



**MESTRADO EM DIREITO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
DAS FACULDADES METROPOLITANAS UNIDAS**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM DIREITO DA SOCIEDADE DA
INFORMAÇÃO**

**A burocracia e a Lei de Acesso à Informação na administração pública do Estado de
São Paulo**

**Aluno: Rogério Dirks Lessa
Orientador: Prof. Dr. Marcelo Guerra Martins**

São Paulo
2018

ROGÉRIO DIRKS LESSA

**A BUROCRACIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas, com aderência a Linha de pesquisa Decisão Jurídica e Monopólio do Estado, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Direito, sob orientação do Prof. Dr. Marcelo Guerra Martins.

São Paulo

2018

Lessa, Rogério Dirks
A burocracia e a lei de acesso à informação na administração pública do Estado de São Paulo. Rogério Dirks Lessa; orientador Marcelo Guerra Martins. – São Paulo, 2018.
122 p.

Dissertação (Mestrado em Direito da Sociedade da Informação) – Faculdades Metropolitanas unidas, 2017.

1..I. Martins, Marcelo Guerra, oriente. II. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

LESSA, Rogério Dirks. A burocracia e a Lei de Acesso à Informação na administração pública do Estado de São Paulo.

Aprovado em:

Banca Examinadora

Agradeço a Deus por me proporcionar esta conquista; a minha família e amigos, em especial a minha esposa Alexandra Ramos que desde o início esteve presente, sempre incentivando e apoiando.

RESUMO

O presente trabalho realiza uma análise sobre os impactos da burocracia e seus reflexos na atividade de divulgação de informações públicas do Governo do Estado de São Paulo em cumprimento a lei de acesso à informação – LAI. Trata da contradição entre a política de transparência governamental e as antigas práticas burocráticas enraizadas no serviço público, ocasionando entraves a circulação interna de informações na administração pública. Os dados analisados foram fornecidos pela Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, em conjunto com pesquisa realizada internamente em servidores da administração pública do Estado de São Paulo e revelam as dificuldades encontradas no ambiente governamental para a fluidez dos dados e documentos para a efetivação do acesso à informação pública. A metodologia utilizada elege as abordagens exploratórias e indutivas, utilizando dados, informações e documentos de órgãos estatais. A pesquisa conclui que a assimilação de uma nova cultura informacional por parte dos servidores públicos, focada no atendimento dos requisitos da transparência e publicidade, bem como a consolidação da importância do serviço público de acesso à informação como indutor de cidadania, são fatores que ainda impõem significativos desafios à gestão governamental.

PALAVRAS CHAVE: Lei de Acesso à Informação; Transparência Pública; Burocracia Estatal; Sociedade da Informação.

ABSTRACT

This paper analyzes the impact of bureaucracy and its impact on public information disclosure activity of the State Government of São Paulo in compliance with the Access to Information Act. It deals with the contradiction between the policy of governmental transparency and the old bureaucratic practices rooted in the public service, causing obstacles to the internal circulation of information in the public administration. The data analyzed were provided by the Citizen Service Center (CAC), responsible for the Citizen Information Service (SIC), in conjunction with research carried out internally on public administration servers in the State of São Paulo and reveal the difficulties encountered in the environment governmental organization for the fluidity of data and documents for effective access to public information. The methodology used selects the exploratory and inductive approaches, using data, information and documents of state departments. The research concludes that the assimilation of a new information culture by public employees, focused on meeting the requirements of transparency and publicity, as well as the consolidation of the importance of the public service of access to information as an inducer of citizenship, are factors that still impose significant challenges to government management.

KEY WORDS: Access to Information Act.; Public transparency; State bureaucracy; Information Society.

