



GESTÃO DA INFORMAÇÃO PÚBLICA: alguns desafios do servidor público na implementação da transparência ativa na região metropolitana de Belo Horizonte

PUBLIC INFORMATION MANAGEMENT: some public servant challenges in implementing active transparency in the metropolitan region of Belo Horizonte

Celsiane Aline Vieira Araujo¹

 0000-0002-4233-3300

Dalgiza Andrade Oliveira²

 0000-0002-0814-6325

RESUMO

O acesso à informação pública, regulamentado pela Lei n. 12.527/11, Lei de Acesso à informação, demanda observar internamente nas instituições a adoção de uma nova cultura informacional, que tem como protagonista o servidor público. Mas quem é esse servidor que pode ser peça fundamental no processo de transparência? Qual é sua apropriação acerca da lei? Com quais padrões esse profissional trabalha a informação pública? O estudo teve como objetivo conhecer alguns desafios na gestão da informação pública, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, sob a perspectiva do servidor público responsável pela gestão das informações no contexto da transparência ativa. A pesquisa caracterizou-se pela abordagem qualitativa, valendo-se também de instrumentos quantitativos, e classificou-se como pesquisa exploratória de natureza aplicada. Aplicou-se um questionário, via *web*, aos servidores de 25 municípios, dos 34 que compõem a região; e 20 deles responderam ao questionário, totalizando um percentual de 80% de retorno. Os principais desafios apontados pelos servidores foram a necessidade de capacitação, a dificuldade de mudança na cultura institucional, bem como problemas de infraestrutura e necessidade de sensibilização das áreas técnicas, principalmente quanto ao fluxo interno de pedidos de informação. Considera-se que a lei é um *modus operandi* da Ciência da Informação e que muitos dos profissionais que hoje atuam na gestão da informação pública ainda se encontram despreparados, o que indica a necessidade e a possibilidade de profissionais da informação atuarem nessa área. Espera-se, com este estudo, abrir espaço para a prática dos domínios da Ciência da Informação na gestão da informação pública.

Palavras-Chave: Lei de acesso à informação. Gestão da informação pública. Servidor público. Região metropolitana de Belo Horizonte.

Artigo submetido em 04/06/2020 e aceito para publicação em 13/06/2022.

¹ Doutoranda em Gestão e Organização da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Mestre em Gestão e Organização da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9620743546631987>. E-mail: celsianeavaraujo@gmail.com.

² Professora Associada da Escola de Ciência da Informação (ECI)/Programa de Pós-Graduação em Gestão da Organização e do Conhecimento (PPG-GOC) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2803696275869287>. E-mail: dalgizamg@gmail.com.

ABSTRACT

Access to public information, regulated by Law no. 12,527 / 11, the Access to Information Law, demands to observe internally in the institutions the adoption of a new informational culture, whose protagonist is the public servant. But who is this server who can be a key player in the transparency process? What is your ownership of the law? With what standards does this professional work with public information? The study aimed to know some challenges in the management of public information, in the Metropolitan Region of Belo Horizonte, from the perspective of the public servant responsible for information management in the context of active transparency. The research was characterized by the qualitative approach, also using quantitative instruments, and was classified as exploratory research of an applied nature. A questionnaire was applied, via web, to the servers of 25 municipalities, of the 34 that compose the region; and 20 of them answered the questionnaire, making a total of 80% return. The main challenges pointed out by the civil servants were the need for training, the difficulty of changing institutional culture, as well as infrastructure problems and the need to raise awareness in technical areas, especially regarding the internal flow of information requests. It is considered that the law is a modus operandi of Information Science and that many of the professionals who currently work in public information management are still unprepared, which indicates the need and the possibility for information professionals to act in this area. It is expected, with this study, to open space for the practice of Information Science domains in the management of public information.

Keywords: *Access to information law. Public information management. Public server. Metropolitan region of Belo Horizonte.*

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação vem caracterizando-se cada vez mais pelas possibilidades de disponibilização para atender de forma estruturada às demandas de públicos específicos. As informações públicas deveriam seguir padrões para sua disponibilização, observando acolher com precisão uma busca, recuperando a informação de forma mais assertiva para seu público-alvo, que, em geral, é bem diverso.

Nesse contexto das informações públicas, muitos países, como Estados Unidos, Canadá, Espanha, México, Índia, Reino Unido e Argentina, entre mais de 100 outros, têm adotado junto à sociedade a aplicação de leis que garantam o acesso à informação produzida em seus órgãos públicos, sendo estas informações de natureza pública. Nesse sentido, cabe esclarecer que a natureza das informações públicas varia desde jurídica, administrativa, financeira, legislativa e política a jornalística, técnica e estatística, podendo apresentar-se em diversas formas, como tabelas, resumos, gráficos, quadros, índices, metadados e hipertextos (GUEDES, 2014).

Observa-se então que a máquina pública constitui-se como uma grande produtora e consumidora de informação disposta nos mais diversos formatos e suportes, mas entende-se, historicamente, que o acesso não era tratado como um direito a todos (seja interno, seja externo à instituição), mesmo sendo previsto na Constituição Federal de 1988, até a promulgação da Lei n. 12.527, também conhecida como Lei de Acesso à Informação Pública (LAI), em 2011. Considerando que a LAI estabelece que o sigilo é exceção e que a regra é cumprir a publicidade máxima, compreende-se como necessária, nesse processo, a primordialidade iminente de apropriação e implementação dessa lei por parte do servidor público, uma vez que este é quem opera diretamente as informações públicas.

Mas quem é esse profissional sobre o qual se tem a compreensão de ter-se tornado peça fundamental no processo democrático de transparência informacional no governo? Qual é seu conhecimento acerca da LAI? Com quais recursos institucionais e fluxos esse profissional trabalha a informação pública? É preciso compreender as barreiras estabelecidas nas instituições a fim de dispor de subsídios que contribuam para a efetiva implementação da LAI. Assim, com este estudo, pretendeu-se voltar para reflexões tais como se estrutura na instituição o ciclo da informação pública, se existe dificuldade no processo de recuperação da informação para atendimento à transparência ativa e qual é o perfil do servidor público responsável pela gestão dessa informação.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO PÚBLICA

Considerando a importância e a repercussão do acesso à informação pública no Brasil e em outros países, a aplicação da LAI nos órgãos públicos pode convergir para um modelo de administração pública menos burocrático, na perspectiva da gestão da informação (GI), campo que se inscreve no âmbito da Ciência da Informação (CI). Portanto, a GI apontada como um guia para mapear e implementar formatos específicos, categorias e relacionamentos das informações organizacionais de forma estruturada (DAVENPORT, 1998) é caracterizada pelas aferições qualitativas e quantitativas, em que

[...] aferições quantitativas de gestão da informação tendem a incluir conectividade e transações: quantas contas de ou usuários de Lotus Notes nós temos? Quantas mensagens enviamos num dado período? Aferições qualitativas medem a “informatividade” e a utilidade: a mensagem me trouxe um novo *insight*? Ela me ajuda a extrair significado de uma situação e contribui para decisão ou solução de um problema? (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 4).

A despeito dessa “informatividade” e utilidade, para os conteúdos informacionais, devem ser considerados os fatores que envolvem o ciclo informacional de recuperação, análise, tratamento, organização, disseminação e uso. Associando-se esses fatores, observa-se uma sociedade que progressivamente acessa as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), tornando-se substancialmente mais usuária de informações públicas.

Compreende-se, diante disso, que vem sendo apontada a necessidade de novas perspectivas para o cumprimento do fluxo da informação pública, a partir de uma cultura que priorize o poder de comunicação dos sujeitos inseridos nas instituições: os servidores públicos. Essa prática poderá possibilitar e qualificar a produção institucional, bem como as fontes de informação. Em consonância com a LAI, é importante ater-se ao fato de que existem as informações para as quais deve ser garantido o sigilo, e estas devem ser tratadas sob essa ótica.

