

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA

SOCIAL: instrumento de democratização da Informação

Resumo: Análise do processo de implementação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Previdência Social (MPS). Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa com aplicação de entrevista semiestruturada a Gestora da Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação Institucional (AGEIN). Verificou que o SIC proporciona um movimento diferenciado não só no provimento do acesso à informação, mas também, em conduzir o MPS a pensar sobre a sua cultura organizacional, sendo preciso intensificar a divulgação do SIC físico à população. Conclui que o SIC do MPS pelas abordagens desdobradas, de uma forma geral, atua de forma eficaz no provimento das informações ao cidadão.

Palavras-Chave: Lei de Acesso à Informação; Serviço de Informação ao Cidadão; Ministério da Previdência Social.

Dirlene Santos Barros

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília; Professora Assistente do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão; Mestre em Ciência da Informação

e-mail: dirsbarros@gmail.com

Renato Tarciso Barbosa de Sousa

Doutor em História e professor adj. Do Curso de Arquivologia da UnB
e-mail: renasou@unb.br

MINISTRY OF SOCIAL SECURITY'S (MPS) CITIZEN INFORMATION SERVICE

(SIC): instrument of democratization of information

Abstract: Analysis of the effectiveness of the Ministry of Social Security's (MPS) Citizen Information Service (SIC). It is a bibliographical and documental research with a qualitative approach that applies semi-structured interview method to the Strategic Management and Institutional Innovation Office Manager (AGEIN). It was observed that the SIC provides a distinguished action not only in providing access to information, but also in leading the MPS to think about its organizational culture, making it necessary to intensify announcements about the physical SIC to the population. It concludes that the Citizen Information Service (SIC) of the Ministry of Social Security's (MPS) by means of the approaches developed, in a general way acts effectively in providing information to the citizens.

Keywords: Access to Information Law. Citizen Information Service. Ministry of Social Security.

1 INTRODUÇÃO

Não é suficiente para o progresso de um país, a existência de um Estado que alimente a cultura do sigilo e, por consequência, a não participação popular na gestão pública. É preciso marcos legais que garantam essa participação.

Dentre esses marcos de democratização da gestão pública, temos a Lei de Acesso à Informação (LAI), tardiamente criada no Brasil (MICHENER, 2011). Ela envolve concepções e práticas com contornos referenciais e com potencial de compartilhamento e monitoramento nas decisões políticas.

A LAI, de modo geral, se afluou em conformidade aos debates suscitados nas universidades, na sociedade civil organizada, nas organizações não governamentais e no campo político, considerando os seus recortes estruturais: a publicidade como regra e o sigilo como exceção e, como consequência, a garantia do direito fundamental humano de acesso à informação.

Com essa finalidade, a LAI estabelece a criação de mecanismos de intermediação popular como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), cuja função é atender as demandas informacionais do cidadão. Esse atendimento ocorre por meio do recebimento, processamento e gerenciamento dos pedidos informacionais, constituindo-se num campo fecundo e promissor para impulsionar a relação entre Estado e cidadão.

É na confluência dessas argumentações que suscitou o interesse pelo estudo do SIC, concebido como um construto potencial de abertura dos fazeres e dizeres da Administração Pública ao cidadão, de forma a possibilitar a transparência administrativa e o fortalecimento do sistema democrático brasileiro.

Desse modo, a pesquisa em tela buscou “verificar o processo de implementação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Previdência Social (MPS)”. Convém ressaltar que a seleção do recorte não ocorreu de forma aleatória. Pois, de acordo com a Corregedoria Geral da União (CGU), o MPS congrega em sua estrutura institucional o segundo órgão que mais foi demandado informação ao SIC no primeiro ano de sanção da LAI, que é o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Ao MPS compete os assuntos pertinentes à previdência social e a previdência complementar. A ele estão vinculados três autarquias: o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) e a Empresa de Tecnologia e Informação da Previdência Social (DATAPREV).

A Secretaria Executiva é órgão direto e de assistência imediata ao MPS, responsável pela implantação e monitoramento da LAI nesse Ministério e em suas autarquias. Ela está vinculada à Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação Institucional (AGEIN),

A sede do MPS encontra-se localizada na Esplanada em Brasília, com horário de atendimento ao público entre 8h e 12h e das 14h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.