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 - Distribuição dos Agentes Públicos por cargo/função no atendimento ao cidadão no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC dos órgãos do Governo do Estado de São Paulo..... | 70 |
| Quadro 2 - Divisão das ações por instrumento de pesquisa | 72 |
| Quadro 3 - Organização das perguntas em blocos | 74 |
| Quadro 4 - Objetivos específicos com instrumento de pesquisa | 75 |
| Quadro 5 – Análise dos dados. - Objetivo 1 – Blocos 3;4;6; e 7 -Apêndice E | 76 |
| Quadro 6 - Análise dos dados – Objetivo 2 – Bloco 2 – Apêndice C | 80 |
| Quadro 7 - Análise dos dados – Objetivo 2 –Bloco 5 – Apêndice E..... | 84 |
| Quadro 8 - Análise dos dados – Objetivo 2 –Bloco 9 – Apêndice F | 84 |
| Quadro 9 - Análise dos dados – Objetivo 2 –Bloco 11 – Apêndice G | 86 |
| Quadro 10 - Análise dos dados – Objetivo 3 –Bloco 10 – Apêndice F | 87 |
| Quadro 11 - Análise dos dados – Objetivo 3 –Bloco 12 – Apêndice H | 88 |
| Quadro 12 - Análise dos dados – Objetivo 3 –Bloco 13 – Apêndice H | 89 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 – Quantidade de Pedidos de Informação para a Controladoria Geral da União – CGU | 53 |
| Tabela 2 – Quantidade de pedidos de informação encaminhados via Sistema Integrado de Informações ao Cidadão do Estado de São Paulo. | 56 |
| Tabela 3 – Quantidade de recursos sobre negativas de acesso e indeferimentos dos pedidos de informação encaminhados via Sistema Integrado de Informações ao Cidadão do Estado de São Paulo | 58 |
| Tabela 4 – Grau de conhecimento dos responsáveis do SIC sobre a lei de acesso à informação – LAI – Objetivo 1 - Bloco 3 – Apêndice D | 77 |
| Tabela 5 – Grau de conhecimento dos responsáveis do SIC sobre o Decreto nº 58.052/2012. - Objetivo 1 - Bloco 4 – Apêndice E | 78 |
| Tabela 6 – Quantidade de preferência da modalidade de capacitação – Objetivo 2 - Bloco 2 – Subitem 2.1 – Apêndice C | 82 |
| Tabela 7 – Grau de importância dos temas para capacitação – Objetivo 2 - Bloco 2 – Subitem 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; e 2.7 – Apêndice C..... | 83 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C – Antes de Cristo
Art. - Artigo
CAC –Central de Atendimento ao Cidadão
CADA – Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso
CC - Código Civil
CDC - Código de Defesa do Consumidor
CEAI - Comissão estadual de Acesso à Informação
CGU - Corregedoria Geral da União
Desenvolve SP -Agência de Desenvolvimento Paulista
e-SIC - Sistema eletrônico de serviço de atendimento ao cidadão
EBT - Escala Brasil Transparente
E.U.A – Estados Unidos da América
ETEC - Escola Técnica
FATEC - Faculdade de Tecnologia
FoIA - Freedom of Information Act
Fundação CASA – Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente
FURP -Fundação para o Remédio Popular
ITU – International Telecommunication Union
LAI - Lei de Acesso à Informação
METRÔ - Companhia do Metropolitano
ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ODM - Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
OEA - Organização dos Estados Americanos
ONU - Organização das Nações Unidas
PDRAE - Plano Diretor de reforma do Aparelho do Estado
SAESP - Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo
SIC - Serviço de Informações ao Cidadão
TCI - Termo de classificação de informação
UNESCO - Organização das Nações unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| Introdução | 12 |
| 1. O Direito à informação no contexto histórico | 15 |
| 1.1 A evolução do direito à informação | 15 |
| 1.2 Estado, burocracia e acesso à informação | 21 |
| 2. O acesso à informação e os impactos em face da sociedade da informação | 31 |
| 2.1 Acesso à informação na Sociedade Informacional | 31 |
| 2.2 Tecnologia e informação | 35 |
| 2.3 Acesso à informação como política internacional | 42 |
| 2.4 Transformações sociais decorrentes do acesso à informação | 45 |
| 3. O direito à informação no Estado de São Paulo | 50 |
| 3.1 Direito à informação no Brasil | 50 |
| 3.1.1. Mecanismos de acesso à informação no Governo do Estado de São Paulo | 54 |
| 3.2 Entraves no acesso à informação na Administração Pública | 57 |
| 3.2.1. Divulgação do direito fundamental de acesso à informação | 59 |
| 3.2.2. Buscar a divulgação e disponibilização dos dados e documentos - transparência ativa | 61 |
| 3.2.3. Implantar mecanismos para recepção das solicitações de informações - transparência passiva | 63 |
| 3.2.4 Implantação de estrutura física e pessoal ao atendimento ao cidadão | 64 |
| 3.2.5 Punição aos agentes públicos no descumprimento da lei de acesso à informação | 65 |
| 3.2.6 Classificação de sigilo das informações | 66 |
| 3.3 Pesquisa com agentes da Administração Pública do Governo do Estado de São Paulo referente ao conhecimento das normas sobre acesso à informação | 68 |
| 3.3.1 Natureza da pesquisa | 68 |
| 3.3.2. Método e procedimento | 69 |
| 3.3.3. Sujeitos da pesquisa | 70 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.4 Instrumento da pesquisa | 71 |
| 3.3.5 Apresentação dos resultados | 73 |
| Conclusão | 92 |
| Referências | 96 |

INTRODUÇÃO

O acesso à informação e a transparência governamental estão cada vez mais presentes nas discussões sobre governança pública, tendo como um de seus objetivos aumentarem a participação cidadã no controle social das ações de governo. As políticas governamentais relacionadas ao acesso à informação são cada vez mais propagadas pelos órgãos públicos e exigidas pela sociedade. Integrando este arcabouço de fenômenos sociais, o direito à informação permeia todo o enfoque de conquistas do cidadão em sua conturbada relação com o poder público. No Brasil a Constituição de 1988 transformou o direito à informação em direito fundamental, porém durante muito tempo sua efetivação passou despercebida das prioridades da administração pública.

Somente mais de duas décadas depois, com a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o poder estatal consolidou os meios e as formas para que os particulares tenham a possibilidade de, sem exposição de razões, conhecer os atos da administração pública, apreciando, inclusive, o modo como os recursos públicos estão sendo aplicados, fortalecendo os mecanismos de controle social por meio das tecnologias que permitiram a disponibilização, análise e mapeamento das informações fornecidas pelo ente estatal.