Em face do exposto, destaca-se que nem toda produção dos servidores é informação pública: a regra é o acesso, e o sigilo é a exceção, mas, para classificá-la, é muito importante a efetivação do processo de gestão com fins públicos desde sua concepção ou aquisição. Dessa forma, o servidor poderá contribuir para o atendimento às demandas do cidadão, tornando a instituição eficaz e qualificada tanto no que tange à transparência pública quanto à aplicação da lei; por conseguinte, podendo colaborar para a promoção da democracia e da cidadania.

Nesse contexto, a gestão da informação pública, na perspectiva do servidor, é o que interessa a este trabalho. Parte-se do entendimento de que, para o poder público cumprir seu papel com maior transparência, necessitará promover ações que visem padronizar os processos do ciclo informacional de recuperação, análise, tratamento, organização, disseminação e uso da informação.

Mesmo a LAI dispendo de padrões estabelecidos de classificação das informações públicas e sigilosas, bem como todo processo de gestão do acesso para atender às solicitações da sociedade, a temática ainda carece de estudos. Ademais, a classificação das informações refletirá sincronicamente a transparência ativa na qual se baseia o art. 8 da LAI (BRASIL, 2011), regulando que é

[...] dever dos órgãos e entidades públicas promover, independente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas e custodiadas (BRASIL, 2011, p. 1).

Nessa direção, em estudo sobre a LAI e portais de transparência governamentais brasileiros, Resende (2014) aponta para a necessidade de mais pesquisas sobre o processo de gestão da informação pública, em um contexto de atendimento ativo e sua divulgação em sítios de órgãos nos quais se encontra de forma bem estruturada.

Entende-se que, nessa orientação, o servidor público cumpre um papel de destaque, sobretudo aquele que concentra entre suas atividades a tarefa de possibilitar ao cidadão o acesso à informação. Inferindo-se que o servidor público, na condição de gestor das informações públicas³, preconiza o cumprimento da transparência ativa, ou seja, informação disponibilizada de forma proativa⁴, observa-se um aspecto que deve ser considerado: o usuário da informação no contexto digital, mais precisamente nos portais de transparência. A esse respeito, as TIC estabeleceram um novo trato para a relação recuperação e organização da informação, revolucionando as formas e os métodos de geração, processamento, armazenamento e transmissão da informação, podendo impactar de forma relevante na GI pública (LIMA, 2016). Ainda dentro do contexto digital, existem outros aspectos complementares que também devem ser considerados, envolvendo a transmissão e a apresentação da informação. Assim, a informação pública, como toda fonte de informação, exige dentro do fator da representação, mais precisamente, sua organização e

³ Neste trabalho, considera-se gestor das informações públicas o servidor que trata diretamente das informações públicas para cumprir a transparência.

⁴ A informação proativa é toda informação disponibilizada sem solicitação do demandante, no caso o cidadão. Ela visa antecipar as necessidades de seu usuário.

visualização, de forma que o uso daquele recurso informacional seja agradável principalmente no âmbito da internet (TOMAÉL, 2004). Diante desse cenário e similarmente aos estudos de Tomaél (2004), Silva, Eirão e Cavalcanti (2013, p. 13) elucidam que

[...] a transparência ativa definida pela LAI reconhece a internet como fonte de informação relevante para a sociedade contemporânea, além de ir ao encontro de iniciativas internacionais como a Dados Abertos Governamentais, que defende a disponibilização de dados eletrônicos emanados dos governos, sob formatos abertos para a livre utilização pelos cidadãos.

Considerando diversos desafios para a aplicabilidade da LAI, compreende-se que, à luz da CI, deve-se avaliar a aplicação da GI nos órgãos públicos, como ferramenta fortalecedora e de qualificação dos objetivos da referida lei.

A prática de implementação da LAI em convergência com a equidade dos direitos do cidadão por meio do acesso público à informação poderá ser capaz de contribuir para maior efetividade no processo de democratização da informação pública, ademais como ferramenta de governança informacional (RIBEIRO, 2003).

Apresentam-se como condicionantes da governança informacional as noções de transparência, convergência e as articulações das relações de informação e comunicação entre o Estado e a sociedade civil. O princípio do conceito de governança informacional é o reconhecimento do direito e do acesso à informação pública e governamental pelo cidadão e, conseqüentemente, a radicalização e a consolidação da democracia (RIBEIRO, 2003).

Dessa forma, projeta-se a demanda de estruturação de um modelo pragmático dos processos de produção/recuperação, análise, processamento, organização, disseminação e uso da informação pública que permitirá, por parte do governo, a prestação de contas à sociedade e poderá ainda possibilitar o controle social por parte do cidadão, congregando com o exercício da cidadania. “Assim a relação entre informação e cidadania não é algo gerado a partir do simples acesso/uso de informação” (ARAÚJO, 1999, p. 166), pois a informação pública, uma vez acessada, fará parte do processo de apropriação ressignificado pela transferência e socialização da informação.

Araújo (1999) buscou, em sua abordagem, ampliar a conceituação do termo transferência de informação. Nesse sentido, adota-se o conceito de transferência de informação como uma prática informacional que trata da socialização da informação, em que, com um acordo entre produtores e usuários, definem-se as necessidades informacionais e as metodologias mais adequadas para atendê-los. Para a autora, “a socialização da informação tem por base a criação de um contexto comunicativo no qual estejam presentes de forma ativa e igualitária, tanto os produtores, como os usuários de informação” (ARAÚJO, 1999, p. 162-163).

Portanto, considerando a apropriação da informação pública para atingir todo e qualquer cidadão após seu uso, essa informação demanda previamente uma organização, além dos trâmites legais já definidos na LAI quanto a sua classificação em relação ao grau de sigilo. Esses aspectos associados a esta pesquisa levam a explicar sobre a prática da GI na perspectiva do servidor público. Parte-se do pressuposto de que existe um profissional responsável pela GI pública, que mantém uma relação dialógica no processo comunicacional com o cidadão, podendo ser peça fundamental na prática da transparência ativa.

2.1 O servidor público e a LAI

Em pesquisa realizada e apresentada no portal da Controladoria Geral da União (CGU) em busca de um diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no poder Executivo federal brasileiro, aplicada aos servidores de diversos órgãos e entidades governamentais, foram observadas as seguintes conclusões sobre três aspectos a seguir:

MUDANÇAS CULTURAIS

- definição clara do que é/não é informação pública, reduzindo drasticamente a margem de arbítrio pessoal para as decisões;
- enfrentamento das atitudes sedimentadas na forma da complexa cultura do papel – da gaveta e do *pen drive*, o que reflete a difusa sensação de que os funcionários públicos são proprietários da informação, podendo disponibilizá-la ou não ao seu critério;
- incentivo a uma nova cultura de produção e compartilhamento de bancos de dados.

MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS

- estruturação e disseminação por toda a administração federal de áreas responsáveis pelo recebimento e acompanhamento de solicitações de informação;

- abertura e manutenção de canais eficientes de comunicação entre os órgãos de Estado/governo e a sociedade como um todo;
- implantação de rotinas informatizadas para o fluxo entre solicitações e respostas, dentro de prazos razoáveis de atendimento;
- implementação de política – a um tempo uniforme e flexível – para arquivos de documentos e também para o arquivamento eletrônico nos órgãos da administração federal;
- desenvolvimento de programas de sensibilização, treinamento e capacitação dos recursos humanos com foco nas transformações exigidas pela futura lei de acesso à informação pública;
- fortalecimento das áreas de tecnologia da informação e dos canais de diálogo e troca de informações ou sugestões entre estas e as demais áreas dos órgãos federais.

