme descreveu Batista o desenvolvimento da imprensa, a questão do acesso e do controle da informação pública sofreram grandes abalos.

Se antes o príncipe e o papa, como tentativa de tutelar o homem comum, consideravam que tinham a função de controlar o acesso aos documentos do governo e da igreja, respectivamente, a partir da imprensa eles também passaram a controlar tudo que era publicado. De produtores e controladores de acesso à informação, o Estado e a Igreja Católica passaram a ser censores também (BATISTA, 2012, p. 210).

Ao longo do tempo as sociedades foram se modificando assim como os sistemas de governo, daí surge a necessidade de conscientização e resignificação da função do Estado, no qual deveria atuar no sentido de garantir o acesso à informação pública, já que o contexto social era diferente dos séculos anteriores. Embora os acontecimentos não tenham ocorrido uniformemente, as questões sobre assegurar o direito à informação tomaram proporções universais.

O direito à informação adquiriu o caráter de direito individual e difuso para as sociedades democráticas, na medida em que permite ao indivíduo ter conhecimento de suas informações, mas também, informações que afetarão a sociedade geral. São deliberações afetam a organização social num determinado território, moldando uma forma de pensamento. Dessa forma, pode-se entender o ideal democrático como aquele que supõe cidadãos atentos na gestão da coisa pública, informados dos acontecimentos, além da capacidade de escolher entre as alternativas apresentadas pelas forças políticas (BARROS, 2008, p. 146).

Atualmente, a liberdade é entendida como direito subjetivo fundamental assegurado a todo cidadão, de manifestar livremente o próprio pensamento, ideias, opiniões, escrita, imagem ou qualquer outro meio de difusão, assim como no direito de comunicar ou receber informação verdadeira sem impedimento ou discriminação, sendo, portanto um dos alicerces do Estado Democrático de Direito e ferramenta indispensável à consolidação da cidadania (SILVA, 2008).

Por conseguinte, Heinen (2015) ao analisar os antecedentes históricos da informação pública, destaca que a democracia deve ser construída, logo, não está pronta.

Consequentemente, o conceito moderno de democracia exige ampla participação cidadã, para tal, o direito à informação integra três dimensões, essenciais para a compreensão da importância de viabilizar o acesso.

Nesse sentido, Barros (2008) esclarece que: o direito de informar é individual, assegura a faculdade e a liberdade de veicular, transmitir ou comunicar informações a outrem, além de difundi-las sem impedimentos, obstrução por parte do Estado; o direito de se informar é individual e coletivo respalda-se na faculdade de o indivíduo buscar informações desejadas, portanto, o objeto é a liberdade de localização de dados, fontes de informação ou documentos perante o poder público, para atender interesse da pessoa ou da coletividade. Por fim, o direito de ser informado, é o dever do Estado de informar sobre suas ações e proporcionar adequada educação, dando condições de apreensão ao receptor.

Certamente, um elemento fundamental para proporcionar o acesso à informação é a transparência administrativa, na concepção de Heinen (2015) representa um convite ao cidadão para conhecer de perto as ações e decisões que estão sendo tomadas.

Aliás, os princípios da publicidade e da transparência constituem expressões máximas de um Estado democrático de direito e a sua constitucionalização faz parte das boas intenções dos governos públicos (BARROS, 2008, p. 183).

Na obra República (2002), Platão relata o Mito de Gíges e explora a questão da justiça e injustiça pautada na transparência. De acordo com o mito, Gíges era um pastor de ovelhas, após um tremor que sucedeu a uma grande tempestade, a terra se abriu, revelando um cavalo de bronze. No interior havia um cadáver que carregava um anel, ao pegar e colocar o anel no dedo, o pastor percebia que seu corpo se tornava invisível. Em seguida, Gíges visita o rei usando o anel e, agora sem ser visto, seduz a esposa do soberano, mata-o e usurpa o poder. A partir dessa passagem, o filósofo grego questiona: até que ponto um homem pode ser justo quando invisível? Nesse sentido, que a transparência e os princípios de legitimidade, legalidade possibilita o controle social e dificulta o abuso de poder.

Para tanto é necessário que a informação chegue aos indivíduos de forma clara e consistente, seja pelo uso das tecnologias da informação, seja pela consulta em arquivos ou bibliotecas. A biblioteca pública ou universitária mostram-se mediadoras da informação pública, sendo como uma ponte que permite o relacionamento entre dois pontos: o universo informacional e a comunidade a ser servida, além de ser considerada como sinônimo de transferência de informação, disseminação da informação ou distribuição da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 92).

Destarte, existe a dificuldade em definir *o que é informação pública*, no entanto, Almeida Júnior (2004) aborda que a expressão “Informação e Sociedade” é comumente empregada, de maneira ampla, com relacionamento de uma área que lida com toda sociedade. Ademais, outras expressões mais específicas podem ser substituídas: informação utilitária; informação comunitária; informação para o cotidiano; informação social; informação para cidadania. A característica comum desses termos é designação para um tipo de informação: que atende as necessidades informacionais da população.

Batista (2010, p. 40) compreende que a informação pública é tida como um “bem público, tangível ou intangível, com forma de expressão gráfica, sonora e/ou iconográfica, que consiste num patrimônio cultural de uso comum da sociedade”.

Lima (2006) aborda o conceito associando informação pública aos espaços estatais de atuação, distinguindo-o de informação popular, que segundo ele, tem um caráter ideológico resultado da necessidade de atendimento aos movimentos sociais e diretamente envolvidos com a luta pela democracia.

Já o estabelecimento de diretrizes políticas para o desenvolvimento da informação governamental Unesco traz a seguinte definição:

A informação de domínio público refere-se à informação publicamente acessível, cuja utilização não infringe qualquer direito legal, ou qualquer obrigação de confidencialidade. Refere-se, portanto, por um lado, ao domínio de todos os trabalhos ou objetos associados a tais direitos, os quais podem ser explorados por todos sem qualquer autorização, por exemplo quando a proteção não é concedida por lei nacional ou internacional, ou devido à expiração do termo de proteção. Refere-se, por outro lado, a dados públicos e informações oficiais produzidas e voluntariamente disponibilizadas por governos ou organizações internacionais (UHLIR, 2006, p. 24).

A definição de informação pública ainda não é consensual, entretanto, as várias facetas convergem para a importância das pessoas reconhecerem que a informação está disponível e acessível para assim validar o direito de acessar, seja para obter uma informação pessoal ou de interesse coletivo. Dessa forma, a informação pública é um direito individual e um direito difuso.

## **4.2 Informação e Sociedade**

Para o melhor compreender a informação pública considera-se: como aquela produzida ou em posse do Estado, considerada um bem público de uso comum que serve aos

interesses da sociedade e às necessidades de informação do cidadão, sendo um insumo para o funcionamento das atividades da Administração Pública (BATISTA, 2010, p. 226).

Almeida Júnior (2004, p. 76) acreditando que haja uma grande dificuldade em conceituar informação pública destacou pontos como forma de contribuir para as discussões sobre o conceito. A expressão informação pública é usada para designar a informação presente nos espaços em que o acesso é livre para toda população. Muito além disso, são espaços em que as ações são voltadas para essa população. Ainda segundo o autor, as características da informação pública em última análise podem ser destacadas:

- a) Disseminada em espaços não-privados;
- b) Público-alvo é toda população;
- c) Objetiva a formação de cidadania;
- d) Os serviços oferecidos são diferenciados.

Por conseguinte, o acesso à informação é o objetivo maior da transparência pública, contudo, somente inserir textualmente o direito à informação no ordenamento jurídico, não tem garantirá que tal direito chegue ao cidadão (BARROS, 2009, p. 66).

Segundo Cepik (2000) um dos principais fundamentos da transparência dos atos governamentais é a garantia de acesso às informações coletadas, produzidas e armazenadas pelo Estado, entende-se por garantia não apenas o reconhecimento de uma prerrogativa, mas o provimento de meios e condições para o acesso desta informação.

A sociedade atual é caracterizada pelos fluxos da informação em escala global, o direito à informação assume papel fundamental, não só por constituir-se crescentemente como direito elementar, mas também porque se encontra integrado à base da ação na esfera privada ou pública (KOBASHI; TÁLAMO, 2003).

Para se garantir a efetividade do acesso à informação pública, uma legislação sobre direito à informação deve observar um conjunto de padrões estabelecidos com base nos melhores critérios e práticas internacionais. Portanto, ter aspectos definidos baseados nas diretrizes e nos princípios constitucionais é primordial.

Nesse sentido, no portal do governo federal o acesso à informação está pautado em princípios:

- a) Acesso é a regra, o sigilo, a exceção;
- b) Requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação;
- c) Fornecimento gratuito de informação, salvo custo de reprodução;
- d) Divulgação proativa de informações de interesse coletivo e geral;
- e) Criação de procedimentos e prazos que facilitam o acesso à informação.

Esses aspectos encontram-se espalhados no texto legislativo com o fito de dar concretude ao direito de informação para a sociedade. No artigo 3º da lei de Acesso à Informação já declara que os procedimentos destinam-se a assegurar o direito fundamental à informação pública, conjuntamente com os princípios da Administração Pública as diretrizes definidas na lei. O inciso I declara a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção, ou seja, a divulgação máxima.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes: I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; V - desenvolvimento do controle social da administração pública (BRASIL, 2012).

Ainda segundo Heinen (2015) o referido inciso determina se tenha uma regra de hermenêutica extensiva pró-transparência, assim, a lei 12.527/11 impõe como regra geral a publicidade. Em seguida, o sigilo como exceção e como tal deve ser justificado. O autor esclarece que o sigilo é necessário em determinadas situações para fazer valor outro princípio, por exemplo, a isonomia, o art. 3º § 3º da lei 8.666/93 (Licitação e contratos) declara: a licitação não será sigilosa, sendo públicos e acessíveis ao público os atos de seu procedimento, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura.

Outrossim, os dados pessoais são informações relacionadas a uma determinada pessoa e de acordo com o art. 31º da lei de Acesso à Informação seu tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem, bem como a liberdades e garantias individuais. A restrição de acesso à informação relativa à vida privada da pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, além da fixação do prazo da restrição:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem. § 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido (BRASIL, 2012).