Como parte integrante desse Ministério, e funcionando no mesmo local, encontramos a Coordenação-Geral de Estudos Técnicos, Estatísticas e Informações Gerenciais (CGEEL/SPPS), Coordenação-Geral de Normatização e Acompanhamento Legal (CGNAL/DRPSP/SPPS) e a Coordenação-Geral de Política de Seguro Contra Acidentes do Trabalho e Relacionamento Interinstitucional (CGSAT/DPSSO/SPPS), mas com atendimento diferenciado: das 10h às 12h e das 14h às 16h, também de segunda-feira a sexta-feira. Além desses órgãos, há a Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OUGPS/GM), cujo funcionamento se ocorre das 8h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira (MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, 2012).

Para investigar o SIC no INSS, desenvolvemos uma pesquisa com enfoque descritivo. A abordagem foi qualitativa e o arcabouço teórico foi construído pelo uso das pesquisas bibliográfica e documental.

A coleta de dados ocorreu com o uso da entrevista semiestruturada realizada com a Gestora da AGEIN - responsável pela implantação e monitoramento da LAI e, por consequência, do SIC no âmbito do MPS e de suas autarquias. A análise do conteúdo da entrevista foi articulada com o referencial teórico desenvolvido neste artigo.

Para uma melhor compreensão do estudo, nós o abordamos em dois momentos: no primeiro, tecemos um panorama da LAI à luz da Constituição Federal (1988), da própria Lei (n.12527/2011) e do decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a referida Lei, com ênfase no SIC. No segundo momento, apresentamos e discutimos os sentidos dos dados coletados pela entrevista com base nas concepções que orientam as ações do SIC, seguida das considerações finais.

2 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA: potencializando o controle social pelo Serviço de Informação ao Cidadão

A LAI implica em mudanças na cultura do sigilo para a cultura da publicidade, preconizando nas instituições públicas a transparência administrativa e uma participação efetiva do cidadão. Isso demanda transformações não só nas estruturas físicas dos órgãos e no delineamento de processos com suas rotinas, como também, nas práticas do servidor público para compreensão da importância da divulgação e do acesso à informação pela sociedade.

No entanto, a eficácia da Lei comporta desafios enraizados na falta de compromisso do servidor público com o Estado, na sua resistência em fornecer a informação e no número significativo de solicitações por parte do cidadão. Para Michener (2011), essas práticas problemáticas são encontradas, inclusive, em países com reconhecida aplicabilidade da Lei.

De acordo com o autor, as leis de acesso à informação são relativamente jovens e isto acontece em escala mundial, com a promulgação dessas leis na última década. Esse fato é corroborado pelo Relatório da Organização das Nações Unidas (ONU), de 2009, que aponta apenas treze países com leis de acesso à informação até a década de 1990, sendo observado um crescimento na promulgação dessa lei até o ano de 2009 com a presença em mais de 70 países.

Ao nos reportamos ao Brasil, mais recente é a sua Lei de Acesso à Informação Pública (LAI), n.12.527/2011, promulgada em novembro de 2011 e regulamentada em 16 de maio de 2012, pelo decreto n. 7.724 que tem sua base na Constituição Federal (1988) em seus artigos 5 (incisos IV, X, XII, XIV, XXIII, XXIV, LX, LXXII); 37 (§ 3º, inciso II); 93 (inciso IX); 216 (§2º) e 220 (caput e parágrafos) e 216, além de outras Leis, como a 8.159/1988, a 11.111 e a 139/2009.

Com efeito, a LAI demarca uma importante relação com o Estado Democrático de Direito inaugurado pela Constituição Federal (1988), na afirmação do princípio do acesso à informação pública, com uma democracia participativa, em que se imprime uma relação direta entre a sociedade e o governo.

A informação pública, concebida como a representação do exercício das atividades governamentais acionadas pela garantia das prerrogativas da Constituição Federal (1988), é materializada nas mais diversas formas conforme destaca Batista (2010, p.40):

[...] a informação pública é 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 e de propriedade das entidades/instituições públicas da administração centralizada, das autarquias e das fundações públicas [...]

Ou seja, a informação custodiada pelo Estado é pública e consolida-se em fonte de informação que revela ações e relações construídas pelo aparelho estatal na demanda dos seus fazeres e dizeres. O seu acesso, vale ressaltar, propicia mudança na relação da sociedade com o Estado.