MUDANÇAS OPERACIONAIS

- universalização da gestão eletrônica de documentos e de acompanhamento de processos, com interfaces que permitam o acesso direto dos cidadãos interessados;
- estruturação e compatibilização de sistemas das várias repartições e órgãos federais;
- criação, ampliação, consolidação e disponibilização de bancos de dados com um mínimo de obstáculos para o acesso do cidadão, a exemplo de senhas e outras exigências inibidoras de consultas ou solicitações;
- digitalização dos documentos produzidos por órgãos e entidades da Administração Federal;
- ampliação da transparência proativa mediante *sites* bem desenhados e “amistosos” ao cidadão interessado, o que contribuirá para aliviar o excesso de demandas por informações e dados;
- definição de orçamentos que possibilitem efetivamente o novo ambiente de acesso à informação pública federal acima delineado (VIEIRA, 2011, p. 33 -35).

Visto que a aplicação da LAI requer atenção aos impactos internos e externos às instituições, no que tange ao servidor público e ponderando as análises da pesquisa apresentada anteriormente, o trato com a informação pública requer, do profissional que lida diretamente com ela, superação da fragilidade “tanto de ordem técnico-procedimental como político-administrativa” (INDOLFO, 2013, p. 21), corroborando a prática natural e em evolução da gestão e uso da informação pública tanto por quem a produz quanto por quem a demanda. O acesso à informação requer “o estabelecimento de ações de gestão informacional e documental nas instituições públicas” (GUEDES, 2014, p. 70), demandando uma nova cultura institucional.

Parte-se da ideia de que, no trâmite das informações públicas, o servidor lidará com as atividades de recuperação, recepção, análise, tratamento, organização, disseminação e uso das informações de acordo com um fluxo e gestão documental, facilitando a prática normativa da LAI, dirimindo a discrepância entre

acesso e uso pelo cidadão. Atingir as conformidades da lei demanda do servidor a apropriação ativa da fundamentação da LAI, bem como da sua implementação, posicionando-se como elemento partícipe da construção dessa prática, desse direito constitucional e legal.

Uma vez que entre a relação cidadão e acesso à informação pública existe o servidor público, produtor e mediador, a lei possibilita maior mobilização por parte dos gestores e servidores para implantar novos procedimentos, avançando na implementação da GI e nova prática de cultura informacional governamental, que refletirá, conseqüentemente, na transparência e no fortalecimento da democracia e cidadania. Observa-se que a relação entre cidadão e poder público depende cada vez mais de transparência, que, por sua vez, está diretamente relacionada ao servidor público.

2.2 Perspectivas de uma nova cultura informacional

Uma população inserida na cultura do acesso à informação pública demanda sobremaneira que o servidor público esteja inserido no contexto de cultura informacional institucional. Promover a cultura informacional aumenta o número de acesso às informações, incluindo as sigilosas, bem como a máxima disponibilização tanto na forma ativa quanto na passiva (BARTMEYER, 2015).

A LAI proporciona acessibilidade, informação, controle social, dados abertos, governo eletrônico, linguagem cidadã, publicidade e transparência como valores que direcionam a cultura do acesso. Alves (2012, p. 123) esclarece que “o novo paradigma de amplo acesso a informações é balizado pelo pensamento problemático, preliminar ao atendimento das demandas sociais por informações”, o que proporciona entendimentos comuns entre os interlocutores, conduzindo a verdadeira dialética entre sociedade e poder público. A aplicação da transparência ativa é um passo importante na implementação da cultura de acesso à informação pública que, conseqüentemente, demanda uma cultura informacional institucional em que o servidor compreende que a informação é um bem público e um direito garantido na Constituição, reconhecendo seu papel no processo de organização e disponibilização dessa informação de forma compreensível, proporcionando a transparência e o controle social (ALVES, 2012).

Elias (2012, p. 10) elucida que

sem a circulação da informação dos atos do Estado, a democracia participativa se fragiliza, porque a ausência ou insuficiência da informação ou mesmo a dificuldade em acessá-la inviabiliza que o cidadão se apodere do conhecimento necessário para exercer soberanamente e com eficácia o direito de participar da construção das decisões estatais que lhe afetarão.

O mesmo autor pontua ainda que

a capacitação para o exercício da cidadania ativa tem por um de seus pressupostos o acesso à informação, em intensidade e qualidade necessária para que os cidadãos e parceiros do poder público se habilitem a dialogar com a administração pública em condições de igualdade, capazes de avaliar a validade e procedência dos seus argumentos e pretensões, assim como examinar aqueles contrapostos pelo Estado (ELIAS, 2012, p.12).

Cabe aqui esclarecer que precedentemente à cultura informacional existia a cultura do sigilo e, com a promulgação da LAI, houve uma ressignificação do poder público para promover o acesso à informação e a participação social “caminhando em direção à ruptura do paradigma do sigilo” (FONTANELLI; BAUER, 2015, p. 11).

A esse respeito, Alves (2012, p. 124) ainda esclarece que

considera-se cultura do sigilo a forma de manutenção das estruturas sociais pautada no binômio informação-poder por meio de uma relação diretamente proporcional. Assim, compartilhar informações representa renunciar a uma parcela de poder; logo, o sigilo era a estratégia para manter a influência.

Conforme o art. 3º da LAI (BRASIL, 2011), a regra é a publicidade máxima e o sigilo é exceção; dessa forma, rompe-se com a cultura do sigilo e tem-se como novo paradigma a cultura do acesso, promovendo a ampla divulgação e novos ciclos de gestão documental em que a informação deve ser naturalmente pública. Espera-se uma nova postura e comportamento institucional tanto dos servidores públicos quanto do cidadão. Para Seabra, Capanema e Figueiredo (2013, p. 6),

[...] “institucionalizar cultura de acesso à informação” consiste em instituir uma cultura no serviço público, na qual o acesso à informação passa a ser a regra e o sigilo, a exceção. Essa mudança cultural passa

pela conscientização dos servidores e das autoridades públicas de que as informações custodiadas e/ou produzidas por seus órgãos/entidades pertencem aos cidadãos e, portanto, é um direito deles ter acesso a elas, e um dever do Estado providenciar esse acesso.

Bartmeyer (2015, p. 2) complementa que “o primeiro passo para uma cultura de acesso é colocar as informações à disposição, ou seja, pela transparência ativa, através do mais democrático meio de comunicação de uma sociedade”.

2.3 LAI – Alguns dilemas da sua implementação

A Organização Não Governamental (ONG) Article19 (2011) produziu um relatório que apresenta os principais enfrentamentos para a implementação da LAI, também chamado de cinco dilemas, a saber:

a) O Dilema Político: parte do pressuposto do sigilo indevido, uma vez que os gestores e servidores ocultam o uso de recursos públicos e evitam que violações históricas sejam desenterradas. Dessa forma, o sigilo contribui para que os gestores se livrem da culpa por informações que os comprometeriam caso fossem reveladas. O autor apresenta as seguintes estratégias que partem dos servidores para não serem interpelados pela LAI:

- Escondem informações;
- Não atendem às petições ou dizem que as informações não existem;
- Inventam situações para não revelar informações;
- Evitam manter registros ou usam contas de e-mail privadas, em vez de contas para uso oficial;
- Atrasam a liberação até o ponto em que as informações percam a sua importância (ARTICLE 19, 2011, p. 10).

b) O Dilema Administrativo: diz respeito ao acúmulo de atividades relacionadas ao acesso à informação pública. A abertura por meio das TIC permitiu que a grande quantidade de pedidos de informação se acumulasse revelando atrasos nos atendimentos, demandando otimização e integração dos sistemas e bancos de dados institucionais. Somando-se a isso existem

a falta de recursos para capacitação de servidores e a falta de recursos humanos (ARTICLE 19, 2011).