Em face desta normatização, sob comento, a administração pública assume o dever de, continuamente, buscar a implementação da publicidade das informações pertinentes aos atos administrativos, de forma clara e objetiva, facilitando o entendimento do cidadão quanto à Gestão Pública. A informação deve ser disponibilizada de forma ativa, colocando à disposição do cidadão informações das mais diversas áreas da administração pública, em especial as áreas financeiras e as despesas executadas na prestação de serviços públicos.

Os mecanismos de interface e comunicação da administração pública, tais como o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, Ouvidoria e Fale Conosco, devem agir de forma integrada, fornecendo relatórios e servindo de apoio para a análise interna das decisões. Esta relação de controle permite aos cidadãos acompanharem, em tempo real, a execução do orçamento, gastos públicos e os administradores públicos, que devem permanentemente analisar e disponibilizar os dados e informações de qualquer natureza, com exceção daquelas restritas pela legislação.

A utilização dos mais variados meios tecnológicos para a ampliação ao acesso à informação, utilizando-se não apenas das ferramentas oferecidas pela internet, mas também oferecendo atendimento presencial de qualidade, aproxima a relação entre o cidadão e o governo, desaguando em maior confiabilidade nas instituições e participação popular nas decisões governamentais. O uso de mecanismos de autoatendimento e a organização de banco de dados facilitam o acesso e aumentam a rapidez na obtenção das informações.

O aumento da participação popular na gestão administrativa do governo é um caminho sem volta, solidificando os mecanismos de controle social. O cidadão pode acompanhar desde a mais simples informação de gastos como a poda de árvores no seu município, até a execução orçamentária de grandes obras como a transposição do rio São Francisco feita pelo Governo Federal. O estabelecimento de regras claras para as solicitações, a fixação de prazos para atendimento, a quebra de paradigma da cultura do sigilo e principalmente a ausência de motivação ou justificativa para as solicitações, fortaleceram a transparência pública e evidenciam um amadurecimento das instituições democráticas e da consciência cidadã do próprio povo.

Não obstante o exposto, a obrigação de disponibilizar informações aos cidadãos criou, em regra, nos administradores das instituições um sentimento de invasão de privacidade que, por muito tempo, permeou a forma de conduzir a administração pública, de forma que há pertinência contumaz no desenvolvimento do estudo do tema, buscando-se a efetiva compreensão por parte especialmente dos que integram os órgãos públicos, no que tange a real finalidade da lei de acesso à informação.

A fim de se apurar a real relação entre a informação, o acesso à informação e o servidor público, será formulada pesquisa com servidores públicos estaduais de órgãos que disponibilizam o Serviço de Informação ao Cidadão, para apurar seu conhecimento sobre o tema e as dificuldades encontradas para sua efetivação na administração pública.

Para o desenvolvimento desta dissertação foi utilizado o método indutivo para analisar a atuação dos servidores públicos e a sua relação com a divulgação de informações referentes à Administração. Foi utilizada a técnica da pesquisa documental jurídica por intermédio da análise das normas vigentes relativas ao tema, em particular da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI e o Decreto nº 58.052 de 16 de maio de 2012 do Governo do Estado de São Paulo, sobre a sua aplicação e aperfeiçoamento. O método da revisão doutrinária oferece o enfoque conceitual sobre o

direito à informação, a burocracia e a relação entre servidores públicos e o exercício do poder estatal.

Esta dissertação problematiza as dificuldades na obtenção de informações por parte dos cidadãos, almejada na forma de transparência ativa, e os obstáculos encontrados internamente na máquina administrativa estadual na busca de dados, documentos e informações e sua efetiva divulgação aos cidadãos. Os dados analisados neste trabalho foram fornecidos pela Central de Atendimento ao Cidadão - CAC, responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, do Estado de São Paulo, pela Controladoria Geral da União - CGU e pesquisa empírica com servidores estaduais da administração direta e indireta do Estado de São Paulo, e revelam os avanços e os desafios da universalização do acesso à informação na perspectiva da administração estadual.

Partindo desta base metodológica, este trabalho divide-se em três partes: a primeira parte será dedicada ao direito à informação e a sua relação com a burocracia estatal e o poder estatal, a evolução histórica do acesso à informação e os seus impactos. Na segunda parte do trabalho, será examinada a relação com a sociedade informacional e os avanços da tecnologia da informação como facilitadora no levantamento, pesquisa, divulgação e recuperação de informações, bem como as transformações sociais. A terceira parte analisa o direito à informação no Brasil e os mecanismos oferecidos pelo Estado de São Paulo para o acesso à informação do governo. Serão abordadas as questões da Lei de Acesso à Informação e sua implantação na Administração Pública paulista, utilizando-se das normas legais relativas ao tema e de pesquisa empírica com servidores da administração pública direta e indireta, as dificuldades encontradas para a obtenção do livre e efetivo acesso à informação; o conhecimento do Serviço de Acesso à Informação - SIC e o comportamento da máquina burocrática do Estado analisando as informações fornecidas pela própria administração.