Torna-se imperioso enfatizar que essa relação entre Estado e Sociedade foi observada na pesquisa “Diagnóstico sobre os valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo Federal Brasileiro” pelo Profº Drº Roberto Da Matta, demandada pela Controladoria Geral da União (CGU) em parceria com Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO).

Essa pesquisa foi desenvolvida antes da promulgação da LAI, onde se constatou um distanciamento entre Sociedade e Estado, por considerar uma dependência da primeira em relação ao segundo, apesar de alguns investigadores considerarem que a aproximação entre ambos tem se estabelecido de forma gradual (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2011).

Isso, nos leva a inferir que a LAI 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).

A transparência ativa, regulamentada no artigo 8º da LAI, é de responsabilidade dos “[...] órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.” (BRASIL, 2011, Não paginado). Isso quer dizer que a Administração Pública deve se organizar para disseminar um quantitativo consistente de informação.

Adicionado a isso, a transparência ativa antecipa informações de interesse público que não são demandadas. Essa prática, por sua vez, retorna vantajosamente ao aparelho estatal, no sentido de redução de tempo e recursos humanos.

Essa prática, é imperioso destacar, possibilita o rompimento com o regime do não acesso e da não divulgação dos órgãos públicos no tocante às informações que produzem, emergindo assim, o imperativo da pró-ação desses órgãos em transparecer a organicidade das suas informações que os legitimam enquanto representantes da sociedade.

No tocante à transparência passiva, o artigo 9º da LAI preconiza que o cidadão pode requerer aos órgãos e entidades públicas o acesso às informações de seu interesse, através de instrumentos legítimos e pela identificação do demandante e da informação.

É oportuno salientarmos que a identificação do cidadão pode representar um ponto contrário a LAI, na direção em que seja coagido por solicitar informações que vão de encontro ao governo. Tal inferência se justifica, principalmente, em administrações públicas que atuam com coerção a quem é contrário as suas práticas. Teríamos assim, uma inversão das consequências previstas na LAI, em que os órgãos e as entidades públicas devem ser os agentes subsidiários de informação ao cidadão e este exercer o controle social.

Apesar dessa problemática, a transparência passiva desponta como um mecanismo institucionalizado que aproxima o cidadão da Administração Pública. Tudo isso sob a perspectiva do conhecimento a cerca dos interesses públicos gestados.

O provimento dessa informação ocorre por meio do SIC, portador da dinâmica informacional entre o cidadão e o órgão que é demandado a informação. Em consequência, esse serviço contribui para o controle social não pelo volume de informação que veicula, mas sim pelo provimento da informação adequada e inteligível disponibilizada ao cidadão.

2.1 Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)

O desafio premente da LAI consiste na promoção do acesso à informação pública e à transparência administrativa, que consolida as prerrogativas de participação do cidadão no sistema democrático. À medida em que se têm acesso às informações geridas pelo aparelho estatal, obtém-se o processo de intervenção por parte dos cidadãos e, conseqüentemente, se fortalece um mecanismo de prevenção à corrupção, o respeito aos

direitos fundamentais do sujeito, o amadurecimento da democracia, a eficiência na gestão pública e nas tomadas de decisões governamentais.

Por conseguinte, para que possamos avançar nos aspectos supracitados, é imperioso que as esferas federal, estadual e municipal da Administração Pública intensifiquem suas ações no cumprimento da LAI e dentre essas ações, a institucionalização do SIC como canal entre as atividades estatais e a população.

A criação do SIC é regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 12 de maio de 2012 e tem como escopo “[...] I – atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; II – informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e III – receber e registrar pedidos de acesso à informação.” (BRASIL, 2012, Não paginado.).

Observamos que esses objetivos tornam o SIC o porta-voz da sociedade em relação aos órgãos e entidades estatais, configurando-se como um espaço novo, em que o sujeito põe em prática o seu papel político em ambiência estatal e redefine espaços e papéis na gestão pública. Dessa forma, o SIC consiste no serviço que recebe as solicitações informacionais do cidadão, devendo, dentro das possibilidades, fornecer a informação de forma imediata, registrando-as e direcionando-as ao setor competente.