- c) O Dilema do Solicitante: trata-se do empoderamento do cidadão em relação às ferramentas de solicitação de forma equivocada, empregando perguntas muito amplas, dificultando o atendimento àquela solicitação, bem como a possibilidade de gerar a mesma pergunta em diversas instituições.
- d) Os Dilemas dos Órgãos de Supervisão: a supervisão é uma instância necessária para garantir o atendimento; entretanto, os órgãos responsáveis enfrentam problemas de acúmulo, principalmente em países com leis mais novas. As instâncias de supervisão podem ser: Revisão Judicial, Comissão de Informações ou Tribunal de Recursos para fazer recomendações e Comissão de Informações ou *ombudsman* com poderes para tomar decisões vinculantes.
- e) Criar uma Ampla Pauta de Integridade para a Conformidade: está diretamente ligada ao sistema de divulgação, caracterizado por: “sistemas de integridade funcional, os quais incluem preocupações amplas para salvaguardar e reforçar o Estado de Direito, uma mídia livre e independente e uma competição política robusta às pré-condições das democracias vitais” (ARTICLE 19, 2011, p. 20).

Outros autores como Gomes, Marques e Pinheiro (2016), destacam ainda como desafios da LAI as questões ligadas à cultura do sigilo, ao segredismo como uma mudança institucional a ser superada, uma vez que essa cultura está arraigada nos servidores públicos, intensificada no regime militar, promovendo a ideia de apropriação do público como privado ou até mesmo da confusão entre as duas esferas.

Autores como Alves (2012) e Lima, Cordeiro e Gomes (2014) consideram que a ruptura da cultura do sigilo exige uma mudança cultural da guarda para o compartilhamento, do privado para o público, do poder em torno da informação para a avaliação do servidor no atendimento às demandas.

3 METODOLOGIA

O estudo teve por objeto o perfil do servidor público da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) e, para sua realização, foram adotados métodos mistos: a abordagem qualitativa, pela singularidade do tema, e a abordagem quantitativa. A coleta de dados foi obtida por técnicas de aplicação de questionário semiestruturado aos servidores dos municípios da RMBH com mais de 10.000 habitantes que trabalhassem diretamente com a transparência ativa, fazendo a manutenção dos portais de transparência desses municípios.

Para desvendar a resposta ao problema e alcançar o objetivo geral e os objetivos específicos, foi utilizada a técnica de análise temática de conteúdo para os dados qualitativos. Simultaneamente, adotou-se uma análise quantitativa com a apresentação dos dados em formato de tabelas, gráficos e quadros.

Interessou a esta investigação compreender como a LAI tem sido implementada nos portais de transparência dos municípios da RMBH. A RMBH posiciona-se como o 88º aglomerado urbano do mundo, é o maior do Brasil (fora do eixo Rio-São Paulo), com uma população de 5.873.841 habitantes, segundo estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em julho de 2016, o que corresponde a 26% da população do estado de Minas Gerais e 24% do eleitorado brasileiro, aproximadamente 3,35 milhões de eleitores. Considerado o centro político, financeiro, comercial, educacional e cultural de Minas Gerais, a RMBH representa cerca de 40% da economia do Estado, com um Produto Interno Bruto (PIB) em torno de R\$ 149,4 bilhões, dos quais 40% são correspondentes à capital, Belo Horizonte (ANDRADE, 2009). Dessa forma, observa-se a importância da região, sobretudo por sua expressividade populacional e econômica para o estado de Minas Gerais.

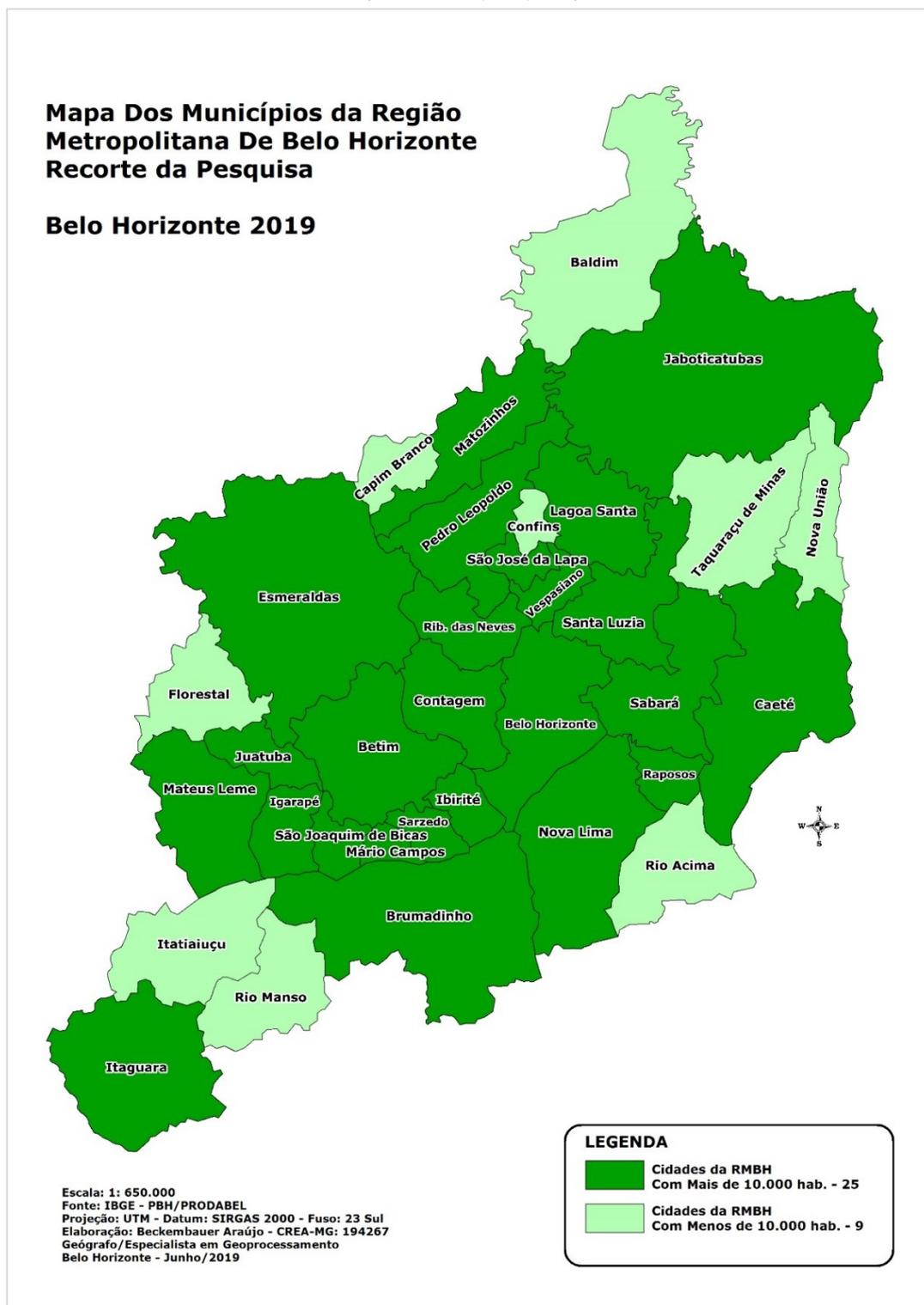
O grupo da RMBH é composto por 34 municípios (FIGURA 1), contudo, fez-se um recorte para análise desta pesquisa atendo-se aos municípios com mais de 10.000 habitantes, conforme determina a LAI. Dessa forma, trabalhou-se com 25 municípios que possuem mais de 10.000 habitantes (FIGURA 2).