CAPÍTULO I – DIREITO À INFORMAÇÃO NO CONTEXTO HISTÓRICO

1.1 A evolução do direito à informação

O direito à informação é um debate até certo ponto recente na história, porém a informação, como conteúdo de dados e conhecimento registrado, sempre teve uma grande importância na relação de domínio e poder na humanidade. A troca de informação pode ser dividida em três relações de conflito: a *relação entre os Estados*, a *relação entre Estado e cidadãos* e a *relação entre privados*. A relação da informação entre os próprios cidadãos é inerente ao próprio ser. A comunicação é o processo de troca de informações entre um ser e outro e está relacionada à transmissão de idéias, documentos, visando a troca de informação, fornecendo orientações, sugestões, impressões.

A comunicação humana passou por várias etapas evolutivas. A primeira destas etapas foi a era dos símbolos e sinais, semelhante ao que ocorrem entre os animais, em formato instintivo. A troca de informações era mínima. Um grande avanço ocorreu quando do surgimento da fala e da linguagem. Existe controvérsia quanto a data precisa para este evento, porém acredita-se que seja por volta de 55 mil anos atrás. Há apenas cinco mil anos, aconteceu outra grande transformação, quando houve a transição para a era da escrita¹. A linguagem é a capacidade de se comunicar, podendo ser não verbal, através de sons, imagens, gestos, expressões e desenhos ou verbal pela linguagem falada.

A informação sendo transmitida através da fala e da escrita alcançou todos os cantos do mundo, porém o seu registro ainda era escasso. Somente na idade da Imprensa, com a criação do alemão Johannes Gutenberg por volta de 1430, foi possível que documentos fossem produzidos e armazenados em grande escala.

Durante séculos a retenção de dados e informações sempre causou uma relação de disputa e interesse. Esta disputa, inicialmente usada nas relações de informações entre Estados, era usada na dominação e nas guerras entre os reinos, sendo guardada de forma rígida e controlada pelo soberano para seu próprio uso ou a quem ele permitisse². Dando início a uma atividade que busca informação de forma camuflada, disfarçada e ilegal. Os chamados espiões internacionais, que no transcorrer da história da humanidade sempre

¹ DEFLEUR, Melvin L. BALL-ROCKEACH, Sandra. **Teorias da comunicação de massa**. Tradução: Octavio Alves Velho Rio de Janeiro: Zahar, 2013. p.22.

² DUCHEIN, Michel. **Les obstacles à l'accès, à l'utilisation et au transfert de l'information contenue dans les archives** :une étude RAMP. p.2.

tiveram destaque nas disputas territoriais e comerciais entre países. Segundo Ernest Volkman, um escritor e veterano do serviço de inteligência dos E.U.A em seu livro *A história da espionagem*, não é possível saber com exatidão quando a busca de informações entre os povos começou, porém foram encontradas em tabuletas de barro gravadas em 3200 A.C pelo povo sumério acontecimentos na qual os “espiões” transmitiam informações sobre as defesas da Babilônia por meio de sinais de fumaça. Outra tabuleta da Mesopotâmia continha registros da utilização de textos cifrados com o objetivo de dificultar o entendimento das informações por povos concorrentes. As informações eram sobre um dos maiores segredos sumérios: a fórmula do esmalte, um diferencial que valorizava a sua indústria cerâmica³. A luta por informação sempre esteve presente no desenvolvimento das civilizações.

Na Grécia havia uma ligação tênue entre o direito à informação e o nascimento da ideia de democracia. De acordo com Michel Duchein, no século IV a.C na cidade-estado de Atenas:

[...] Les plaideurs en justice pouvaient faire rechercher dans les archives officielles les documents à l'appui de leur cause. De même, lorsqu'un magistrat élu était accusé de trahison ou de violation des lois, le conservateur des archives était tenu de communiquer les documents relatifs à l'affaire.⁴.

A abertura dos arquivos estatais para consultas e seu eventual uso para a defesa em tribunais ou para revisão de ato de violação legal, permitiam que os conservadores dos arquivos fornecessem os documentos públicos para os indivíduos.

As informações e o acesso a elas, mesmo que de forma inicial, fomentaram as futuras questões relativas às relações do direito à informação e posteriormente com a invenção da imprensa, as questões do acesso e da divulgação das informações públicas ficaram muito mais acessíveis, abrindo definitivamente o acesso aos arquivos governamentais que detinham o princípio de segredo absoluto⁵.

Para as relações entre privados, o Estado acabou por regulá-las a fim de equilibrar o poder de um novo sistema de produção industrial que aos poucos foi abandonando o sistema

³ ROUSSELET, Felipe. **Espionagem**: Um hábito da humanidade. 17 nov. 2013. Disponível em: <https://www.revistaforum.com.br/ok-espionagem-um-antigo-habito-da-humanidade/> > Acesso em 08 mai. 2018

⁴ DUCHEIN, Michel. **Les obstacles à l'accès, à l'utilisation et au transfert de l'information contenue dans les archives** :une étude RAMP. Paris: Unesco, 1983. (Os litigantes no tribunal poderiam pesquisar os arquivos oficiais para obter documentos em apoio de seu caso. Da mesma forma, quando um magistrado eleito foi acusado de traição ou violação de leis, o detentor de registro era obrigado a fornecer os documentos relativos ao caso. **Tradução livre do autor**)