Com essa finalidade, é necessário a existência de uma estrutura que possibilite a participação popular. Essa estrutura corresponde tanto a uma unidade física em que o cidadão não encontre dificuldades em frequentá-la, com horário definido, e a presença de funcionários exclusivos para esse atendimento.

O SIC também deve ser disponibilizado na *internet*, atuando como um balcão virtual de atendimento que acompanha os pedidos, auxiliando na gestão da informação.

Para a CGU “[...] A prestação desse serviço pela rede de computadores se mostra uma forma ágil e fácil de atender ao solicitante, que pode obter as informações necessárias sem precisar sair de casa.” (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013, p.19). Por seu turno, traz contribuições para a gestão administrativa no sentido de demandar menos recursos para o funcionamento de um SIC físico e gerar relatórios gerenciais no tocante às demandas de informação aos órgãos públicos.

No âmbito do Poder Executivo Federal, a CGU desenvolveu o e-SIC, em pleno funcionamento na internet, com entrada única para as solicitações de informação pelo cidadão, permitindo o acompanhamento do prazo dessa solicitação, bem como o recebimento

da resposta pelo correio eletrônico, a entrada de recursos às instâncias competentes em caso de negativa e o envio de reclamações.

A CGU enfatiza ainda, que o e-SIC possibilita o acompanhamento da implementação da LAI assim como a geração de relatórios estatísticos com os números de solicitações de informação. Sendo de inteira responsabilidade da CGU, o funcionamento, a implementação de melhorias e a orientação do uso do sistema tanto pelos órgãos do Executivo Federal quanto pelo cidadão (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013).

A CGU disponibiliza, ainda, o código-fonte do e-SIC para os Estados e Municípios que aderirem ao Programa Brasil Transparente. Esse programa não consiste em objeto de estudo, mas para uma melhor contextualização, tornar-se necessário destacar que é uma iniciativa para auxiliar os Estados e Municípios na implementação da LAI, por meio da capacitação dos seus servidores públicos, distribuição de material técnico, orientação sobre a LAI e a disponibilização do referido código.

O código-fonte é o utilizado pelo governo federal, sendo gratuito e pode ser usado de forma livre pelos Estados e Municípios desde que estejam condizentes com os critérios mínimos do Termo de Adesão.

Outro aspecto salutar, no provimento do SIC, é a autoridade de monitoramento, determinada no artigo 40 da LAI:

No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições [...]” (BRASIL, 2011, Não paginado)

Na realidade, a representação dessa autoridade consiste num empreendimento para garantir o cumprimento da LAI, sendo obrigatório apresentar relatórios sobre o monitoramento dessa implantação e indicar medidas tanto de implementação quanto de aperfeiçoamento dos processos. A obrigatoriedade dessa autoridade é para o âmbito federal, mas que não impossibilita os estados e municípios em tê-la. Nesse particular, a autoridade de monitoramento atua como uma iniciativa interessante para que seja garantida a participação do cidadão no SIC, no sentido, de indicar melhorias ao sistema no provimento das informações, aperfeiçoando assim, o espaço de diálogo entre governantes e governados.

3 O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO MINISTÉRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

O objetivo desta pesquisa, conforme já mencionado, é verificar o processo de implementação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Previdência Social (MPS), em Brasília.

A representatividade da amostra não foi feita buscando uma expressão estatística, mas sim o engajamento direto no SIC a fim de possibilitar o conhecimento sobre o objeto de pesquisa, ocorrido por meio da aplicação da entrevista semiestruturada com a gestora da AGEIN do MPS. A trajetória da gestora no serviço público é desde 1987, cuja formação inicial é em Administração e Ciências Contábeis. Atualmente, ela está concluindo um Mestrado na Espanha e cursa outro em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília, além de possuir especializações voltadas para as áreas da Administração e do gerenciamento de conteúdo corporativo. Fez parte da implantação do SIC no MPS envolvendo, também, as entidades vinculadas ao Ministério: INSS, PREVIC e DATAPREV.

No tocante a implementação do SIC, a gestora afirmou que foi realizado, inicialmente, o mapeamento de todos os processos de trabalho pertinentes a esse serviço, como, por exemplo, o acesso à informação e o recurso de processos em primeira instância e, em seguida, os automatizou.