Figura 1 – Municípios da Região Metropolitana por população e População

| RÓTULO NO MAPA | MUNICÍPIO | UF | POPULACAO |
|----------------|----------------------|----|-----------|
| 1 | Belo Horizonte | MG | 2.375.151 |
| 2 | Contagem | MG | 603.442 |
| 3 | Betim | MG | 378.089 |
| 4 | Ribeirão das Neves | MG | 296.317 |
| 5 | Santa Luzia | MG | 202.942 |
| 6 | Ibirité | MG | 158.954 |
| 7 | Sabará | MG | 126.269 |
| 8 | Vespasiano | MG | 104.527 |
| 9 | Nova Lima | MG | 80.998 |
| 10 | Esmeraldas | MG | 60.271 |
| 11 | Pedro Leopoldo | MG | 58.740 |
| 12 | Lagoa Santa | MG | 52.520 |
| 13 | Caeté | MG | 40.750 |
| 14 | Igarapé | MG | 34.851 |
| 15 | Brumadinho | MG | 33.973 |
| 16 | Matozinhos | MG | 33.955 |
| 17 | Mateus Leme | MG | 27.856 |
| 18 | Sarzedo | MG | 25.814 |
| 19 | São Joaquim de Bicas | MG | 25.537 |
| 20 | Juatuba | MG | 22.202 |
| 21 | São José da Lapa | MG | 19.799 |
| 22 | Jaboticatubas | MG | 17.134 |
| 23 | Raposos | MG | 15.342 |
| 24 | Mário Campos | MG | 13.192 |
| 25 | Itaguara | MG | 12.372 |
| 26 | Itatiaiuçu | MG | 9.928 |
| 27 | Rio Acima | MG | 9.090 |
| 28 | Capim Branco | MG | 8.881 |
| 29 | Baldim | MG | 7.913 |
| 30 | Florestal | MG | 6.600 |
| 31 | Confins | MG | 5.936 |
| 32 | Nova União | MG | 5.555 |
| 33 | Rio Manso | MG | 5.276 |
| 34 | Taquaraçu de Minas | MG | 3.794 |

Fonte: IBGE (2010, *on-line*).

Figura 2 – Mapa dos municípios da Região Metropolitana com mais de 10 mil habitantes (recorte da pesquisa)



Fonte: IBGE (2010, on-line).

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS DADOS

A coleta de dados realizou-se em quatro etapas, a seguir: etapa 1 – análise documental, identificando a existência de portais na RMBH que cumprem os requisitos da LAI; etapa 2 – confirmação por contato por telefone com os prováveis responsáveis pelas informações dos portais atualizando quando indicado em conversa e registrando e-mail para envio de questionário; etapa 3 – aplicação de questionário via formulário Google; e etapa 4 – visita técnica diante de um percentual não satisfatório dos respondentes.

A partir da aplicação do instrumento de coleta de dados e de seu tratamento, análise/interpretação inicial, a pesquisa possibilitou, simultaneamente, fazer algumas inferências identificando o conhecimento que os servidores públicos da RMBH possuem sobre a LAI e esboçando um perfil desses sujeitos. Observando-se os 25 municípios da RMBH que fizeram parte do recorte da pesquisa, 20 representantes responderam ao questionário. Esse quantitativo representa 80% de retorno, o que significou uma resposta expressiva diante do total. As análises permitiram traçar outras questões acerca do servidor que trabalha diretamente com a transparência ativa, disponibilizando informações públicas nos portais da transparência dos municípios da RMBH, bem como analisar as questões levantadas no início deste estudo, e apresentadas a seguir.

4.1 Perfil

Constatou-se que desse total 55% são do gênero masculino e em sua maioria na faixa etária entre 31 e 50 anos, perfazendo o total de 12 respondentes.

Tabela 1– Escolaridade

| ESCOLARIDADE | FREQUÊNCIA | % |
|----------------------|------------|--------------|
| Ensino médio técnico | 1 | 5,0 |
| Graduação | 8 | 40,0 |
| Especialização | 8 | 40,0 |
| Mestrado | 3 | 15,0 |
| Doutorado | 0 | 0 |
| Total | 20 | 100,0 |

Fonte: ARAUJO, 2018.

Conforme questionário, 80% dos entrevistados possuem graduação ou especialização. Observa-se que, de certa forma, trabalhar com a informação pública exige qualificação. Entre as qualificações, destaca-se a formação em Tecnologias de Informação, seguida da área de Direito e formações nas áreas de Comunicação e Gestão Pública. Dessa maneira, observa-se também que a maioria graduada é bem mais qualificada, com especializações, e alguns com mestrado, o que leva a inferir que os servidores que ocupam cargos na GI estão preparados minimamente para essa atividade.

4.2 Trajetória Profissional

Dos cargos relatados, somente dois estão diretamente ligados à transparência e dois são ligados à área de comunicação. Uma vez que 34% da formação dos servidores é na área de TIC, pressupõe-se que o trabalho com a Gestão da Informação demanda conhecimento de tecnologias. Desses respondentes, 75% têm como natureza do vínculo cargos efetivos e cargo comissionado/cargo confiança, contando com apenas um do total com contrato pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

4.3 Informática

Como esperado para o trabalho na área investigada, de modo geral, é elevado o nível de conhecimento acerca da maioria dos programas de computador relacionados (*Word, Excel, Access, Power Point, Acrobat, Winzip* e Internet). Para a pesquisa, interessou o conhecimento avançado em planilha

eletrônica, que foi 11 de 20 dos respondentes; editor de texto foi 14 de 20 respondentes; e internet, 15 de 20 respondentes. O item internet foi avaliado no que se refere às ações de navegação em *browser*, recuperação e uso de informação na *web*. A exceção foi o *Access*, que alcançou 55%, somando-se as alternativas “básico” e “não sei utilizar”.

A totalidade dos respondentes possui acesso ao microcomputador no local de trabalho, o que caracterizou um atendimento a condições mínimas de infraestrutura. Observa-se, sobretudo, que isso qualifica tanto a instituição quanto o servidor, por possuírem recursos administrativos para a atividade a que se destinam, inserir e atualizar informações em meio eletrônico.

4.4 Demandas Informacionais dos servidores

Dentre os temas que os servidores mais se interessam estão gestão/gestão pública/gestão de projetos, Direito público administrativo, Informática/tecnologia, Contabilidade/finanças, Comunicação/publicidade, Administração pública/teorias da administração, estudos administrativos e legislação. Cabe esclarecer que os temas não foram sugeridos no questionário e foram agrupados devido a incidência e semelhança.

Mais da metade dos respondentes (55%) sempre tem acesso às informações produzidas pela instituição na qual trabalham, como relatórios, textos produzidos pelos técnicos, documentos, avaliações etc. E, somando-se os que “às vezes” possuem tal acesso, esse índice chega a 95%, contribuindo para a prática da Gestão da Informação pública citada por Barbosa (2008) e Lima (2016), bem como estabelecendo um ambiente favorável à cultura informacional dentro da perspectiva do compartilhamento.

Considerando o acesso a fontes de informação, na **!Error! La autoreferencia al marcador no es válida.**, são apresentadas as fontes e formas mais consideradas pelos respondentes.