⁵ DUCHEIN, Michel. **Les obstacles à l'accès, à l'utilisation et au transfert de l'information contenue dans les archives** :une étude RAMP. p. 2.

de produção familiar, causando uma enorme desigualdade em favor das empresas, impulsionando uma atuação do Estado moderno na garantia de uma elevação do nível de vida dos indivíduos.⁶

O direito civil aborda as questões sobre informação de forma muito dinâmica. O contrato estabelecido entre empresas deve ser redigido de forma a discriminar todos os nuances da relação contratual. As informações devem ser colocadas de forma clara e a sua divulgação deve ser ampla e de fácil acesso. Conforme orienta Roberto Senise Lisboa:

A informação deve ainda ser precisa, concedendo-se os dados relevantes sobre o produto e serviço em sua integralidade, assim como dando-se o conhecimento necessário a respeito do negócio jurídico e da situação das partes, naquilo que for razoável e de real interesse para a boa execução do contrato.⁷

A relação entre empresas privadas e o cidadão, se utiliza do direito civil para os contratos entre partes. No Brasil ainda temos o direito do Consumidor, como mecanismo de preservação específico para as relações de consumo de produtos e serviços, dispondo sobre a necessidade de informações claras e objetivas ao consumidor⁸.

As relações econômicas entre grandes empresas e os indivíduos, têm alcançado uma permeabilidade em todo globo terrestre, impactando na obtenção de informações sobre as ações empresariais em qualquer localidade. No atual mundo globalizado o poder exercido por empresas transnacionais muitas vezes se equiparou ao poder do Estado, conforme apresenta André-Jean Arnaud:

As empresas transnacionais, transformadas agora em atores centrais da globalização das relações econômicas, escapam largamente à regulação tanto nacional quanto internacional, O direito estatal, que, em princípio, ainda detém o monopólio do direito, apresenta-se como uma estrutura cada vez mais ausente quando se trata das relações jurídicas de fato. A regulação das empresas transnacionais é feita cada vez mais à margem do direito estatal.⁹

Por último, a relação foco deste estudo que é a entre Estado e cidadão, e a constante luta de maior controle social sobre as atividades do Estado. O cidadão, com o passar dos

⁶ LISBOA, Roberto Senise. **Contratos difusos e coletivos: a função social do contrato**. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 82.

⁷ LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade Civil nas relações de consumo**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 141.

⁸ BRASIL. Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 12. set. 1990. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 nov. 2018.

⁹ ARNAUD, André-Jean. **Governar sem fronteiras**. Rio de Janeiro: Editora Lumens Juris, 2007. p. 187.

tempos, foi conquistando grandes vitórias na questão do direito à informação e esta conquista remonta à antiguidade clássica, onde a conservação de documentos era utilizada como ferramenta para o exercício do poder, entretanto, as informações eram propriedade dos reis e sacerdotes.¹⁰

Durante muito tempo a discussão se deu em torno das questões de armazenamento e disponibilização de arquivos públicos, porém a primeira lei que tratou diretamente do direito de acesso à informação é de 1776 na Suécia, oferecendo a todo indivíduo, total acesso aos documentos e atos governamentais. Esta cultura de acesso está enraizada na população sueca, que já valorizava este princípio a ponto de ser garantida a sua inclusão na Constituição. A Lei de Acesso à Informação da Suécia garante também o anonimato, já que os órgãos públicos não podem perguntar pela identidade de quem procura informação, estendendo desta forma o direito de se informar também aos estrangeiros. Além disso, as informações são gratuitas e devem ser fornecidas de forma clara e rápida.¹¹

Neste período ainda se encontrava um entrave para a clara obtenção de informações públicas, decorrente da insuficiente ação governamental para a organização dos documentos produzidos, muitas vezes misturando-se documentos privados e públicos, o que por fim inviabilizava o acesso por uma simples causa: a desorganização dos documentos, como apresenta Carmen Lúcia Batista:

Quando não havia distinção entre espaço público e privado, bem do príncipe e bem público, a informação produzida no estado não obedecia a nenhum critério de armazenamento, de organização, e muito menos de acesso. Além das transformações do Estado, o contexto da informação pública também acompanha os avanços tecnológicos, sociais, científicos e as relações que os permeiam. Assim, ao abordar a questão da apropriação social da informação pública há que se considerar a relação da sociedade com a informação, em seus vários suportes físicos com os meios e mediações e com os espaços informacionais.¹²

O impacto do período pós-segunda guerra disseminou a discussão sobre os direitos do Homem e a sua relação com a informação, seus arquivos e as formas de acessibilidade, com as transformações tecnológicas que se avizinhavam, segundo Duchein:

¹⁰ DUCHEIN, Michel. **Les obstacles à l'accès, à l'utilisation et au transfert de l'information contenue dans les archives** :une étude RAMP. p. 2.

¹¹ MENDEL, Toby. **Liberdade de informação**: um estudo de direito comparado. p. 109. Disponível em: <http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/liberdade-informacao-estudo-direito-comparado-unesco.pdf> Acesso em 25 mai.2018.

¹² BATISTA, Carmem Lúcia. **Informação pública**: entre o acesso e a apropriação social. Dissertação (Mestrado em ciências da Informação) – Universidade de São Paulo, 2010. p. 93.