O art. 10º da lei de Acesso à Informação define que qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no parágrafo único (órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público e incluindo as Cortes de Contas; as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios) por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

As informações sob a guarda do Estado classificadas como sigilosas deverão possuir tempo determinado caso a sua divulgação possa colocar em risco a sociedade (vida, segurança e saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência), logo, existe uma limitação de exceções.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada. § 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no caput vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes: I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos; II - secreta: 15 (quinze) anos; III - reservada: 5 (cinco) anos (BRASIL, 2012).

O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuita prevista no art. 12º da lei 12.527/11, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Para acessar a informação pública será mediante: a criação de Serviço de Informações ao Cidadão (presencial ou virtual) 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.

O art. 8º exemplifica a transparência ativa que consiste em divulgar no local de fácil acesso informações de interesse coletivo desenvolvidas no âmbito de competência do órgão, independentemente de requerimento, dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras, respostas a perguntas mais frequentes da sociedade. De acordo com Heinen (2015, p. 75) a partir da interpretação do art.8º existem dois tipos de transparência que tratam de informações e dados detidos pelo Estado: a transparência ativa, que independentemente

de solicitação deve fornecer informações, adotando atitudes proativas na disponibilização dessas informações, devendo ocorrer tanto de forma virtual (disponibilização nos sítios oficiais de cada ente público) quanto em ambiente físico (devendo haver local para atender e orientar o público sobre o acesso à informação); e a transparência passiva que determina o fornecimento de informação que o cidadão possa vir a solicitar, ou seja, quando ele provoca o ente público para que este forneça os dados requeridos. A figura 2 demonstra o relacionamento da transparência ativa e passiva na sociedade.

Figura 2 – Transparência ativa e passiva



Fonte: BROCCHI, 2016.

De acordo com Logarezzi (2016) para divulgação da informação pública a lei de Acesso à Informação conta com a transparência ativa que corresponde a informações de relevante interesse público e coletivas produzidas ou mantidas por entidades públicas devem ser publicadas independentemente de requerimentos. Ou seja, os sites órgãos públicos devem fornecer um rol de informações de forma espontânea, sem que seja preciso fazer um pedido de informação. Já a transparência passiva ocorre nos casos em que a informação não foi divulgada de forma ativa, qualquer pessoa interessada poderá apresentar pedidos de acesso à informação aos órgãos públicos, pessoalmente ou via internet.

## 5 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Constituição Federal brasileira de 1988 é a retomada do regime democrático após o longo período da ditadura militar. Logo, a invisibilidade do poder – perceptível nos anos de chumbo – foi associada a uma situação de potencial deturpação, injustiça e sigilo das informações estatais. Por conseguinte, a nova Constituição deveria na sua essência dispor de mecanismos que impedissem que o sigilo voltasse a ser tido como regra.

Assim, a Constituição Cidadã estabeleceu princípios baseados na racionalidade, tendo o interesse público como elemento principal, assim, o novo arcabouço normativo constitucional teve como propósito viabilizar que as informações públicas pudessem ser acessíveis aos administrados, através dos dispositivos elencados na Carta Magna que posteriormente seriam regulamentados. Para tanto, a mudança de percepção do cidadão como destinatário de direitos foi essencial para desenvolver um modelo misto de Estado: sendo regulador e provedor (HEINEN, 2015, p.14).

No cenário nacional a regulamentação de uma lei que fosse a construção deste espaço de consenso a fim de fomentar o desenvolvimento da cultura de transparência e controle social na administração pública. Certamente, a Constituição Federal estabeleceu princípios que possuem unidade e coerência, são fundamentos intangíveis, sem possibilidade de serem afastados pelo poder de reforma pelo legislador, pelo administrador ou pelo Poder Judiciário, e que tem o interesse público como centro das decisões (SALGADO, 2017).

De acordo com a autora citada existem dois princípios que estruturam todo o Direito Público: a supremacia e a indisponibilidade do interesse público que só podem ser compreendidos conjuntamente e em consonância com os valores constitucionais (SALGADO, 2017).

Conforme o art. 37º da Constituição Federal de 1988, a Administração Pública direta e indireta obedecerá os princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Dentre os princípios elencados no art. 37º o princípio da publicidade constitui um precursor do direito de acesso à informação.

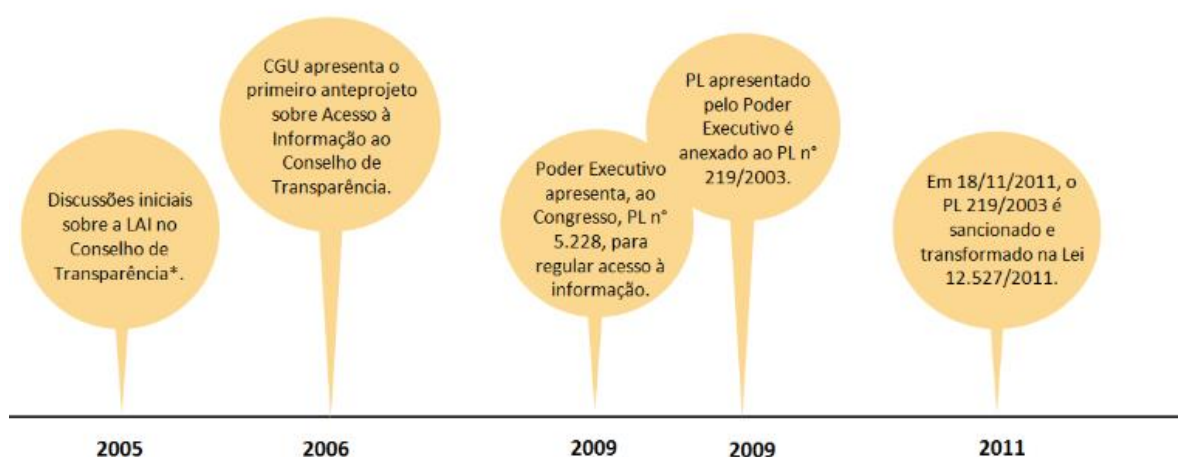
Conforme Valim (2015, p. 26) a Carta Magna não fixou apenas o princípio como norte para a Administração Pública, fez além, determinou o acesso dos usuários a registros e informações sobre os atos do governo, com a finalidade de garantir-lhes a participação nas decisões políticas.

Entretanto, desde a constituinte de 88 – após o país viver um período de exceção – passaram-se mais de vinte anos para que uma lei de proporções abrangentes, pudesse ser

editada e garantisse o acesso à informação pública. O debate sobre o livre acesso dos cidadãos sobre as informações estatais foi longo e com tentativas sem sucesso.

A lei que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos (Lei 8.159/1991) teve seu Projeto de Lei (PL) tramitado desde 1984, sendo que a sanção da lei se deu sete anos depois. Da mesma forma a lei do Habeas Data (9.507/1997), cujo PL foi apresentado desde 1989. Já a lei de Acesso à Informação (12.527/2011) entrou em vigor em maio de 2012, teve seu PL apresentado à Câmara dos Deputados somente em 2009 (PL 5.228). A figura 3 mostra o percurso evolutivo da trajetória da Lei de Acesso à Informação.

Figura 3 – Percurso evolutivo da Lei de Acesso à Informação



Fonte: BRASIL, 2013.

Análise geral da lei de Acesso à Informação congrega basicamente todos os princípios enumerados no art. 37º tendo destaque para o princípio da publicidade. De modo que, o novo paradigma do acesso à informação pública é concebido como direito fundamental e imprescindível ao exercício de cidadania.

Assim, o princípio da publicidade percorre todo o regime jurídico de Direito Público, sendo um de seus pilares. Apenas com a efetivação do princípio da publicidade é que a atuação dos poderes públicos pode ser controlada, o que permite a concretização das exigências republicanas e de uma das dimensões da cidadania (SALGADO, 2017).

A própria lei de Acesso à Informação obriga órgãos públicos a considerar a publicidade como regra e o sigilo como exceção. Além disso, o poder público compromete-se em divulgar informações de forma simples e compreensível, seja *online* ou presencial, com a utilização das tecnologias da informação. A lei de Acesso à Informação é uma norma de natureza mista, por oferecer eixos estruturantes aos entes da federação e possuir caráter

federal, ou seja, a lei é válida para todo o país (HEINEN, 2015).

A regulamentação será feita em cada estado por meio de decretos, produzindo uma legislação mais detalhada. Os artigos da Constituição Cidadã regulamentados pela lei de Acesso à Informação são:

Artigo 5º – 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.

Artigo 37º – A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...). § 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.

Artigo 216 – §2º Cabe à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem (BRASIL, 2002).

Rizzato Nunes (2015, p. 167), ao analisar a influência da lei na sociedade a definiu como um instrumento importante de desenvolvimento e controle social, ou seja, é por intermédio da lei que se designará quais caminhos deverão ser percorridos pela sociedade.

A pesquisa realizada pela Controladoria Geral da União (CGU) intitulada “Diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo federal brasileiro” expôs a diversidade de posicionamentos, percepções e práticas na Administração Federal. Além de apontar desafios a serem superados para a implementação da lei de Acesso à Informação. O primeiro deles é o enfrentamento da cultura do segredo (que acarreta na mudança na cultura organizacional) foi identificada principalmente na constante preocupação com o “mau uso” das informações pelo público.

O relatório apontou, além dos desafios relativos à mudança da cultura do segredo para uma cultura do acesso, há também obstáculos operacionais e técnicos. Enquanto algumas áreas já possuem sistemas de informação e bancos de dados modernos, processos digitalizados, sistemas e vários canais de comunicação com a sociedade, outras ainda estão na era do papel, enfrentando dificuldades para localizar documentos, sistematizar informações básicas e controlar o fluxo de pedidos e de respostas.

A mudança organizacional é comum em qualquer organização, isto porque as organizações são influenciadas pelo ambiente no qual estão inseridas e recebem pressões internas e externas, que as influenciam para a mudança. No caso das organizações públicas a publicação ou alteração de legislações é

uma fonte de mudança. Assim, influenciam a necessidade de mudança nos órgãos públicos brasileiros. Embora para operacionalizar a lei de Acesso a Informação seja necessárias mudanças de caráter técnico é preciso observar também a cultura do serviço público brasileiro, uma vez que a cultura organizacional é um dos aspectos que pode prejudicar ou favorecer a mudança (GAMA, 2016, p. 103).