Tabela 2 – Formas para obter informações ⁵

| FONTES | FORMAS QUE GOSTARIA DE UTILIZAR – FREQUÊNCIA* | | FORMAS QUE UTILIZA – FREQUÊNCIA* | |
|--|---|----|----------------------------------|----|
| | | % | | % |
| Documentos oficiais | 16 | 80 | 13 | 65 |
| Livro | 6 | 30 | 5 | 25 |
| Jornal/Periódico (revista) | 9 | 45 | 7 | 35 |
| Vídeo | 6 | 30 | 5 | 25 |
| Pessoas da instituição | 9 | 45 | 12 | 60 |
| Pessoas externas | 5 | 25 | 5 | 25 |
| Biblioteca Interna (Centro de Memória) | 5 | 25 | 1 | 5 |
| Biblioteca externa | 3 | 15 | 0 | 0 |
| Internet – Base de dados | 14 | 70 | 14 | 70 |
| Internet – Lista de discussão | 6 | 30 | 4 | 20 |
| Internet – Endereços web | 11 | 55 | 11 | 55 |
| Internet – Redes sociais | 7 | 35 | 8 | 40 |
| Intranet | 10 | 50 | 5 | 25 |
| Assessorias | 1 | 5 | 1 | 5 |
| E-mail | 0 | 0 | 1 | 5 |

Nota: múltiplas respostas.

Fonte: Araújo (2018).

Em relação às fontes que mais gostariam de utilizar, foi respondido, em sua maioria, “documentos oficiais”, seguido por “base de dados” e “intranet”. É pertinente observar o quanto são importantes as fontes oficiais internas às instituições, o que pode refletir diretamente no comportamento do cidadão demandante de informação pública a partir do servidor, que também é um cidadão que, fora da sua esfera profissional, é um demandante de informação pública.

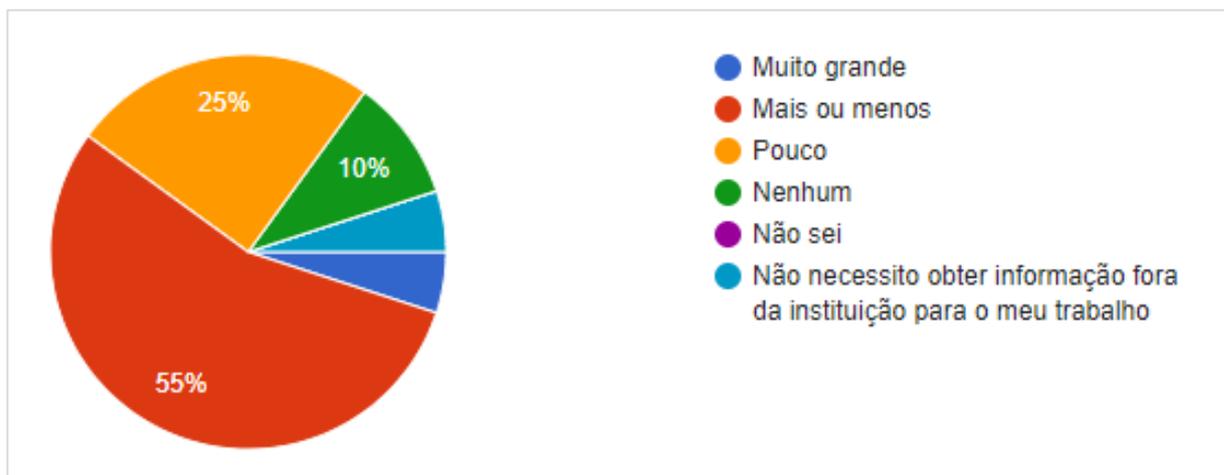
Já as formas que utilizam com mais frequência são as “bases de dados”, seguidas por “documentos oficiais” e “pessoas da instituição”. Percebe-se que a busca por informações em um primeiro momento é dada pelas bases de dados, provavelmente pela facilidade de acesso; mais uma reflexão a fazer quanto à

⁵ As percentagens apresentadas são relativas aos respondentes.

demanda do cidadão ser atendida prontamente nos portais da transparência, uma vez que são meios mais rápidos de acesso à informação pública.

O grau de dificuldade para obter informação pública fora da instituição é apresentado no 1. Essas informações são aquelas consideradas pertinentes e necessárias para a realização dos trabalhos da instituição.

Gráfico 1 – Grau de dificuldade para obter informação pública fora da instituição



Fonte: Araújo (2018).

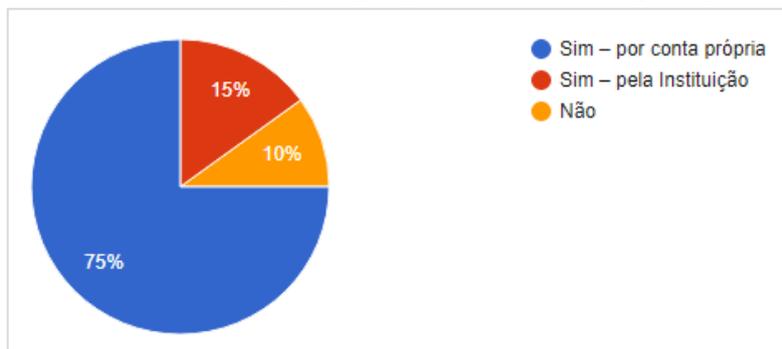
Aqueles que relataram algum grau de dificuldade para obter informação pública fora da instituição perfizeram 60% dos respondentes. O nível de dificuldade nesse grau de porcentagem revelou uma complicação que pode ocorrer na fase de recuperação de informação do ciclo informacional, segundo Ponjuán Dante (1998). Dessa maneira, se existe dificuldade de recuperar informação interna ou externa à instituição, todo o restante do ciclo fica comprometido.

4.5 Gestão da informação pública

O expressivo percentual de 70% dos servidores pesquisados disse conhecer razoavelmente a LAI. Esse aspecto retoma um dos dilemas da implementação da LAI, conforme pesquisa da Article19 (2011) no que tange à capacitação. Esse conhecimento em nível mais razoável sobre a lei reflete na questão feita aos respondentes sobre a diferença entre transparência ativa e passiva em que 75% demonstrou entre conhecer bem e razoavelmente. Na contramão das duas últimas questões, estava claro para a totalidade dos

entrevistados o objetivo de um portal de transparência, mesmo porque entre os respondentes cerca de 70% utilizam frequentemente outros portais de transparência e outros 30% “às vezes”. Isso faz parte do contexto da capacitação do servidor que, no Gráfico 2, expressa o recebimento de capacitação.

Gráfico 2 – Recebimento da capacitação para exercer as funções que desempenha



Fonte: Araújo (2018).

O investimento das instituições em capacitações para os servidores deixa a desejar, uma vez que cerca de 75% tiveram de fazê-las por conta própria e outros 10% não passaram por nenhum tipo de capacitação. Apenas três dos respondentes tiveram capacitações na área em que trabalham oferecidas pela instituição, correspondendo a 15% do total de servidores. Elas refletem diretamente na qualidade da prestação de atendimento ao cidadão.

Foi possível identificar que as capacitações feitas pelos servidores foram bem variadas e 35% dos respondentes são capacitados na área de TIC, o que se relaciona, de certa forma, diretamente com a formação dos servidores apresentada anteriormente na área de TIC. Além disso, o conhecimento em TIC é muito relevante, uma vez que a transparência ativa se formaliza por meio da *web*.

Na maioria das instituições, existe uma equipe específica de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme 65% dos respondentes. Na instituição na qual trabalham cinco dos servidores, não existe essa equipe e outros dois respondentes desconhecem sua existência. Essa estrutura, na instituição, contribui com a prática da transparência ativa, uma vez que ela detecta, por meio das solicitações, quais informações mais são demandadas pelo cidadão, podendo disponibilizá-las previamente no portal de transparência da instituição. Dos 13 respondentes que confirmaram a existência da equipe de SIC em suas

instituições, aproximadamente metade (seis servidores) fazia parte dessa equipe, reafirmando a necessidade de relação dessa estrutura institucional com a implementação da transparência ativa. São ações complementares que solidificam a aplicação da lei nas instituições e cumprimento da transparência.