Enfin, les progrès de la technologie, très rapides depuis les années 50, ont entraîné de multiples conséquences pour les archives et leur accessibilité : Le microfilm et la reprographie avec la multiplication des copies de documents (permettant la consultation de ceux-ci à distance sans avoir à déplacer les originaux); les techniques audiovisuelles, avec l'apparition de documents de types nouveaux dont la consultation pose des problèmes techniques et juridiques nouveaux; surtout l'informatique, avec la création de documents exclusivement "lisibles par machines" qui bouleversent complètement toutes les règles et toutes les habitudes concernant l'accès aux archives.¹³

Na década de 60, em especial no ano de 1966, o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos¹⁴, também em seu artigo 19, reafirma a liberdade de expressão, a liberdade de informação e o recebimento e difusão de informações e idéias como direito de todas as pessoas.

A encíclica *Pacem in Terris* de 1963, apresentada pelo Papa João XXIII, dispõe sobre os Direitos que se referem aos valores morais e culturais e inclui o direito à informação pública:

Todo o ser humano tem direito natural ao respeito de sua dignidade e à boa fama; direito à liberdade na pesquisa da verdade e, dentro dos limites da ordem moral e do bem comum, à liberdade na manifestação e difusão do pensamento, bem como no cultivo da arte. Tem direito também à informação verídica sobre os acontecimentos públicos.¹⁵

Na mesma época, nos Estados Unidos da América, o direito ao acesso à informação foi estabelecido pelo Freedom of Information Act - FOIA no ano de 1966, que forneceu ao público o direito de solicitar acesso aos registros de qualquer agência federal.¹⁶ Em 2016, o Presidente Barack Obama alterou a lei no sentido de inverter o padrão de divulgação de informações governamentais, passando a priorizar a abertura da informação em detrimento ao segredo. Estas transformações incentivam cada vez mais cidadãos e jornalistas a

¹³ DUCHEIN, Michel. **Les obstacles à l'accès, à l'utilisation et au transfert de l'information contenue dans les archives** :une étude RAMP. p.6. (Por último, o progresso tecnológico, que tem sido muito rápido desde a década de 1950, teve uma série de consequências para os arquivos e sua acessibilidade: microfime e reprografia, com a multiplicação de cópias de documentos (permitido que sejam vistas de uma distância sem ter que mover os originais); técnicas audiovisuais, com aparência de novos documentos cuja consulta apresenta novos problemas técnicos e legais; especialmente à Ciência da computação, com a criação de documentos exclusivamente "legíveis por máquina" que perturbaram completamente todas as regras e hábitos em relação ao acesso aos arquivos. tradução livre do autor).

¹⁴ ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS – OEA. Comissão interamericana de Direitos Humanos. **Declaração Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos. 1966.** Disponível em <<https://www.oas.org/dil/port/1966%20Pacto%20Internacional%20sobre%20Direitos%20Civis%20e%20Pol%C3%ADticos.pdf>> Acesso em 25 mai.2018.

¹⁵VATICANO. **Encíclica João XXIII.** Disponível em: <http://w2.vatican.va/content/john-xxiii/pt/encyclicals/documents/hf_j-xxiii_enc_11041963_pacem.html> Acesso em 13 mai.2018

¹⁶ UNITED STATES DEPARTMENT JUSTICE. **Freedom of Information Act. (FOIA).** Disponível em: <https://www.foia.gov/about.html>> Acesso em 08 mai. 2018.

pesquisarem em documentos governamentais, por exemplo, as visitas de lobistas ao Congresso e à Casa Branca, para apurarem supostas ligações ilícitas entre políticos e empresa; ou até mesmo sobre informações acerca de uma suposta aparição de extraterrestres no deserto do Novo México, EUA, acontecimento conhecido como *caso Roswell*.¹⁷

No ano 2000, a Declaração Interamericana de Princípios e Liberdade de Expressão reconhece o Acesso à Informação como direito fundamental de todo indivíduo:

Item 4 - O acesso à informação em poder do Estado é um direito fundamental do indivíduo. Os Estados estão obrigados a garantir o exercício desse direito. Este princípio só admite limitações excepcionais que devem estar previamente estabelecidas em lei para o caso de existência de perigo real e iminente que ameace a segurança nacional em sociedades democráticas.¹⁸

Mais recentemente, o acesso à informação passou a ter papel importante para o controle das ações governamentais no combate à corrupção. Uma sociedade que tenha total acesso aos atos de governo garante uma maior transparência e fiscaliza um eventual desvio de finalidade de aplicação de verbas públicas. Neste sentido a Convenção das Nações Unidas contra a corrupção de 2003¹⁹ em seus artigos 10 e 13 institui que “Cada Estado-parte deverá (...) tomar as medidas necessárias para aumentar a transparência em sua administração pública (...) procedimentos ou regulamentos que permitam aos membros do público em geral obter (...) informações sobre a organização, funcionamento e processos decisórios de sua administração pública (...)”. O direito ao acesso à informação, após estas diretivas internacionais, entra em um novo nível de reconhecimento, passando agora a um patamar global, estimulando os Governos a incorporarem o direito de acesso à informação a suas legislações, a fim de promoverem a consolidação da democracia, a ampliação do controle social e o combate à corrupção.