O SIC do MPS foi inserido em um projeto denominado “Gestão da Informação Corporativa”, referente ao desenvolvimento de um sistema documental mais sólido, concebido como uma meta e um indicador de evolução desse projeto. São feitas estatísticas diárias, monitoramentos mensais e reuniões trimestrais para saber o percurso realizado e para onde está indo, tendo em vista a transformação do provimento de informações em algo transparente e acessível.

A Gestora afirmou ainda que a adesão dos funcionários à implementação do SIC ocorreu em forma de resistência ao fornecer, no início do sistema, informação “[...] *Todo mundo acha que a sua informação é sigilosa ou então não é pra todo mundo. A resistência existe [...] Isso no começo já foi mais difícil, hoje já não tem muita [...].*”

Essa resistência, percebemos, é fruto da cultura do sigilo vivenciada pelos órgãos públicos por muito tempo. O SIC tem a proposta de romper com esse contexto ao proporcionar transformações significativas na estrutura informacional da Administração

Pública e nas práticas de seus funcionários. Instaurando assim, uma cultura aberta e de transparência, e não um processo conflitivo em que o Estado toma para si, a informação.

Para Michener (2011), a resistência, como também o atraso, faz parte das leis mais fracas e considera a liderança política figura indispensável para que o acesso à informação seja prioridade entre os funcionários dos órgãos públicos.

Nesse sentido, acreditamos que essa liderança é representada, também, pela autoridade de monitoramento do SIC por ser a responsável pelo cumprimento, acompanhamento e recomendações ao sistema. No âmbito do MPS, cabe à própria gestora do AGEIN essa função.

Para tanto, ela desenvolve treinamentos para que os funcionários utilizem adequadamente o SIC, bem como, avaliações constantes do Sistema, por meio de estatísticas que mapeiam diariamente os pedidos feitos com o seu tempo médio de resposta. Isso é importante para melhorar o desempenho do SIC e torná-lo mais eficiente aos propósitos os quais foi desenvolvido.

Outra ação da Gestora foi a categorização da informação feita numa planilha que indica “*Se a informação existe; Onde está? Onde ela cabe? Se ela é ostensiva ou tem grau de sigilo*”. Mostra, ainda, em que meio está disponível e quando não está é encaminhada ao setor de competência, identificado no desenho de gerenciamento dos processos organizacionais do Ministério.

De acordo com a Gestora, essa categorização foi possível pelo desenvolvimento do “[...] *mapeamento de todos os nossos macroprocessos e esses macroprocessos identificados: seja da atividade meio, ou seja, da atividade finalística, principalmente, as atividades finalística nos deu subsídio para desenhar o código de classificação e a Tabela de Temporalidade [...].*”

É oportuno destacar que a existência da gestão documental já fazia parte do projeto “Gestão da Informação Corporativa”, que contempla o INSS e as outras três autarquias com o objetivo de estabelecer uma política documental sólida, unificada e, por consequência, a gestão da informação.

O que temos observado é que a Gestão Documental e a Gestão da Informação se constituem em desafios na eficácia da LAI para o Poder Executivo Federal, conforme o Balanço de um ano da LAI, apresentado pela CGU (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013).

Constituem-se, assim, desafio para o Estado como um todo, visto que, as informações registradas atuam como mecanismo de tomada de decisões e de garantia de direitos individuais e coletivos. A ausência da Gestão Documental dificulta e/ou impede o acesso à informação e gera um acúmulo disperso e desordenado de massa documental.

Constatamos que essa situação é demonstrada nos resultados divulgados no Diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo Federal Brasileiro da CGU. Nele é descrito que há um percentual expressivo de 61,5% de funcionários que raramente ou nunca receberam cursos ou treinamentos pertinentes à gestão documental em seus órgãos.

Além disso, o governo não cumpre a Constituição Federal 1988, em seu artigo n. 216, §2º, onde estabelece que a Administração Pública é responsável pela gestão documental, bem como as providências necessárias para o acesso à informação quando requerida (BRASIL, 1988).