Nesse sentido, a transparência é uma forma de combate a cultura do segredo e a restrição de acesso a documentos ou informações, principalmente as que implique no resguardo das violações dos direitos humanos, pondo fim não só aos anos de chumbo da ditadura militar, mas também a uma cultura segredista, na qual os indivíduos da sociedade são os últimos a saber das decisões políticas do país (ZANCANER, 2005).

Em síntese a lei 12.527/11 destina-se aos órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público e no que couber às entidades privadas sem fins lucrativos. Além disso, os órgão estarão sujeitos a ajustes para atender a demanda do usuário, seja atendendo aos pedidos, seja pela divulgação de informações. As instituições públicas deverão proporcionar o acesso por meio dos princípios e diretrizes instituídos na legislação, destaca-se a observância da publicidade tendo como regra e o sigilo como exceção. A divulgação é obrigatória em sítios oficiais, devendo constar no mínimo:

- a) o registro das competências e estrutura organizacional;
- b) endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
- c) registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- d) registros das despesas;
- e) informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- f) dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e
- g) respostas as perguntas mais frequentes da sociedade.

A lei estabelece que qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. Ademais, não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, devendo a instituição indicar o local, data, modo de consulta, justificar as razões da recusa, total e parcial (se for o caso) comunicar que não

possui a informação e indicar, o órgão ou a entidade que possua.

Basicamente a lei de acesso possui duas formas de viabilizar informações: pela transparência ativa e passiva. A primeira refere-se a informações públicas de interesse geral, devem ser publicadas e divulgadas sem solicitação, constando principalmente no sítio de cada repartição pública, por exemplo, informações sobre licitações, procedimentos licitatórios, contratos, aditivos, etc. A segunda forma são informações solicitadas pelo cidadão, através do Serviço de Informação ao Cidadão respondidos presencial ou via internet.

Isso nos leva a inferir que a lei de Acesso à Informação propicia uma aproximação nessa relação por meio das transparências ativa e passiva, consideradas dispositivos de controle social na Administração Pública. Esse controle ocorre através da participação direta do cidadão, fomentada por canais associados às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Uma forma comum de investigar a comunicação (dentro dos fluxos informacionais) dentro de um grupo ou organização é examinar quem consulta quem quando se defronta com a necessidade de informação. Normalmente leva a um número limitado de pessoas que são ativas com o foco de informação; quem elas são dependerá da natureza da informação (MEADOWS, 1999).

Considera-se que gerar informação é compreender o seu fluxo, cada etapa referente aos processos operacionais e decisórios da organização, portanto, as organizações, onde os fluxos informacionais estão bem definidos e o processo de gerenciamento dessas informações flui de forma eficiente, possuem mais vantagens no processo de tomada de decisões.

Ressalta-se que os fluxos informacionais são variáveis e dependem do contexto situacional de cada ambiente, visto que a dinâmica do funcionamento dos subsistemas e do processamento das informações é reflexo do dinamismo do fluxo informacional (VALENTIM, 2010; SANTOS, 2016).

### **5.1 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

O acesso às informações públicas serão asseguradas mediante a criação de Serviço de Informações ao Cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para: a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações (BRASIL, 2012).

Figura 4 – Acompanhamento e avaliação do pedido de informação



Fonte: BRASIL, 2013.

O recebimento do pedido de acesso e o fornecimento da informação é imediato. Caso contrário, o SIC deve realizar a tramitação do pedido do solicitante à unidade detentora da informação e, posteriormente, transmiti-lhe a resposta ou a informação/documentação solicitada. Nesse sentido, a Controladoria Geral da União (CGU) já decidiu que é competência do SIC entregar ao solicitante as informações no prazo estabelecido em, sob pena de responsabilidade (BENTO, 2015, p. 186).

De acordo com a CGU, a mera alegação de que a área responsável não produziu a resposta a tempo ou por razões desconhecidas não prestou a informação, não são justificativas aceitáveis, podendo haver, a depender da situação, responsabilização (BRASIL, 2013).

Bento (2015) ressalta a importância de ter um gestor do SIC, um servidor graduado, com poderes suficientes para requisitar dos demais órgãos da entidade as informações que estejam em seus respectivos domínios, quando forem solicitadas, a fim de que os prazos sejam cumpridos. Esse serviço pode ser presencial ou virtual e contribui para que a lei de Acesso à Informação seja implantada nas organizações públicas, assim, permite ao cidadão obter qualquer informação que seja ostensiva.

O artigo 7º da lei de Acesso à Informação exemplifica o que é possível obter em um pedido de informação, são informações da gestão pública, de interesse particular ou coletivo. Além disso, podem ser solicitadas informações produzidas pela própria Administração e também aquelas produzidas por terceiros e acumulada pela Administração. Informação acumulada é aquela que está sob a posse de uma determinada instituição pública, muito

embora não necessariamente tenha sido produzida pela Administração (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2017).

O SIC presta esclarecimentos, orientações e informações à sociedade (cidadão-usuário) e é oferecido em ambiente físico e virtual, conforme preferência. Este serviço funciona nos órgãos da administração pública e nem sempre está localizado em local próprio, encontrando-se instalado nas bibliotecas ou centros específicos de informação, pelo fato de priorizar também a fácil localização e a acessibilidade.

Alguns SICs estão funcionando junto com outras unidades por estratégia institucional, como é o caso das Ouvidorias e Unidades de comunicação e informação. Entretanto, tem o reconhecimento de que a biblioteca pública também é um local de referência e concentra em suas instalações uma vasta oferta de serviços à sociedade, por isso sua importância em oferecer um serviço de informação com a finalidade de disseminar a cultura de acesso às informações públicas e de contribuir para a consciência cidadã (SANTOS, 2016).

#### 5.1.1 Procedimentos para atendimento do pedido de informação

Para gerenciar as solicitações e respostas realizadas ao Poder Executivo Federal no âmbito da lei de Acesso à Informação, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza aos gestores e aos cidadãos o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação.

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

O e-SIC fica disponível no site [www.esic.cgu.gov.br](http://www.esic.cgu.gov.br) e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei nº 12.527/2011 que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal (figura 5) suas entidades vinculadas e empresas estatais. A informação deve ser franqueada pelo menos de duas maneiras: com a divulgação em sítios oficiais (internet) ou no ambiente físico com o fim de prestar atendimento ao cidadão.

O sistema é de uso obrigatório sendo gerenciado pela CGU, utilizado por todos os órgãos e entidades do Executivo Federal para o recebimento de requerimentos de acesso à informação, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

Figura 5 – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão federal

Você está em: Página Inicial

**Bem-vindo**

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Saiba mais sobre a evolução do sistema clicando [aqui](#)

**Destaques**

Conheça os [relatórios estatísticos](#) dos pedidos de informação e recursos interpostos.

Caso deseje realizar cruzamentos e análises específicas sobre pedidos e recursos cadastrados no e-SIC, [faça o download dos arquivos de dados dos Relatórios Estatísticos](#), em CSV e XML.

Conheça a [Busca de Pedidos e Respostas](#) ([Link para outro site](#)) que permite a consulta aos pedidos de informação feitos com base na Lei de Acesso à Informação

**Manual do Usuário**

Antes de solicitar informação, [leia o Manual do Usuário](#) e conheça os procedimentos para fazer sua solicitação.

**Primeiro Acesso**

Conheça o [passo a passo para fazer o seu primeiro pedido de informação](#). São apenas cinco etapas.

**Faça seu pedido**

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema de Informações.

Usuário

Senha

**ENTRAR**

[Cadastre-se](#)  
[Esqueci a senha](#)  
[Esqueci o nome do usuário](#)

**Quer fazer uma denúncia?**

Denúncias relacionadas ao descumprimento da Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal deverão ser encaminhadas à Controladoria-Geral da União, por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). ([Link para outro site](#)).

**Manual do Usuário**

**Cadastre-se**

Fonte: Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC, 2016.

Cabe aos estados definir, em normativos próprios regras específicas para o cumprimento das determinações previstas na Lei nº 12.527. A lei prever que a regulamentação dos SIC's estaduais e municipais fique a cargo de cada um desses entes federados, é certo que todos eles devem contar com estruturas físicas que permitam o atendimento presencial ao cidadão.

De acordo com o Manual da Lei de Acesso à Informação para estados e municípios o que o texto da lei deixou para ser regulamentado por estados e municípios são aspectos operacionais relativos ao funcionamento do SIC, tais como: locais e horários de atendimento, regras de atendimento, entre outros detalhes não estabelecidos taxativamente na lei de Acesso à Informação, mas necessários ao processo de atendimento ao cidadão (BRASIL, 2013).

O decreto nº 1.359 regulamenta as normas e procedimentos a serem observados no âmbito do Poder Executivo do Estado do Pará com o fim de garantir o acesso a informações.

Ainda segundo o decreto o SIC poderá ser incorporado pelas Ouvidorias, Serviços de Atendimento ao Cidadão ou serviços congêneres mantidos pelos Órgãos ou Entidades.

Figura 6 – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão do estado do Pará

The image shows the SIC.PA web interface. At the top, there is a blue header with the SIC.PA logo on the left and 'GOVERNO DIGITAL' on the right. Below the header, there is a sidebar on the left with the title 'CIDADÃO' and several menu items: 'Home', 'Novo Requerente', 'Lei Nº 12.527/2011', and 'Decreto Nº 1.359/2015'. The main content area is titled 'Serviço de Informação ao Cidadão' and contains the following elements:

- A search bar with the text 'Buscar SIC do Órgão' and a dropdown menu.
- A description of the service: 'Por meio do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar pedidos de informações sobre assuntos relacionados aos Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual, conforme determina o Art. 7º do Decreto Estadual Nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, que regula o acesso à informações previsto na Lei Nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação – LAI.'
- A list of ways to request information: 'Os pedidos podem ser feitos: Via eletrônica pelo eSIC; Via telefone; Via correspondência postal; Pessoalmente na estrutura física do SIC.'
- A registration section titled 'Já tenho cadastro' with a form for 'Tipo de pessoa\*' (Física or Jurídica), 'CPF\*', and 'Senha\*', and buttons for 'Entrar' and 'Esqueci a senha'.
- A section titled 'Não tenho cadastro' with a green 'Cadastre-se' button.