¹⁷ DIAS, L. **Vitória para o governo aberto: EUA atualizam lei de informação**. 07 jul. 2016. <<https://share.america.gov/pt-br/vitoria-para-o-governo-aberto-eua-atualizam-lei-de-informacao/>> Acesso em 08 mai. 2018.

¹⁸ ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS – OEA. Comissão interamericana de Direitos Humanos. **Declaração de princípios sobre liberdade de expressão. 2000**. Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/s.Convencao.Libertade.de.Expressao.htm> Acesso em 25 mai. 2018.

¹⁹ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Convenção das Nações Unidas contra a corrupção. 2003**. Disponível em: <https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/Topics_corruption/Publicacoes/2007_UNCAC_Port.pdf> Acesso em 25 mai. 2018.

1.2 Estado, burocracia e acesso à informação

Há uma intrínseca relação entre Estado, burocracia e informação. Esta relação se evidencia nas mudanças ocorridas com o passar do tempo na própria organização de funcionamento governamental do Estado. A organização do Estado Moderno foi um processo que ocorreu com a troca de informações e conhecimento adquiridos pela observação de acontecimentos sociais e pelo estudo destas relações. As doutrinas frequentemente usadas para compreensão de determinado sistema político tornam-se possíveis pela análise e concepções apresentadas por grandes escritores: como Hobbes que identificou o Estado como absoluto detentor de todas as prerrogativas de poder para coibir o ímpeto humano²⁰; como Montesquieu e o Estado limitado pela separação dos poderes em três, independentes e harmônicos, cada qual com função específica, sendo eles: o poder Executivo para a efetiva administração do governo e aplicação das políticas públicas; o poder Legislativo para confeccionar as leis e o poder Judiciário para julgar as leis. Este tripé tem a finalidade de organizar o funcionamento do Estado e evitar eventuais arbitrariedades e autoritarismo por parte dos governantes.²¹

Para Rousseau, o Estado é limitado pela democracia, através de um pacto social que assimile a sociedade privada e a garantia da propriedade, em que todos seriam submetidos à lei, sem distinção e com os mesmos direitos e deveres.²²

A história do Estado Moderno deve-se a uma série de eventos sobrepostos que com o decorrer do tempo foram moldando sua forma, seja por meio de guerras e conflitos, pela diplomacia, pelo matrimônio e laços de parentescos, por compra, cessões e trocas de territórios, a prevalência de uma língua oficial e pela criação de uma burocracia estatal para aplicação da lei em benefício da população, entre tantos outros fatores.²³

Determinante para a obtenção do poder e sua manutenção, as informações quando usadas de uma maneira correta, podem guiar os governantes. O direito à informação nasce da consciência democrática e da evolução da sociedade, sendo que as conquistas de novos

²⁰ HOBBS, Thomas. **Leviatã** ou matéria, forma e poder de um Estado Eclesiástico e Civil. Tradução João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Martins Fontes, 2003. p. 53-60.

²¹ MONTESQUIEU, Charles de Secondat, Baron de. **Do espírito das leis**. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Martin Claret, 2010. p.168-169.

²² ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato Social e discurso sobre a política**. São Paulo: Hemus, 1993. p. 33-47.

²³ Em análise feita sobre Alfredo Weber, La crisis de la idea moderna del Estado en Europa, trad. de Pérez Bances, Madri, 1931, p. 11 e s.; H. Heller, Staatslehre, Leiden, 1934; e Jellinek, Dottrina generale, cit., v. 1. Apud. REALE, Miguel. **Teoria do Direito e do estado**, 5ª edição. Saraiva, 02/2000. p.43.

direitos acontecem gradualmente, muitas vezes observando os avanços tecnológicos, como descreve Bobbio:

[...] os direitos do homem constituem uma classe variável, como a história destes últimos séculos demonstra suficientemente. O elenco dos direitos do homem se modificou, e continua a se modificar, com a mudança das condições históricas, ou seja, dos carecimentos e dos interesses, das classes no poder, dos meios disponíveis para a realização dos mesmos, das transformações técnicas, [...] Não é difícil de prever que, no futuro, poderão emergir novas pretensões que no momento nem sequer podemos imaginar.²⁴

Para seu funcionamento, o Estado Moderno precisou encontrar uma forma de organização. As informações e documentos estatais começaram a circular pelos departamentos internos, conseqüentemente sendo manuseadas e custodiadas pelos agentes públicos. Entretanto, a posse destas informações passou a uma parcela de servidores a sensação de possuírem o “*Poder do Estado*”, agindo como *donos* do órgão público, utilizando-se, desta forma, do poder de agente estatal para satisfazer o seu interesse particular.