Outro aspecto investigado foi o SIC presencial, cuja funcionalidade para o MPS é inexpressiva, pois no seu primeiro ano de existência teve apenas um acesso e, segundo a Gestora, sua manutenção ocorre apenas em função da exigência da LAI. Para ela, a não procura é resultado do fato da “[...] Lei de Acesso já ter nascido digital. A solicitação pode ser via internet. Eles podem cadastrar o pedido deles na internet e o processo já nasce todo digital.”

No entanto, quando perguntado se o Ministério fez uma campanha para divulgação da existência do serviço, a resposta foi negativa. A Gestora concordou que é uma lacuna e afirmou a necessidade do conhecimento por parte do cidadão assim como deve acontecer com todos os outros serviços prestados:

[...] o que não se fez foi uma boa comunicação ou divulgação às pessoas, por que as pessoas menos instruídas não vão pedir informação [...] Eu acho que não foi muito divulgado em termos de Lei. A lei saiu, mas as pessoas ainda não sabem o direito que elas têm perante a informação.

Destacamos que a ausência dessa divulgação se desdobra em outros problemas, como a confusão nas atribuições dos sistemas oferecidos pelo MPS ao cidadão, como por exemplo, o SIC e o SAC.

Para o MPS, isso está bem delimitado, de acordo com a Gestora:

[...] Nós não fizemos a junção do SAC com o SIC. Se a gente fizesse, a gente vai ter que mudar toda a nossa forma de trabalho com relação ao

atendimento ao serviço e não a informação se você quer acessar à informação [...] se reunimos vai ser um caos, por que de atendimento são 200 mil pessoas ao dia que a gente atende no Brasil. Isso se for transformado pra dentro do SIC perde o foco do papel dele. Então, é um serviço que eu oferto que a Previdência tem e o SIC é mais um serviço e não o serviço.

Isso bem demonstra que a Administração Pública precisa lançar mão de esforços que conduzam à divulgação dos serviços de acesso à informação. Essa necessidade se torna mais premente quando se leva em conta que apenas 21% de brasileiros com renda de até um quarto do salário mínimo tem acesso à *internet*, em 2011, e uma maior concentração de acesso a esse meio as pessoas detentoras de uma renda entre três a cinco salários. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2013)

Com a mesma intensidade que se deve divulgar o SIC à população, é importante a capacitação dos funcionários públicos que atendem o cidadão. Isto deve ser feito não só para evitar benefício de uns em detrimento de outros, mas também para que esse funcionário não se aproprie da informação pública.

De acordo com a CGU, foram promovidos cursos presenciais e a distância para os funcionários públicos. A título de exemplo, no primeiro semestre de 2012, foi realizado o curso presencial sobre a LAI para quem atuaria no SIC, participando cerca de seiscentas pessoas e outro à distância, com a participação de oitocentos e cinquenta funcionários (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2012).

No tocante aos servidores públicos do MPS, houve a participação em treinamentos. Além disso, o próprio Ministério manualizou os processos que englobavam o SIC, descrevendo o passo a passo para melhorar o trabalho do servidor e, por consequência, não criar uma cultura muito burocrática que engessa o acesso à informação.

Outro aspecto pesquisado foi sobre o perfil dos demandantes e a gestora informou que, no início, eram os jornalistas os que mais solicitavam informação, mas que na atualidade, a pessoa que intermedia o segurado tem sido em maior número, cuja informação mais solicitada é sobre os benefícios do segurado.

Entretanto, não é possível desenhar um perfil mais delineado em função do sistema da CGU não obrigar a responder os campos pertinentes à idade, escolaridade e faixa etária.

Em relação aos pedidos indeferidos, a gestora afirmou que tiveram apenas um caso e que não tem problemas com o atraso no provimento da informação, cujo tempo médio é de 4.3 dias por resposta:

Temos um índice muito baixo de recursos. A gente consegue por dentro desse processo automatizado ter todo esse painel de acompanhamento do que está acontecendo com os pedidos de solicitação de informações junto aos SIC da Previdência: seja via Ministério, seja via INSS ou PREVIC, que é outra autarquia, ou DATAPREV.

Esse atraso, conforme relato da Gestora ocorreu em função da informação solicitada ter causado insegurança na sua classificação quanto à restrição de acesso ou não. Mas isso foi sanado pelo MPS, através do levantamento de classificação da informação que desenvolveram.