Fonte: <https://www.sistemas.pa.gov.br/esic/public/main/index.xhtml>, 2016.

Para utilizar o e-SIC, os servidores precisam estar cadastrados no sistema em um dos perfis de usuário: Gestor SIC, Cadastrador ou Respondente. Um Gestor SIC é responsável pela atualização dos dados dos SIC do seu órgão e das entidades a ele vinculadas. Ele também é responsável por autorizar outros servidores a utilizarem o sistema na forma de cadastradores ou mesmo de respondentes.

A CGU é a responsável por fazer o primeiro cadastro do Gestor SIC e alterar o cadastro, caso necessário. Após o cadastramento do gestor, este fica responsável pelas alterações posteriores. Um cadastrador é uma pessoa responsável por cadastrar e gerenciar pessoas que irão usar o sistema para receber solicitações e respondê-las, sendo autorizado por um Gestor SIC a utilizar o sistema nesse perfil. Um respondente é uma pessoa que gerenciará pedidos no sistema. Ela pode consultá-los, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e, é claro, respondê-los. Um respondente deverá ser autorizado pelo cadastrador ou gestor SIC a utilizar o sistema nesse perfil. Para responder um pedido, algumas observações são importantes, o quadro 3 mostra os passos básicos: verificação da demanda, competência do órgão para responder e duplicidade de pedidos.

Quadro 4 – Primeiro tratamento do pedido

<b>Verificar se a demanda se trata de um pedido de informação</b>
<p>Considera-se solicitação de informação qualquer pedido de acesso a informações produzidas ou acumuladas pela Administração. Caso o órgão ou entidade receba solicitações de providências administrativas, análise de casos concretos, consultas, reclamações, dúvidas e sugestões, dentre outros tipos de demandas que não se enquadra na LAI, ele deve informar ao cidadão que a demanda não se trata de solicitação de informação e indicar o canal adequado para seu atendimento.</p>
<b>Observar se a informação solicitada é de competência do órgão/entidade</b>
<p>Caso o órgão ou entidade não tenha competência para responder à solicitação, ele deverá indicar, conforme o seu conhecimento, o responsável por atendê-la. Se o responsável fizer parte do Poder Executivo Federal, o pedido deverá ser reencaminhado para o órgão competente via e-SIC.</p>
<b>Checar se o pedido é duplicado</b>
<p>Nos casos em que o mesmo solicitante cadastre um pedido com conteúdo idêntico a outro anterior, o SIC deve responder a apenas um dos pedidos.</p>

Fonte: Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC, 2016.

Após se identificar que a demanda recebida é realmente um pedido de informação e é de competência do órgão/entidade, o SIC deve adotar os procedimentos necessários para responder o pedido. O quadro 4 mostra os procedimentos seguintes: informação em transparência ativa, tramitação, prorrogação do prazo (se for o caso), revisão.

Quadro 05: Respondendo o pedido de informação

<b>Verificar se a informação solicitada está em transparência ativa</b>
<p>Sempre que uma informação solicitada estiver em transparência ativa, ou seja, já estiver publicada na internet, o órgão/entidade deve indicar, de imediato, o link no qual essa informação se encontra e, caso necessário, um passo-a-passo sobre como localizá-la. A indicação deve ser precisa de modo a facilitar o cidadão a encontrá-la. Essa prática evita novas solicitações sobre o mesmo assunto e torna mais ágeis os procedimentos para atendimento a pedidos.</p>

**Fazer a tramitação interna para a área que irá atender o pedido**

O e-SIC funciona somente para a entrada e saída dos pedidos de acesso no órgão, não abrangendo o fluxo interno de documentos. Portanto, cabe ao SIC adotar as providências para responder a um requerimento de acesso de acordo com o seu próprio fluxo interno, no prazo estabelecido na Lei, e, em seguida, disponibilizar a resposta para o cidadão via e-SIC.

**Caso necessário, prorrogar prazo de atendimento**

Os órgãos devem responder pedidos de informação no prazo de 20 dias, sendo permitida uma única prorrogação de prazo por dez dias, mediante justificativa.

**Revisar a resposta do pedido**

Ao receber a resposta da área técnica, o SIC deve fazer sua revisão alguns pontos devem ser observados:

Linguagem: a linguagem utilizada na resposta deve ser clara, objetiva e adequada ao perfil do solicitante de forma a facilitar a comunicação. É importante evitar o uso de siglas, jargões e linguagem técnica e de difícil compreensão. Somente a disseminação clara e acessível de informações torna efetivo o direito ao acesso à informação pública.

Conteúdo: o SIC deve verificar se todas as perguntas foram respondidas. Em caso negativo, deve entrar em contato com área técnica para complementar a resposta.

Razão para negativa: sempre que o órgão negar o acesso a uma informação, deve indicar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o embasamento legal que a fundamenta. Além da citação legal, é importante que se explique por qual motivo ela se enquadra no pedido em questão.

**O que fazer quando o pedido envolve cobrança de custo?**

O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem (art. 12, Lei nº 12.527/2011). Tal cobrança, no entanto, não pode ser feita de forma arbitrária. É importante que o órgão sempre explique ao solicitante o motivo dos custos e que, além disso, tenha um normativo com regras claras sobre os procedimentos de cobrança, definição de escopo e valores.

**É possível cancelar um pedido?**

Um pedido de acesso à informação só pode ser cancelado caso haja solicitação do próprio requerente. Conforme previsto no art. 51 da Lei nº 9.784/1999, o interessado pode desistir de um pedido formulado ou renunciar a um direito disponível.

Fonte: Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC, 2016.

De acordo com o Guia de procedimentos para atendimento à solicitação de informação, um pedido de acesso é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam os solicitantes: sujeitos direito público ou privado. O acesso é assegurado nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para o recebimento dos pedidos e para orientação das pessoas quanto ao acesso (BRASIL, 2016).

Em alguns casos os servidores responsáveis por processar os pedidos de acesso à informação se deparam com manifestações que não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito. No sistema e-SIC, não há limitação naquilo que o cidadão pode escrever em sua solicitação. Assim, é relativamente comum que sejam protocoladas manifestações de ouvidoria alheias ao acesso à informação, como denúncias, reclamações, solicitações de providências administrativas e consultas jurídicas.  
(BRASIL, 2017, p. 20).

De modo geral, para apresentar pedido de acesso, o cidadão deve, preencher um formulário padrão, cujas informações obrigatórias são: a indicação do nome completo, de documento de identificação válido e de endereço físico ou eletrônico (para o envio da resposta). Não há limite para pedidos de solicitação, devendo o requerente descrever qual a informação que deseja receber.

## **6 USO DA COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DO BIBLIOTECÁRIO NO SIC**

Neste capítulo serão apresentados dados referente a pesquisa qualitativa realizada na Auditoria Geral do estado do Pará (AGE), a representatividade da amostra envolve dados do questionário semiaberto aplicado aos servidores da AGE que possuem a responsabilidade de responder às solicitações de informações do SIC estadual.

Os dados obtidos por meio do instrumento de pesquisa (questionário) pretendeu categorizar as atividades desenvolvidas dentro do SIC, identificar os profissionais e apontar as principais competências informacionais necessárias para trabalhar no SIC. Por fim, foi analisado quais as formas de atuação do bibliotecário viabilizada pelo uso da competência informacional.

### **6.1 Breve histórico da Auditoria Geral do estado do Pará**

A criação da instituição se deu em 29 de dezembro de 1998, pela Lei estadual nº 6.176, no bojo da criação do Sistema de Controle Interno, vinculado ao Poder Executivo sendo ao mesmo tempo, um dos componentes desse Sistema e seu órgão central.

Em janeiro de 1999 começou a funcionar o Sistema de Controle Interno e a Auditoria Geral, com objetivo de fiscalizar as ações e atos governamentais, concebendo os procedimentos de orientação pedagógica para os erros e as irregularidades administrativas e contábeis.

AGE deu continuidade a essas ações, agregando atividade de auditoria, de forma associada e complementar à atividade de fiscalização. Além disso, desempenha a responsabilidade pela capacitação permanente e periódica dos Agentes Públicos de Controle (APC's), que exercem o controle interno no âmbito de cada órgão ou entidade.

Com o propósito de cumprir de forma eficiente sua missão institucional, a AGE desempenha atividades consubstanciadas na persecução de resultados satisfatórios quanto à gestão dos recursos públicos, o planejamento e o atendimento das diversas ações de governo, além do efetivo fomento da participação social, todos em consonância com os princípios da Administração Pública, especialmente no que concerne à legalidade, economicidade, transparência e publicidade dos atos públicos institucionais.

Para solicitação de informações na AGE os pedidos podem ser feitos virtualmente através do endereço eletrônico ([www.sistemas.pa.gov.br](http://www.sistemas.pa.gov.br)) ou presencialmente no endereço da instituição (Rua Domingos Marreiros, nº 2001, bairro: Fátima). O atendimento presencial está

incorporado a Gerência de Transparência Pública localizada no primeiro andar do prédio. O setor conta com três servidores na função de respondentes, um gerente de transparência, além de autoridades hierarquicamente superior na AGE.

## 6.2 Organização dos dados

Os dados obtidos por meio do instrumento de pesquisa (questionário) são apresentados e analisados neste seção. Após a coleta segue para a análises dos resultados, optou-se pelo uso de técnicas qualitativas que caracteriza-se por:

Análise qualitativa se caracteriza por buscar uma apreensão de significados na fala dos sujeitos, interligada ao contexto em que eles se inserem e delimitada pela abordagem conceitual (teoria) do pesquisador, trazendo à tona, na redação, uma sistematização baseada na qualidade, mesmo porque um trabalho desta natureza não tem a pretensão de atingir o limiar da representatividade (ALVES; SILVA, 1992, p. 65)

Para utilizar o e-SIC, os servidores precisam estar cadastrados no sistema em um dos perfis de usuário: Gestor SIC, Cadastrador ou Respondente. De acordo com o Manual da lei de Acesso à Informação nos estados e municípios, um Gestor SIC é responsável pela atualização dos dados dos SIC do seu órgão e das entidades a ele vinculadas, também é responsável por autorizar outros servidores a utilizarem o sistema na forma de cadastradores, ou mesmo de respondentes. Estatais também tem um Gestor SIC próprio.