Tendo em vista que uma política de acesso à informação normatiza processos e fluxos informacionais estabelecendo a cultura informacional, a Tabela 3 mostra a frequência de implantação da política de acesso à informação institucional.

Tabela 3 – Política de acesso à informação

| POLÍTICA | FREQUÊNCIA | % |
|--|------------|----|
| Foi implantada e instituída uma política informacional (gestão de informação e gestão de documentos) | 14 | 70 |
| Foi feita a sensibilização dos servidores do órgão quanto aos seus deveres diante do direito de acesso à informação do cidadão | 12 | 60 |
| Na realização de concurso/processo seletivo, o edital previu a cobrança de conhecimentos sobre a LAI | 2 | 10 |
| Foi destinado recurso orçamentário para implantação/melhoria da política de acesso à informação | 9 | 45 |
| Total de respostas | 37 | |

Nota: múltiplas respostas.

Fonte: Araújo (2018).

Sobre a política de acesso à informação adotada pela instituição, verifica-se que foi implantada e instituída em 70% dos casos e, em mais de 60% deles, foi realizada uma sensibilização aos servidores. A política de informação é mais um dos importantes aspectos complementares na prática da LAI nas instituições públicas.

4.6 Dados abertos

A maioria dos respondentes disse ter noções básicas sobre dados abertos e apenas 15%, um conhecimento aprofundado e, ainda, outros três dos pesquisados não conheciam o conceito. Em se tratando de profissionais responsáveis pela transparência ativa, é um conhecimento que deveria estar mais difundido, porque é a tendência atual para a disponibilização de informações nos portais da transparência.

4.7 Transparência ativa

O Governo Federal estabelece um modelo de acessibilidade em que a CGU recomenda medidas necessárias que possam garantir o acesso às informações públicas por pessoas com deficiência. Entende-se que adotar essas medidas é uma relação muito ampla, porém existe um mínimo a ser atendido, e o Brasil segue padrões internacionais aplicados no país, chamado de Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (e-MAG).

Como os padrões não são bem definidos, consideram-se minimamente os recursos de visualização de fontes em vários tamanhos e o recurso de alto contraste, que disponibiliza o conteúdo do portal em um diagrama de cor diferenciado do diagrama normal, exibindo os caracteres totalmente brancos em um fundo totalmente preto ou vice-versa (RESENDE, 2014). De acordo com 80% dos respondentes, a divulgação das informações nos portais está conforme o modelo de acessibilidade do Governo Federal. Dessa forma, dos 20 portais da transparência das instituições que tiveram respondentes, 18 estão em consonância com o e-MAG, o que significa um quantitativo a se considerar razoável, mas não o ideal.

Na Tabela 4, verificam-se quais recomendações quanto à transparência ativa para um portal da transparência são cumpridas, assim como sua frequência.

Tabela 4 – Sítio eletrônico da instituição

| SÍTIO POSSUI | FREQUÊNCIA | % |
|---|------------|-----|
| Ferramenta de pesquisa de conteúdo | 20 | 100 |
| Possibilidade de gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e textos | 14 | 70 |
| Possibilidade de acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquinas | 9 | 45 |
| Divulgação detalhada dos formatos utilizados para estruturação da informação | 12 | 60 |
| Garantia de autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso | 15 | 75 |
| Mecanismo de atualização das informações | 14 | 70 |
| Indicação de local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade | 18 | 90 |
| Recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência | 6 | 30 |

Nota: múltiplas respostas.

Fonte: Araújo (2018).

Observa-se que, segundo os respondentes, todos os portais da transparência cumprem o item sobre ferramenta de pesquisa; 90% deles indicam local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade; em 75% dos casos, os portais possuem garantia de autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso e, em 70% dos casos, os portais apresentam possibilidade de gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e textos, bem como possuem mecanismo de atualização das informações.

A frequência da rotina de atualização dos itens de acesso à informação está listada na Tabela 5.

Tabela 5 – Rotina de atualização de itens de acesso à informação

| ITENS | FREQUÊNCIA* | % |
|--|-------------|----|
| Institucional | 15 | 75 |
| Ações e programas | 10 | 50 |
| Participação social | 5 | 25 |
| Auditorias | 5 | 25 |
| Convênios | 14 | 70 |
| Receitas e despesas | 16 | 80 |
| Licitações e contratos | 15 | 75 |
| Servidores | 15 | 75 |
| Informações classificadas | 5 | 25 |
| Perguntas Frequentes (item do cabeçalho do sítio eletrônico) | 6 | 30 |

Nota: múltiplas respostas

Fonte: Araújo (2018).

A Tabela 5 apresentou a rotina de atualização para determinados itens da seção de acesso à informação. “Receitas e despesas” foi o item mais atualizado, em 80% dos casos. Seguem os itens “Institucional”, “Licitações e contratos” e “Servidores”, todos com 75%. Observa-se que os gastos públicos são prioridade no aspecto transparência ativa, bem como os itens relativos aos servidores e a questões institucionais.

A Tabela 6 expõe os principais desafios para a implementação da LAI na perspectiva dos servidores.

Tabela 6 – Principais desafios para implementação da LAI

| DESAFIOS | FREQUÊNCIA* | % |
|---|-------------|----|
| Falta de capacitação para os servidores | 13 | 65 |
| Problemas de estrutura (falta de computadores, sala, entre outros) | 12 | 60 |
| Falta de funcionários no SIC para atender demandas | 9 | 45 |
| Falta de sensibilização das áreas técnicas respondentes quanto aos prazos e normas estabelecidos na Lei | 12 | 60 |
| Problemas de fluxo interno para tramitação de pedidos de informação | 11 | 55 |
| Falta de orçamento para implementação/melhoria da política de acesso à informação | 7 | 35 |
| Dificuldades relacionadas à gestão documental (problemas para localizar informações e documentos, inexistência de sistemas, entre outros) | 9 | 45 |
| Ausência de definição de procedimentos para tratar informações públicas | 8 | 40 |
| Dificuldade para atualização de informações em transparência ativa | 5 | 25 |
| Dificuldade de mudança na cultura dentro da instituição em relação ao acesso à informação | 13 | 65 |
| Não vê dificuldade | 1 | 5 |

Fonte: Araújo (2018).

Os principais desafios/dificuldades enfrentados pelas instituições para implementação da LAI, conforme a Tabela 6, referem-se à “Falta de capacitação dos servidores” e “Dificuldade de mudança na cultura da instituição”, ambos com 13%. Seguem de perto os “Problemas de infraestrutura”, a “Falta de sensibilização das áreas técnicas” e os “Problemas de fluxo interno de pedidos de informação”. Esses desafios são expressivos no contexto da aplicação da lei e do seu efetivo atendimento a que se propõe. O servidor precisa ter condições mínimas para cumprir seu papel na implementação da lei e isso deve partir da instituição, com planejamento de recursos financeiros, políticas de cultura e GI, formação e conscientização da importância da LAI.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da investigação realizada, foi possível depreender as considerações que se apresentam na sequência. O estudo recorreu a pesquisas como a realizada pelo IBGE em 2016, que retratou o quanto a população brasileira tem acesso à internet. Com isso, considera-se que a sociedade é potencialmente consumidora de informações públicas, desde que organizadas e

acessíveis. Portanto, as instituições públicas podem atender às possíveis demandas de acesso às informações por meio da transparência ativa, como preconiza a LAI.