A solicitação de informação respondida a contento, o tempo de resposta mínimo, o bom atendimento são alguns ingredientes indispensáveis para que o SIC atue como um mecanismo de democratização em que os efeitos repercutem, decisivamente, na publicidade das informações solicitadas.

A Gestora enfatizou, ainda, que a LAI veio para melhorar os processos de trabalho do cotidiano:

[...] trabalhar melhor, ter procedimento melhor, produzir melhor meus documentos e guardar melhor esses documentos, não a guarda arquivística em si, mas onde eu armazeno a informação, quem pode ter acesso ao armazenamento daquele processo que rodou [...].

Em tese, percebemos que a LAI propiciou uma mudança na cultura organizacional abrangendo a produção documental até o papel dos servidores públicos na prestação de informação ao cidadão em meio a um processo dinâmico. Mas, é preciso avaliar os aspectos considerados problemáticos no SIC, como a falta de padronização de sistemas para o governo, envolvendo o número de protocolo à gestão documental e a captura do número do protocolo do órgão pela CGU. Assim, o SIC poderá atuar como um mecanismo de acesso à informação.

5 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A LAI, diante do elenco dos aspectos que ela provoca no tocante à sua aplicabilidade, deve ser vista como mudança na cultura organizacional em toda Administração Pública, de forma, a vigorar a política da publicidade.

Não se pode perder de vista que há aspectos salutaros a serem levados em consideração, tais como: os recursos humanos, a gestão documental, o aparato tecnológico e, principalmente, o atendimento à solicitação informacional do cidadão por meio do SIC.

No que concerne ao SIC do MPS, ele busca responder às demandas de informação do cidadão. Isso é observado na gestão documental implantada, no sistema de categorização da informação, no tempo médio de resposta e na busca pela mudança da cultura organizacional no provimento da informação.

Mas, é preciso não negligenciar a inexpressividade do uso do SIC físico pelos cidadãos mais desprovidos de recursos informacionais, fruto da ausência da divulgação do serviço. Além disso, apesar do avanço, há ainda o apoderamento da informação estatal por parte de alguns servidores públicos. Cabe então, aos órgãos governamentais, o papel de conscientizar a importância da transparência administrativa e o acesso à informação a quem por ela demandar.

Outro fator salutar é a sensibilização desse servidor no tocante à resistência em fornecer informações a quem solicita, causando sérios entraves na aplicabilidade da LAI. Afinal, o funcionário público representa, de maneira ampla, o próprio Estado em face ao cidadão e a sua ação, por consequência, se traduz como ato público.

REFERÊNCIAS

BATISTA, C.L. **Informação pública: entre o acesso e a apropriação social**. 2010. 202f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

BRASIL. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1998.

_____. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do caput do art.5º, no inciso II do §2º do art. 216 da Constituição. Brasília, DF, 2011. Não paginado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm. Acesso em: 11 jun.2012.

_____. 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. Brasília, DF, 2011. Não paginado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 10 out.2012.

_____. **Organograma do Ministério da Previdência Social**. Brasília, DF: 2012. Disponível: http://www.previdencia.gov.br/arquivos/office/3_120118-085612-605.pdf. Acesso em: 2 jun.2013.

CORREGEDORIA GERAL DA INFORMAÇÃO. **Lei de Acesso à Informação entra em vigor hoje**. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/imprensa/Noticias/2012/noticia06612.asp>. Acesso em: 2 jun.2013.

_____. **Lei nº 12.527**: Lei de Acesso à Informação. Poder Executivo 2011-2012. Brasília, DF, 2013.

_____. **Sumário Executivo**: pesquisa Diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de Acesso à Informação Pública no Poder Executivo Federal Brasileiro. Brasília, DF, 2011. Disponível em: http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/publicacoes/SUMARIO_FINAL.pdf. Acesso em: 5 jun.2013.

_____. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. Brasília, DF, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à internet - IBGE**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet/comentarios.pdf>. Acesso em: 16 maio 2013.

MICHENER, G. Liberdade de Informação: uma síntese dos dilemas de conformidade suas possíveis soluções. In: LEI de Acesso à informação: dilemas da implementação. **Estudos em Liberdade de Informação**,

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Freedom of information: a comparative legal survey. Disponível em: <http://www.fas.org/sgp/foia/comparative.pdf>. Acessado em: 10 abr. 2013.