A CGU é o responsável por fazer o primeiro cadastro do Gestor SIC e alterar o cadastro, caso necessário. Após o cadastramento do gestor, este fica responsável pelas alterações posteriores.

Quadro 6: perfil dos servidores que atuarão no SIC

<b>Perfil</b>	<b>Função</b>
<b>Cadastrador</b>	Autorizado por um Gestor SIC a utilizar o sistema nesse perfil.
<b>Respondente</b>	É uma pessoa que gerenciará pedidos no sistema. Ela pode consultá-los, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e, é claro, respondê-los.

Fonte: BRASIL, 2013

O cadastrador é uma pessoa responsável por cadastrar e gerenciar pessoas que irão usar o sistema para receber solicitações e respondê-las. Já o respondente deverá ser autorizado pelo cadastrador ou gestor SIC a utilizar o sistema nesse perfil. No caso dos servidores que vão operar o e-SIC, o cadastro é realizado pelo Gestor SIC ou Cadastrador, conforme explicado acima. Para tal, é necessário o nome completo, Cadastro de Pessoa Física (CPF), o telefone e o endereço eletrônico institucionais.

Os questionários foram aplicados aos três servidores no perfil de respondentes da AGE cuja finalidade foi de identificar o perfil, conhecer as atividades e as competências informacionais relevantes para o desempenho da função. Para obtenção de evidências, o questionário foi organizado em quatro partes: perfil, informações sobre o SIC e o funcionamento, uso da competência informacional. Totalizando 19 (dezenove) questões semiabertas.

A disposição dos resultados do questionário foi exibida nas tabelas seguintes, posteriormente, foi feita a relação com as competências informacionais utilizadas por eles durante o expediente de trabalho. Para melhor compreensão das tabelas:

- R1 corresponde ao Respondente 1
- R2 corresponde ao Respondente 2
- R3 corresponde ao Respondente 3

Não foram devolvidos três questionários, um da gerente de transparência (motivo de férias da servidora), da autoridade hierarquicamente superior à Gerencia de Transparência e do auditor geral (devido as atribuições do cargo os dois não puderam participar da pesquisa). O primeiro contato com a instituição foi através do endereço eletrônico ([auditoria@age.pa.gov.br](mailto:auditoria@age.pa.gov.br)) a resposta ao e-mail foi rápida e eficiente, a instituição mostrou-se interessada em contribuir com a pesquisa e forneceu todos os meios possíveis de comunicação.

### **6.3 Resultados dos questionários**

A análise das informações se inicia pelo primeiro bloco do questionário, que trata do perfil dos respondentes. Caracterizam-se por profissionais com formação de nível superior – não sendo uma exigência para exercer a função. Contudo, a formação acadêmica na Graduação (R1 e R2) e a Especialização (R3) podem ser considerados benéficas para o funcionamento do setor. Nesse sentido, Alves e Campello (2012, p. 38) observam que o contexto da educação básica e as pesquisas voltadas para o ambiente de trabalho são

incipientes, no entanto, “nota-se que cresce rapidamente o interesse pelas habilidades informacionais mobilizadas em função de atividade profissionais.”

Todos acumulam outra função além de respondentes, isso se deve por que após o decreto 1.359/2015 que regulamenta a lei de Acesso à Informação no estado do Pará, os servidores foram designados a responder os pedidos de informação. Os cargos ocupados entre os três são diferentes, o que contribui para troca de conhecimentos.

Tabela 1 – Respostas do Respondente 1

<b>Sexo</b>	Feminino
<b>Faixa etária</b>	20 a 30 anos
<b>Escolaridade</b>	Graduação
<b>Cargo na instituição</b>	Secretária de Gabinete
<b>Atuação no SIC</b>	Mais de 5 anos
<b>Acumula função</b>	Sim

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Tabela 2 – Respostas do Respondente 2

<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Faixa etária</b>	20 a 30 anos
<b>Escolaridade</b>	Graduação
<b>Cargo na instituição</b>	Assessor
<b>Atuação no SIC</b>	Mais de 5 anos
<b>Acumula função</b>	Sim

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Tabela 3 – Respostas do Respondente 3

<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Faixa etária</b>	53 a 64 anos
<b>Escolaridade</b>	Especialização
<b>Cargo na instituição</b>	Técnico em Informática
<b>Atuação no SIC</b>	Mais de 5 anos
<b>Acumula função</b>	Sim

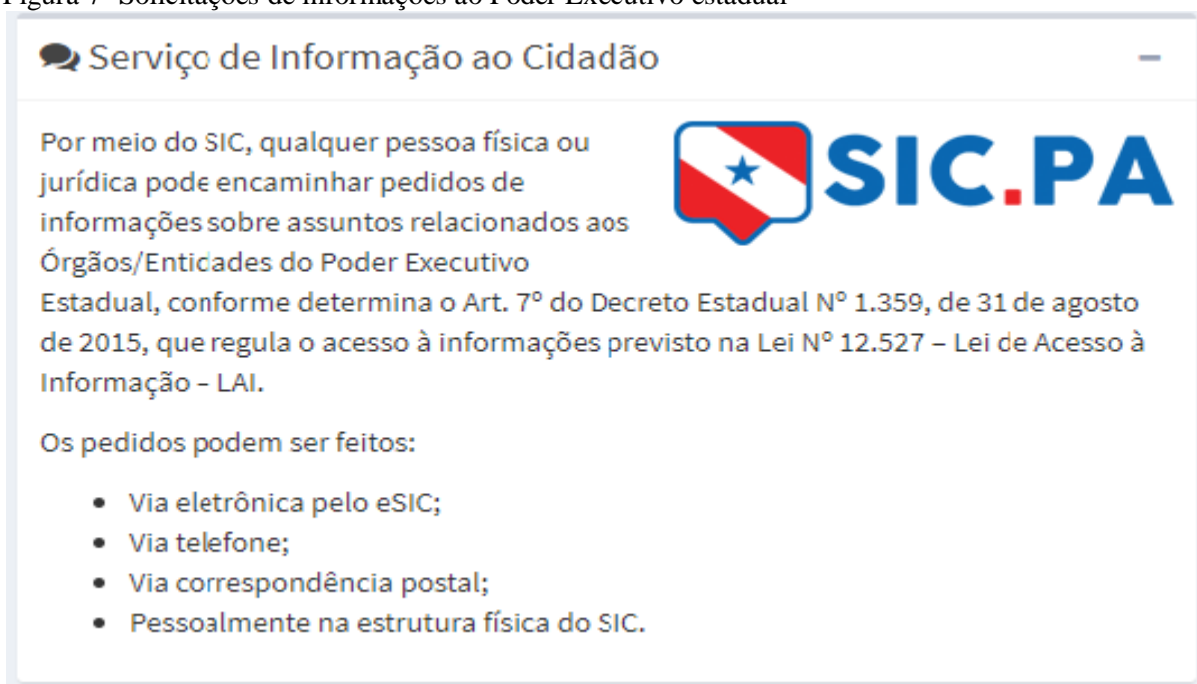
Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

De acordo com o decreto 1.359/2015 – que regula o acesso a informações da lei 12.527/11 – dispõe sobre normas e procedimentos a serem observados no âmbito do Poder Executivo do Estado do Pará com o fim de garantir o acesso a informações previsto nos incisos X e XXXIII do art. 5º e no inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal a Administração Pública poderá desenvolver sistemas informatizados.

Assim, o e.SIC foi desenvolvido e implantado pela AGE e pela Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Pará (PRODEPA) com o funcionamento a partir de 23 de junho de 2016, sendo obrigatório o uso pelos órgãos/entidades do estado a partir de 01 de agosto de 2016.

O SIC foi instalado na AGE desde 2016, conta com seis pessoas que possuem cargos diferentes, localizado no prédio da instituição e sinalizado com a identificação do logotipo da figura 7.

Figura 7- Solicitações de informações ao Poder Executivo estadual



Fonte: <https://www.sistemas.pa.gov.br/esic/public/main/index.xhtml>, 2016.

A categorização das atividades desenvolvidas no SIC (tabela 4) relaciona as questões com as respostas dos servidores. A priori destacam-se atividades: Administrativa, Atendimento, Pesquisa e Organização. Assim, cada respondente marcou a opção que desempenha frequentemente, o R1 atua com o Atendimento tanto físico como virtual, o R2 devido ao cargo de assessoria corresponde às atividades de Atendimento e Organização no

setor, já o R3 desempenha atividade de Atendimento, Organização e Administrativa. Nenhum dos três optou pela Pesquisa, supõe-se que seja feita pela gerência.

O critério de escolha para atuar como respondente do SIC mostrou-se variável, apesar de qualquer pessoa, independente da formação acadêmica, possa trabalhar no SIC é necessário ter noções básicas da lei 12.527/11, do decreto 1.359/15 e prestar atendimento ao público. As ações de conscientização sobre a cultura do acesso são viabilizadas pela própria instituição que oferece palestra, cursos, reuniões e entre outras tendo a finalidade de promover a transparência ativa e passiva.

Em relação à busca da informação a maioria dos pedidos é respondida com média dificuldade, às vezes a informação está na transparência ativa, ou seja, a informação já está disponível.

Destacar-se que a prática da gestão de documentos facilita o acesso à informação e, portanto, adotar práticas de gestão do fluxo informacional otimiza o tempo de pesquisa. Os respondentes apontaram com dificuldade: a localização de informações já recebidas de alguma área/unidade e a ausência de ferramenta de atualização e controle interno da demanda específica do SIC como um banco de informações, por exemplo. O respondente 1 não apontou nenhuma dificuldade.

Por fim, os respondentes consideram importante para o exercício da função o conhecimento: a lei de Acesso à Informação, gestão da informação, gestão documental, organização da informação e conhecimento sobre tecnologia.