Dessa maneira, observou-se, com a pesquisa, a necessidade de uma melhor GI pública, de forma que ela esteja organizada para atender tanto o acesso interno quanto o acesso ao cidadão. Não obstante, essa organização demanda a GI pública, considerando seu ciclo informacional e o uso de TIC, assim como o processo de desburocratização contribui para a apropriação por parte do servidor desse dispositivo legal, que é a LAI.

O estudo apoiou-se também na pesquisa realizada pela organização Article19 (2011) e por Vieira (2011), que observaram os dilemas que permeiam a implementação da LAI. Esses dilemas foram claramente apresentados pelos servidores da RMBH, sendo os principais a falta de capacitação, a falta de infraestrutura e o quadro reduzido de pessoal.

Respondendo ao que este estudo se propôs, foi possível inferir que os servidores da RMBH que responderam ao questionário compreendem que fazem parte do processo de transparência pública dialogando com o cidadão. Porém, não há padrões muito claros estabelecidos para a gestão do ciclo informacional, o que os faz demandar mais investimento pela instituição em capacitação acerca da LAI.

A implementação dos portais da transparência, à luz da LAI, tem ocorrido em todos os municípios da RMBH de forma fragmentada, pelos setores que geram as informações. Em apenas um município, Belo Horizonte, existe a figura centralizadora e gestora do portal com sua equipe, planos de ação, GI pública, prática do fluxo informacional com vistas à aplicação da aprendizagem das demandas. Existem casos em que os portais são implementados por terceiros, o que não desqualifica o atendimento à transparência e possibilita o controle social, mas desagrega o conhecimento que deve ser parte da instituição, permitindo, por meio de práticas, qualificar o atendimento do cidadão. Entende-se que os municípios precisam de planos de gestão ou, conforme Gomes, Marques e Pinheiro (2016), políticas de informação para a gestão dessa informação pública.

Cabe ressaltar que, na análise documental realizada nos portais dos municípios no período de realização desta pesquisa, identificou-se a evolução

nos portais quanto à disponibilização de informações públicas em cumprimento à LAI, e até casos de trabalho em equipe multidisciplinar em busca da adoção de melhores práticas e ações de qualificação do servidor foram encontrados, sobretudo ações de formação de cidadãos aptos ao controle social. Todavia, há casos de omissão na prática da transparência e do atendimento à LAI, com portais dispondo de informações que atendam minimamente à legislação, o que ocasionou, inclusive, o não atendimento à aplicação do questionário. O pressuposto da pesquisa de Vieira (2011), em que se consideram necessárias mudanças organizacionais, operacionais e estruturais, conforme a pesquisa, também é evidentemente aplicável na esfera municipal.

Entende-se que a lei é um *modus operandi* da CI e que muitos dos profissionais que hoje atuam na GI pública ainda se encontram despreparados para atuar; depreendem-se, assim, a necessidade e a possibilidade de profissionais da informação atuarem na área da GI pública. Espera-se, com este estudo, contribuir para a prática da CI na GI pública.

REFERÊNCIAS

- ALVES, M. S. D. Do sigilo ao acesso: análise tópica da mudança de cultura. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 1, p. 120-134, 2012. Edição especial.
- ANDRADE, L. T. (Org.). **Como anda Belo Horizonte**. Rio de Janeiro: Letra Capital: Observatório das Metrópoles, 2009. 98 p. (Conjuntura urbana, 10). Disponível em: http://www.observatoriodasmetrolopes.ufrj.br/Vol10_como_anda_belo_horizonte.pdf f Acesso em: 14 jun. 2017.
- ARAÚJO, C. A. V. **Gestão da Informação: desafios do servidor público na implementação da transparência ativa na região metropolitana de Belo Horizonte** [manuscrito]. 2018. 146 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.
- ARAÚJO, E. A. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999.
- ARTICLE19. **Leis de acesso à informação: dilemas da implementação**. [São Paulo], 2011. (Estudos em liberdade de informação). Disponível em: <<http://gregmichener.com/Leis-de-Acesso-a-Informacao-Dilemas-da-Implementacao--Artigo19.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

BARTMEYER, S. M. **A importância de uma cultura de acesso à informação**. [Ponta Grossa]: Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2015. Não paginado.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & informação**, Londrina, v. 3, p. 1-25, 2008. Número especial.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Seção 1, p. 1. Edição Extra. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 14 jun. 2017.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta na era da informação. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. 4. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

ELIAS, G. T. Da publicidade à transparência: o percurso para a reafirmação da democracia participativa. **Fórum Administrativo**, Belo Horizonte, v. 12, n. 141, nov. 2012. Disponível em: <http://dspace.almg.gov.br/xmlui/bitstream/item/4876/PDIlexibepdf.pdf?sequence=1>. Acesso em: 30 jun. 2017.

FONTANELLI, S. A.; BAUER, M. **É possível romper a cultura do sigilo?** Desafios do Poder Executivo Federal para efetivar a Lei de Acesso à Informação. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública) – Programa Nacional de Formação em Administração Pública, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo, 2015.

GOMES, S. R. L.; MARQUES, R. M.; PINHEIRO, M. M. K. A cultura organizacional e os desafios da Lei de Acesso à Informação nas instituições públicas brasileiras. **Revista Ágora**: políticas públicas, comunicação e governança informacional, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 4-25, jan./jun. 2016.

GUEDES, R. M. O profissional da informação frente à lei de acesso à informação pública: condutas possíveis. **Biblios: Revista do Instituto de Ciências Humanas e de Informação**, Rio Grande, v. 28, n. 2, p. 59-72. jul./dez. 2014.

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

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo IBGE 2010. [S.l.: s.n.], 2010. Disponível em: <http://censo2010.ibge.gov.br/>. Acesso em: 8 maio 2017.

LIMA, G. Â. B. Arquitetura da informação. In: MIRANDA, R. C. R. (Org.). **Arquitetura da informação na Câmara dos Deputados**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 2016. cap. 3, p. 47-62. (Série relatos de pesquisa).

LIMA, M. H. T. F.; CORDEIRO, H. C. D.; GOMES, C. A. S. Antecedentes e perspectivas do Direito à Informação no Brasil: a Lei de Acesso à Informação como marco divisor. In: MOURA, M. A. (Org.). **A construção social do acesso público à informação no Brasil**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2014. 288 p.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago: CAPI-Universidad de Chile, 1998.

RESENDE, W. C. **A lei de acesso à informação em portais de transparência governamentais brasileiros**. 2014. 123 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

RIBEIRO, C. A. **Governança informacional na reforma do Estado: um estudo exploratório sobre política pública de acesso à informação governamental**. 2003. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

SEABRA, S. N.; CAPANEMA, R. O.; FIGUEIREDO, R. A. **Lei de Acesso à Informação: uma análise dos fatores de sucesso da experiência do Poder Executivo Federal**. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 2013. Não paginado. Disponível em: http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/ministro/artigos/artigos-de-outros-dirigentes/artigo_201307_seabra-capanema-figueiredo_revistaadministracaomunicipal.pdf/view. Acesso em: 5 jul. 2018.

SILVA, T. E.; EIRÃO, T. G.; CAVALCANTE, R. S. Acesso à informação: notas de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 2, p. 1-19, maio/jul. 2013.

TOMAÉL, M. I. *et al.* Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na internet. In: TOMÁEL, M. I.; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: Eduel, 2004. p. 19-40.

VIEIRA, V. Diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo Federal Brasileiro. Brasília, DF: Publicação da Controladoria Geral da União, 2011. Não paginado. Disponível em: http://www.cgu.gov.br/noticias/2011/arquivos/apresentacao_pesquisa_cultura_acesso_09-12-11.pdf. Acesso em: 29 jun. 2015.



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial 4.0 Internacional.