Tabela 4 – Categorização das atividades do SIC

QUESTÕES	RESPOSTAS
<b>Atividades desenvolvidas</b>	R1: Atendimento. R2: Atendimento e Organização. R3: Atendimento, Organização e Administração
<b>Critério de escolha do respondente</b>	R1: acredita que seja necessário ter conhecimento da lei de Acesso à Informação e experiência na gestão das informações no SIC. R2: qualquer pessoa pode ser indicada para exercer a função de respondente. R3: o conhecimento da lei de Acesso à Informação é suficiente para assumir a função de respondente.

<p><b>Ações de conscientização da cultura do acesso</b></p>	<p>R1: participa de palestra para o esclarecimento sobre informações sigilosas e públicas e reuniões para a classificação de informações sigilosas.</p> <p>R2: participa de reuniões para a classificação de informações sigilosas.</p> <p>R3: participa de palestras, tem acesso aos materiais institucionais sobre o acesso à informações, reuniões para a classificação de informações sigilosas, além da promoção da transparência ativa e passiva.</p>
<p><b>Nível de dificuldade na busca da informação</b></p>	<p>R1: Média dificuldade.</p> <p>R2: Fácil.</p> <p>R3: Média dificuldade.</p>
<p><b>Dificuldade na gestão do fluxo informacional</b></p>	<p>R1: não respondeu.</p> <p>R2: Dificuldade em localizar informações já recebidas de alguma área/unidade.</p> <p>R3: ausência de ferramenta de atualização e controle interno da demanda específica do SIC como um banco de informações, por exemplo.</p>
<p><b>Conhecimentos relevantes para exercer a função de respondente</b></p>	<p>R1: Conhecimento sobre a lei de Acesso à Informação, gestão da informação, organização da informação e conhecimento sobre tecnologia.</p> <p>R2: conhecimento sobre a lei de Acesso à Informação.</p> <p>R3: Conhecimento sobre a lei de Acesso à Informação, gestão da informação, gestão documental, organização da informação e conhecimento sobre tecnologia.</p>

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Em que pese à complexidade na identificação escolhas subjetivas, pode-se dizer que as atividades e o funcionamento do SIC estadual, de modo geral, operam com habilidades ao uso da tecnologia, ações para a promoção da cultura do acesso alinhado a sua missão institucional

objetivando resultados satisfatórios quanto à gestão dos recursos públicos, além do efetivo fomento da participação social.

### 6.3.1 Uso da Competência Informacional no SIC

Campello (2003) designa como competências atividades que envolvem a busca e uso da informação, tanto para a geração de conhecimento quanto para a tomada de decisões ao longo da vida. Infere-se que essas decisões podem ser simples ou complexas, mas que fazem parte do cotidiano. Em um serviço de informação espere-se que a resposta à pergunta seja respondida quase que imediatamente, excetuando os casos que para o fornecimento da informação seja imprescindível o tempo.

Os serviços de informação ao cidadão instituídos pela lei de Acesso à Informação muito se assemelha com o serviço de referência das bibliotecas, ambos são espaços em que informação é um fator importante. O setor de referência das bibliotecas constitui-se com processo de comunicação necessária entre o usuário e o bibliotecário, nessa relação a satisfação do usuário é essencial para avaliação do serviço, pois, conforme o atendimento recebido na biblioteca, o usuário poderá ter uma imagem favorável ou não da instituição. Igualmente nas bibliotecas, o SIC tem o compromisso de prestar um bom atendimento e com qualidade, já que a informação solicitada à entidade pública é um direito do cidadão.

Nesse sentido, a competência informacional torna-se essencial no atual contexto informacional. Devido às novas tecnologias e a crescente produção de dados e informações, a competência informacional mostra-se estratégica para encontrar a informação, seja nos serviços de informação, seja nas bibliotecas. Além disso, ela permite que os indivíduos desenvolvam habilidades para fazer uso da informação e dos diferentes recursos informacionais.

Diante disso, sabe-se que os bibliotecários são profissionais que lidam com informação, tanto em suas formas convencionais quanto digitais. Sob essa perspectiva, podem atuar em qualquer espaço que a busca e o uso da informação sejam necessárias, ou seja, profissional não se restringe à biblioteca.

A seguir, a tabela 5 relaciona os resultados dos questionários aplicados aos respondentes da AGE sobre o uso da Competência Informacional e o SIC. As opções de marcação são baseadas nas Competências gerais e específicas de acordo com as Diretrizes do Ministério da Educação (Parecer CNE/CES nº492, de 3/04/2001). Os respondentes marcaram as alternativas que assumem possuir em suas atividades.

Tabela 5 – Uso da Competência Informacional no SIC

<b>Competências gerais e específicas de acordo com as diretrizes do Ministério da Educação (Parecer CNE/CES nº492, de 3/04/2001)</b>	<b>R1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>
<b>Gerais</b>			
Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.			X
Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.	X	X	X
Desenvolver e utilizar novas tecnologias.			X
Traduzir as necessidades informacionais dos solicitantes, grupos e comunidades na área de atuação.	X	X	X
Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar.	X		X
Prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.		X	X
Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.	X		X
<b>Específicas</b>			
Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.			X
Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.	X		X
Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.			
Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.			X
Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.			X
<b>Competência e as Tecnologias da Informação e Comunicação</b>			
Capacitação para lidar com as TIC.			X
Compartilhar seus conhecimentos.			X
Aprender novas línguas.			X
Educação continuada.		X	X

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

As competências gerais apresentaram maior número de marcações por parte dos respondentes, devido ao desempenho das suas atividades no SIC. Já as específicas e as competências tecnológicas, quase não há marcações, inferi-se que são competências distantes das atividades desempenhadas no SIC ou na função.

O R1 desenvolve atividades de Atendimento, e estando no cargo de secretária junto com a função de respondente é comum a elaborar, coordenar e executar e avaliar planos, programas e projetos; traduzir as necessidades informacionais dos solicitantes; desenvolver atividades profissionais autônomas; responder a demandas sociais de informação; criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.

O R2 desenvolve atividades de Atendimento e Organização, vinculado ao cargo de assessoria da Gerência de Transparência da AGE é comum elaborar, coordenar e executar e avaliar planos, programas e projetos; traduzir as necessidades informacionais dos solicitantes; prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.

O R3 desenvolve atividades Administrativas, Atendimento e de Organização sendo o respondente que assumir possui maior número de marcações referente às competências gerais e específicas. A hipótese que de sua formação em técnico em informática e a especialização, contribuem para o desenvolvimento das competências gerais e específicas.

Quanto à Competência Informacional e as Tecnologias da Informação e Comunicação o R1 e R2 não informaram, já o R3 considerou que as habilidades para lidar com as TICs são: capacitação para lidar com as TIC, compartilhar seus conhecimentos, aprender novas línguas e educação continuada.

Retomando que foi proposto por Valentim (2002) ao defende que atuar de forma profissional, é agir com responsabilidade no uso dos diferentes recursos, tendo em vista os diferentes públicos existentes, terem consciência de suas limitações e, a importância de buscar novos conhecimentos, visando à inovação qualitativa continua dos seus serviços e produtos criados. Os respondentes desempenham suas funções em conformidade com o decreto estadual que regulamenta a lei 12.527/11.

No entanto, é possível apontar a existência de lacunas, por exemplo, quanto às atividades de Pesquisa. No atual contexto informacional, encontrar a informação certa em tempo hábil é fundamental para o funcionamento do SIC, já que a Lei estipula um prazo máximo para a resposta. Além disso, ter o conhecimento de bases de dados confiáveis, fontes de informação, processamento de informação registrada, agregação de valor na transferência e no uso da informação são competências essenciais para o acesso e a disseminação da informação pública.

Nesse sentido, aponta-se que o espaço de atuação do bibliotecário é além da biblioteca, sendo um profissional competente para lidar com as novas tecnologias da informação e, portanto, um profissional habilitado para atuar nos Serviços de Informação ao Cidadão tanto presencial como virtual. Dessa maneira, a formação acadêmica do bibliotecário o torna habilitado para atuar no atendimento das necessidades informacionais dos usuários, estando preparado para enfrentar com proficiência e criatividade os problemas de sua prática profissional. Além disso, competência em informação constitui-se em processo contínuo de aprendizado.

Ainda que os indivíduos pesquisados apresentem níveis diferentes de competência em relação aos aspectos analisados, as respostas obtidas podem ser avaliadas como satisfatórias em referência ao que é recomendado pelos padrões Diretrizes Curriculares Nacionais do Ministério da Educação.

## 7 CONCLUSÃO

A lei de Acesso à Informação é um marco para o direito de acesso à informação pública no Brasil por consolidar a política de transparência governamental, a lei estabeleceu procedimentos e regras específicas para possibilitar o exercício do direito constitucional de acesso às informações públicas pela sociedade.

O princípio basilar do direito de acesso à informação como um direito fundamental, deve ser compreendido pelos ocupantes de cargos e funções públicas, de forma a garantir a qualquer interessado o pleno exercício desse direito, seja de seu interesse particular ou de interesse coletivo.

O Serviço de Informação ao Cidadão é uma das formas de solicitação de informação da Administração Pública em alguns casos incorporado a outros setores institucionais, são locais em que os servidores trabalham com o fluxo informacional constante, seja no trato com a transparência ativa ou passiva. No entanto, esse espaço de trabalho ainda é pouco explorado pelos bibliotecários.

Assim, este trabalho buscou como forma de contribuir para o enriquecimento de discussões sobre os espaços de atuação do bibliotecário para além da biblioteca. De forma, a suscitar novos debates e reflexões sobre a temática. Nesse sentido, a pesquisa demonstrou que o uso da Competência Informacional para lidar com o crescente fluxo informacional e os novos desafios oriundos das Tecnologias da Informação e Comunicação trouxeram para o atual século modificações nos espaços de trabalho. Assim, fica claro que existem vários espaços de atuação do bibliotecário, inclusive nos Serviços de Informação ao Cidadão.

O acesso à informação contribui para uma sociedade transparente e com responsabilidade social, para tanto a informação precisa estar organizada, disponível e acessível. Nesse sentido, os profissionais da informação tornam-se essenciais para mediar cidadão e informação pública.

A categorização e a descrição das atividades desenvolvidas no Serviço de Informação ao Cidadão demonstra a existência de lacunas referente à pesquisa e gestão informacional, sendo necessárias o desenvolvimento de competências específicas para sanar essa deficiência. Sendo assim, a Competência Informacional pode ser considerada uma ação de interferência como a mediação da informação, pois possibilitam a formação de um cidadão responsável, crítico, reflexivo e atuante frente ao mundo informacional e tecnológico.

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

- ABECIN/FORGRAD. **Projeto pedagógico e avaliação da graduação**: referências para a renovação e resignificação do ensino em Biblioteconomia/Ciência da Informação. In: Oficina Regional do Trabalho São Paulo. São Paulo, 2001. 29 p. Disponível em: [www.abecin.org](http://www.abecin.org). Acesso em: 01 maio 2019.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Informação pública: conceitos e espaços. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.
- ALVES, Cristina Moreira de Lacerda; CAMPELLO, Bernadete Santos. Competência informacional no ambiente de trabalho: estudo de caso da Assembleia Legislativa. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 41 n. 2/3, p. 35-48, maio/dez., 2012. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1334>. Acesso em: 22 maio 2019.
- ALVES, Zélia Mana Mendes Biasoli; SILVA, Maria Helena G. F. Dias da. Análise qualitativa de dados de entrevista: uma proposta. *Paidéia*, Ribeirão Preto, n. 2, p. 61-69, jul.1992. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-863X1992000200007](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X1992000200007). Acesso em: 20 jun. 2019.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Ataíde Dias. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade da informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, Marlene de. (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. 2. ed. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 2011. p. 109-120.
- BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio de. **Curso de direito administrativo**. 25 ed. São Paulo: Malheiros, 2008.
- BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. O papel do bibliotecário na efetividade do direito constitucional à informação. **Senatus**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 64-67, jul. 2009.
- BARROS, Lucivaldo Vasconcelos. **O Estado (in) transparente**: limites do direito à informação socioambiental no Brasil. Orientador: Roberto Armando Ramos de Aguiar. 2008. 368 f. Tese (Doutorado em Desenvolvimento Sustentável) – Centro de Desenvolvimento Sustentável, Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/7323>. Acesso em: 27 jan. 2019.
- BARROS, Dirlene Santos; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Previdência Social: instrumento de democratização da informação. **Ponto de Acesso**, v. 9, n. 2, 2015. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/13256>. Acesso em: 21 mar. 2019.

BATISTA, Carmen Lúcia. As dimensões da informação pública: transparência, acesso e comunicação. **Transinformação**, Campinas, v. 22, n. 3, p. 225-231, 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010337862010000300003&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010337862010000300003&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 10 ago. 2018.

BATISTA, Carmen Lúcia. Informação pública: controle, segredo e direito de acesso. **Intexto**, Porto Alegre, n. 26, p. 204-222, jul. 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/intexto/article/view/19582>. Acesso em: 01 abr. 2019.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. Da educação de usuários ao treinamento do bibliotecário. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 23, n. 14, p. 78-111, jan./ dez., 1990. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>. Acesso em: 08 maio de 2019.

BENTO, Leonardo Valles. **Acesso a informações públicas: princípios internacionais e o direito brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2015.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Organizado por Cláudio Brandão de Oliveira. Rio de Janeiro: Roma Victor, 2002. 320 p.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Despacho n5635/2013**. Processo 23480.025712/2013-12. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/recursos/recursosacgu/mec/ufrr/dp56352013.pdf/view>. Acesso em: 10 ago. 2018.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Primeiro relatório de implementação da Lei n. 12.527/11: lei de acesso à informação 2011-2012**. Brasília: CGU, 2013. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/centraldeconteudo/publicacoes/arquivos/balanco1ano.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2019.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Manual da Lei de Acesso à Informação nos estados e municípios**. Brasília: CGU, 2013. Disponível em: [https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparenciapublica/brasiltransparente/arquivos/manual\\_lai\\_estadosmunicipios](https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparenciapublica/brasiltransparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios). Acesso em: 22 maio 2019.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação em Recursos à CGU**. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes>. Acesso em: 28 maio 2019.

BRASIL. **Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2012**. Regula o acesso a informações. 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm). Acesso em: 22 jan. 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. **Parecer CNE/CES n° 492 de 3 de abril de 2001**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 9 jul. 2001. Disponível em: [www.mec.gov.br/semtec/educprof](http://www.mec.gov.br/semtec/educprof). Acesso em: 27 maio 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional da Educação. **Resolução CNE/CES n° 19 de 13 março 2002**. Estabelece as Diretrizes Curriculares para os cursos de

Biblioteconomia. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 9 abr. 2002. Disponível em: [www.mec.gov.br/semtec/educprof](http://www.mec.gov.br/semtec/educprof). Acesso em: 22 maio 2019.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Aplicação da Lei de acesso a informação na Administração Pública Federal**, 3ª ed. Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, Brasília, 2017. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/aplicacao-lai-3a-ed-web-002.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2019.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do e-SIC**. 2016. Disponível em: [https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/dicas\\_pedido.html](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/dicas_pedido.html). Acesso em: 29 abr. 2019.

BROCCHI, Marilene Oliveira. **Participação do bibliotecário na efetividade da Lei de Acesso à Informação**: estudo em hospitais públicos nos três níveis de Governo da Federação. Orientador: Lucivaldo Vasconcelos Barros. 2016. 43 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2016. Disponível em: <http://bdm.ufpa.br/jspui/handle/prefix/38>. Acesso em: 08 maio 2019.

CAMPELLO, Bernadete dos Santos. O movimento da Competência Informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p.28-37, set./dez. 2003.

CAMPELLO, Bernadete dos Santos; ABREU, Vera Lúcia Furst Gonçalves. Competência Informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000003623/e0c3996513d782dbb8b2ca5277ed0909/>. Acesso em: 07 maio de 2019.

CAREGNATO, Sônia. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das universidades no contexto da informação digital em rede. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000004619/410dcf9f91797f10c76d05467578c2c8>. Acesso em: 08 maio 2019.

CARVALHO, Maria Célia Maringoni de. **Construindo o saber**: metodologia científica, fundamentos e técnicas. 24 ed. São Paulo: Papirus, 2011.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. 6 ed. rev. e ampliada. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CEPIK, Marco. Direito à Informação: situação legal e desafios. **Revista Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 02, n. 02, p. 43-56, dez 2000. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal>. Acesso em: 11 ago. 2018.

CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. Comissão Interamericana de Direitos Humanos. 1969. Disponível em: [https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao\\_americana.htm](https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm). Acesso em: 26 abr 2019.

COSTA, Célia Maria Leite. O arquivo público do Império: o legado absolutista na construção da nacionalidade. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 26, p. 217-231, 2000. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2123>. Acesso em: 27 abr. 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Brinquet de Lemos, 2008.

DAVENPORT, Thomas H ayes. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo Futura, 1998.

DECLARAÇÃO DE PRINCÍPIOS SOBRE LIBERDADE DE EXPRESSÃO. Comissão Interamericana de Direitos Humanos. 2000. Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/s.Convencao.Libertade.de.Expressao.htm>. Acesso em: 26 abr. 2019.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris. 10 dez. 1948. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>. Acesso em: 28 out 2018. DIAS, Joelson; CAMPOS, Sarah. Da cultura do sigilo rumo à política da transparência: Lei de Acesso à Informação e seus princípios estruturantes. In: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACRIÇA, Josephina (*in memoriam*) (coord.). **Acesso à informação pública**. Belo Horizonte:Forúm, 2015. p. 47-90.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016>. Acesso em: 07 maio 2019.

GALLOTI, Monica Marques Carvalho. A importância do Information Literacy frente aos novos paradigmas de informação. **Prisma.com** (Portugual), n. 22, p. 44-66, 2014. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/1910>. Acesso em: 03 maio 2019.

GAMA, Jader Ribeiro. **Transparência pública e governo eletrônico**: análise dos portais dos municípios do Pará. 2015. 160 f. Dissertação (Mestrado Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido) – Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Universidade Federal do Pará, Belém, 2015. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/7857>. Acesso em: 17 abr. 2019.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira da. **Cultura e Mudança organizacional**: uma análise a partir da Lei de Acesso à Informação. Orientador: Carlos André Corrêa de Mattos. 2016. 126 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Núcleo de Altos Estudos da Amazônia, Universidade Federal do Pará, Belém, 2016. Disponível em: [http://ppggp.propesp.ufpa.br/arquivos/dissertacoes/2014\\_1/MerabeGamadissert.pdf](http://ppggp.propesp.ufpa.br/arquivos/dissertacoes/2014_1/MerabeGamadissert.pdf). Acesso em: 27 abr. 2019.

GASQUE, Kelley Cristina Gonçalves Dias. Competência em informação: conceitos, características e desafios. **AtoZ**: novas práticas em informação e conhecimento, v. 2, n. 1, 2013. Disponível em: [www.atoz.ufpr.br/index.php/atoz/rt/prinFRIENDLY/44/126](http://www.atoz.ufpr.br/index.php/atoz/rt/prinFRIENDLY/44/126). Acesso em: 03 de mar. 2019.

HEINEN, Juliano. **Comentário à lei de acesso à informação**: lei nº 12.527/11. 2 ed. rev. e atual. Belo Horizonte: Fórum, 2015.

HOBBS, Thomas. **Leviatã ou matéria, forma e poder de uma república eclesiástica e civil**. São Paulo: M. Claret, 2001. 519 p.

KOBASHI, Nair Yumiko; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**, Campinas, n. 15, p.7-21, set. 2003. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.phpscript=sci\\_arttext&pid=S010337862003000500001&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S010337862003000500001&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 06 jul. 2018.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina Andrade. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3. ed., rev. e ampl. Porto Alegre: Bookman Artmed, 2003.

LE COADIC, Ives François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LIMA, Justino Alves. **Comunidades carentes, lugares da não-informação**. Orientador: Waldomiro de Castro Santos Vergueiro. 2006. 164 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-05072009-205145/pt-br.php>. Acesso em: 27 abr. 2019.

LOGAREZZI, Lia. **Guia prático da lei de acesso à informação**. São Paulo: Artigo 19 Brasil, 2016. Disponível em: <https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2016/10/Guia-Pr%C3%A1tico-da-Lei-de-Acesso-%C3%A0-Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2019.

MATA, Marta Leandro da. **A Inserção da Competência Informacional nos currículos dos cursos de Biblioteconomia no Brasil e de Informação e Documentação na Espanha**. Orientador: Helen de Castro Silva Casarin. 2014. 196 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, Universidade Estadual Paulista, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/110393>. Acesso em: 08 maio de 2019.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília: Brinquet de Lemos, 1999.

MELO, Ana Virgínia Chaves de; ARAUJO, Eliany Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 185-201, ago. 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200012&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200012&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 24 maio 2019.

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

MINAYO, Maria Cecília de S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, jul/set. 1993. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102). Acesso em: 16 nov. 2018.

MULLER, Suzana Pinheiro Machado. Perfil do bibliotecário, serviços e responsabilidades na área de informação e formação profissional. **Biblioteconomia**, v. 1, n. 17, p. 63-70, jan/jun, 1989. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002584/a444ab58f9c2c0518bface72cd785db>. Acesso em: 22 fev. 2019.

NUNES, Rizzato. **Manual de filosofia do direito**. 6 ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

ORGANIZATION OF AMERICAN STATES. Inter-American Commission on Human Rihts. **Convenção Americana sobre Direitos Humanos**. 1969. Disponível em: [https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao\\_americana.htm](https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm). Acesso em: 17 abr. 2019.

PASSOS JÚNIOR, Jairo Jacques dos. **O bibliotecário e o uso da competência informacional**: percepções dos estudantes de Biblioteconomia da UFPA. 2018. 52 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2018. Disponível em: <http://bdm.ufpa.br/jspui/handle/prefix/541>. Acesso em: 18 jun. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SALGADO, Eneida Desiree. Princípio da publicidade. **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coords.). Tomo: Direito Administrativo e Constitucional. 1 ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/37/edicao-1/principio-da-publicidade>. Acesso em: 23 abr. 2019.

SANTOS, Mônica Augusta dos. **Análise do serviço de informação ao cidadão das instituições federais de ensino da Região**. Orientadora: Sandra de Albuquerque Siebra. 2016. 125 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/18672>. Acesso em: 21 abr. 2019.

SANTOS, Ana da Silva. **Competências informacionais em gestão de bibliotecas na Universidade Federal do Pará**. Orientadora: Lígia Simonian. 2011. 116 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento do Desenvolvimento) – Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Universidade Federal do Pará, Belém, 2011. Disponível em: <http://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/2888>. Acesso em: 09 maio 2019.

SEMEGHINI, Maria Luiza Carpi; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Direitos informacionais e o dilema ético profissional. In: OLIVEIRA, M. O. E. ; FERREIRA, G. I. S.;

LUNARDELLI, R. S. A. (Org.). **Ética profissional na prática do bibliotecário**. Brasília: Usina de Letras, 2011.

SILVA, Cecília Morena Maria da; CINTRA, Ana Carolina Faria; BAPTISTA, Sofia Galvão. Mapeamento de competências e perfil dos bibliotecários que atuam na educação profissional e tecnológica de Goiás. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 20, n. 44, p. 43-58, nov. 2015. ISSN 1518-2924. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2015v20n44p43>. Acesso em: 30 out. 2018.

SILVA, Roseli de Sousa e. O direito à informação e a efetivação da sociedade democrática. **Revista de Direito de Informática e Telecomunicações**, Belo Horizonte, ano 3, n. 4, jan./jun. 2008. Disponível em: <http://www.bidforum.com.br/PDI0006.aspx?pdnCntd=53950>. Acesso em: 22 mar. 2019.

SOUSA, M. M. de; FUJINO, A. A biblioteca universitária como um ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios e perspectivas. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 10., 2009. João Pessoa. **Anais**. João Pessoa: UFPB, 2009. v. 1. p. 1-16. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/8088>. Acesso em: 01 jan. 2019.

UHLIR, Paul F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: Unesco, 2006. Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000137363\\_por](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000137363_por). Acesso em: 22 fev 2019.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. org. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica/UNESP, 2010. 390 p. Disponível em: <http://books.scielo.org/>. Acesso em: 25 abr. 2019.

VALENTIM, Maria Lígia Pomim (Coord.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Pólis, 2002.

VALIM, Rafael. O direito fundamental de acesso à informação pública. In: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACRIÇA, Josephina (*in memoriam*) (coord.). **Acesso à informação pública**. Belo Horizonte:Forúm, 2015. p. 35-45.

ZANCANER, Weida. Lineamentos sobre a Lei de Acesso à Informação. In: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACRIÇA, Josephina (*in memoriam*) (coord.). **Acesso à informação pública**. Belo Horizonte:Forúm, 2015. p. 25-34.

ZARIFIAN, Philippe. **O modelo da competência**: trajetória histórica, desafios atuais e propostas. São Paulo: Editora SENAC. São Paulo, 2003.

## APÊNDICE I - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS RESPONDENTES DO SIC

Prezados senhor (a)

Com o intuito de subsidiar a pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso intitulada **“Os espaços de atuação do bibliotecário: uso da competência informacional no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)”** da discente Amanda Garcia Gomes, orientanda do professor Dr. Lucivaldo Vasconcelos Barros, desenvolvida no contexto da Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará, solicitamos a gentileza do preenchimento do questionário.

As informações obtidas por meio desse questionário serão utilizadas somente no contexto da pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso, sendo divulgados apenas os dados tratados estatisticamente, sem menção ao(s) nome(s) do respondente(s).

Antecipo o agradecimento na certeza de contarmos com vossa colaboração, e coloco a disposição para fornecer mais informações por e-mail [amandagarcia.biblio2015@gmail.com](mailto:amandagarcia.biblio2015@gmail.com).

Cordialmente,

Amanda Garcia Gomes  
Discente do Curso de Biblioteconomia – UFPA

**COLETA DE DADOS COM OS RESPONDENTES DO SIC****PERFIL DO ENTREVISTADO**

1. Sexo  
 Feminino       Masculino
2. Faixa etária  
 20 a 30 anos       31 a 41 anos  
 42 a 52 anos       53 a 64 anos  
 Acima de 65 anos
3. Qual seu grau de escolaridade?  
 Ensino médio/Técnico  
 Graduação incompleta  
 Especialização  
 Mestrado  
 Doutorado
4. Qual o nome do cargo que ocupa na instituição?  
\_\_\_\_\_
5. Qual o seu tempo de atuação no SIC?  
 Desde 2012       Desde 2013  
 Desde 2014       Assumi em 2015  
 Outro
6. Acumula outras funções além de respondente do SIC nesta instituição?  
 Sim       Não

**SOBRE O SIC**

7. Há quanto tempo o SIC foi instalado na instituição? R: \_\_\_\_\_
8. O SIC está localizado:  
 No prédio do órgão       Na biblioteca       Outro: \_\_\_\_\_
9. O local onde se encontra o SIC está devidamente sinalizado para que seja possível identificar sua presença e localização?  
 Sim       Não
10. Quantas pessoas trabalham como respondentes no SIC? R: \_\_\_\_\_

**SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SIC**

11. Quais atividades você desenvolve no SIC?

Atendimento       Organização       Pesquisa       Administrativa

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

- Não. Qualquer pessoa pode ser indicada para assumir a função.  
 Sim. É necessário ter conhecimento da LAI.  
 Sim. É necessário ter conhecimento da LAI e experiência na gestão das informações.  
 Sim. É necessário ter conhecimento da LAI, ter experiência na gestão das informações e ter tempo suficiente na instituição para conhecê-la bem.

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

- Palestras para esclarecimento sobre informações sigilosas e públicas.  
 Distribuição de material escrito nas unidades institucionais (cartilhas, folhetos, etc.)  
 Reuniões de sensibilização com autoridades da instituição para a promoção da transparência ativa e disponibilização de dados para a transparência passiva.  
 Reuniões com grupos específicos de cada unidade/área para a classificação das informações sigilosas.  
 Outras. Quais?

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

fácil                       média dificuldade                       muita dificuldade

15. O(s) respondente(s) enfrenta alguma das dificuldades de gestão do fluxo informacional do SIC abaixo listadas? (admite múltipla marcação)

- Falta de atualização contínua do site de acesso à informação da instituição, de acordo com orientações da CGU.
- Desconhecimento de uma ferramenta de atualização e controle interno da demanda específica do SIC.
- Desconhecimento de técnicas específicas de organização dos documentos físicos, gerados pela demanda do SIC.
- Dificuldade de localização de informações já recebidas de alguma unidade/área.
- Outra: \_\_\_\_\_

16. Considerando sua atuação como respondente do SIC, que conhecimentos você considera relevantes para exercer bem essa função? (admite múltipla marcação)

- Conhecimento sobre a LAI.
- Conhecimento teórico-prático sobre gestão da informação.
- Conhecimento sobre gestão documental.
- Conhecimento sobre organização da informação.
- Conhecimento sobre tecnologia.
- Outra: \_\_\_\_\_

## COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

17. A competência informacional é tida como um dos requisitos do perfil do profissional que trabalha com informação e pode ser definida como os recursos e aptidões postos em práticas nas atividades de trabalho. Estão relacionadas à dimensão da tríade: conhecimento, habilidades e atitudes. Para você o que significa o termo **competência**?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. A competência informacional está relacionada às habilidades de lidar com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e suas ferramentas. Quais destes itens você considera para ter competência (pode marcar mais de uma opção).

- Capacitação para lidar com as TIC
- Compartilhar seus conhecimentos
- Aprender novas línguas

Educação continuada

Outro: \_\_\_\_\_

19. Dentre as competências abaixo, assinale quais você assume possuir (admite múltipla marcação):

Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los.

Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos.

Desenvolver e utilizar novas tecnologias.

Traduzir as necessidades informacionais dos solicitantes, grupos e comunidades na área de atuação.

Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar.

Prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres.

Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente.

Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação.

Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza.

Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação.

Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação.

Agradeço sua participação.