Neste tipo de cultura, o agente público tende a utilizar o argumento da autoridade. A relação entre servidores públicos e autoridade pode ser melhor compreendida se observados os conceitos weberianos de dominação. Max Weber apresenta o conceito de tipo ideal para analisar questões ligadas à religião, economia, capitalismo e em especial à burocracia. A sua utilização metodológica auxilia nas questões investigativas e expositivas, apontando caminhos para a formação de hipóteses que ajudem na compreensão de fatos, não podendo ser encontrado empiricamente na realidade, mas mediante a análise de um ou vários pontos de vista, da reflexão sobre acontecimentos isolados e dados que formem uma visão homogênea de pensamento, em sua pureza conceitual, por se tratar de uma utopia.²⁵

O entendimento do tipo ideal corresponde de modo simples, a uma observação extraída da realidade concreta para a construção de um modelo ideal. Desta forma, a estruturação idealizada por Weber na noção de “Estado” na realidade empírica, encontra as ações e sujeições humanas e sua relação jurídica ordenada, baseada na crença, em normas e na relação de domínio do homem pelo homem. Esta dominação é definida em três tipologias puras, divididas em três tipos ideais: a dominação tradicional, a carismática e a racional-

²⁴ BOBBIO, Norberto, **A era dos direitos**; Tradução Carlos Nelson Coutinho. 9. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. p.13.

²⁵ COHN, Gabriel, **Max Weber: Sociologia**. Tradução Amélia Cohn e Gabriel Cohn. São Paulo: Editora Ática, 2003. p. 106

legal. A dominação tradicional se utiliza dos costumes, do cumprimento do que vem sendo feito durante os tempos, dos fatos inquestionáveis que sempre aconteceram daquela maneira, das tradições. Sua condução é influenciada comumente pelo modelo paternalista de governança, formado geralmente por pessoas mais velhas (gerontocracia). Estes aspectos reforçam as questões tradicionais de costumes e transmissões de títulos entre grupos pré-estabelecidos ao longo do tempo²⁶.

No tocante à administração do governo, os quadros funcionais são formados por desejo direto do senhor, abrangendo parentes e amigos pessoais, privilegiando a fidelidade ao senhor. Neste modelo é possível encontrar duas formas de estrutura administrativa²⁷. A primeira, baseada no modelo patriarcal, é totalmente dependente do desejo pessoal do senhor, não considera nenhuma questão profissional para o recrutamento dos servidores.

A vontade administrativa nada mais é que a mera expressão da realização do desejo do senhor. O outro modelo tem como base a estrutura estamental, aquela em que os servidores são pessoas independentes do senhor, investidos nos cargos administrativos por privilégio, concessão ou por força de condição imposta pela relação jurídica (compra, penhora ou arrendamento) que ocasiona o direito ao cargo²⁸. Neste caso há uma repartição do poder administrativo entre o senhor e o servidor.

Na dominação carismática, o líder se aproveita de qualidades relativas à sua personalidade (carisma), da hereditariedade, dos seus poderes místicos ou ainda de realizações heroicas. Weber classifica três tipos puros de dominação carismática: a dominação do profeta, do herói guerreiro e do grande demagogo²⁹.

A dominação do profeta ocorre mediante a legitimação decorrente do dever de obediência para aquele que possui poderes sobrenaturais e age como porta-voz da revelação divina. O quadro administrativo é composto de forma pessoal pelo profeta e se baseia na lealdade. No caso da dominação pelo herói guerreiro, a legitimação decorre da força, a conquista acontece através da luta, pela demonstração do poder de liderar e guiar o povo a vitórias e conquistas. Na composição da estrutura administrativa não há avaliação de quaisquer qualificações profissionais, a escolha se dá pelo carisma pessoal ou vocacional. A

²⁶ CUNHA, Paulo Ferreira. **Política Mínima, Manual de Ciência Política**. Lisboa: Quid Juris, 2014. P. 90-91.

²⁷ COHN, Gabriel, **Max Weber: Sociologia**. Tradução Amélia Cohn e Gabriel Cohn. São Paulo: Editora Ática, 2003. p. 132.

²⁸ *Ibid.* p.132.

²⁹ COHN, Gabriel, **Max Weber: Sociologia**. Tradução Amélia Cohn e Gabriel Cohn. São Paulo: Editora Ática, 2003. p.135.

dominação pelo grande demagogo provê de seu poder intelectual ou de sua oratória, capaz de iludir e manipular a população para a criação de fonte de devoção pessoal.³⁰

A dominação racional-legal, que é a utilizada atualmente em nosso sistema de governo, usa como validador da autoridade o instrumento do “voto” e as normas jurídicas, tais como a Constituição e as normas infraconstitucionais. A burocracia aparece neste contexto como o tipo mais puro de dominação legal, sendo de se observar que as formas burocráticas são importantes, mas não como fator único, haja vista que não podem subsistir governos inteiramente compostos de funcionários. As monarquias, por exemplo, têm seus altos cargos destinados àqueles que possuem o poder carismático hereditários. No caso do presidencialismo, é o uso do carisma, como atributo para a vitória em um processo eletivo, daquele escolhido pela população ou através de colegiados representativos.

Na concepção do Estado moderno, as atividades corriqueiras passaram gradativamente à administração com elementos burocráticos. O aparecimento das burocracias coincide com o surgimento do capitalismo, para atendimento de uma série de fatores, tais como o tipo monetário, o mercado de mão de obra, o aparecimento do estado-nação centralizado e a proliferação da ética protestante³¹. Para este desenvolvimento organizacional deste Estado Moderno, foi necessária a criação de uma estrutura de auxiliares, de normas e de técnicas que moldaram as suas ações na organização do poder estatal. Para Weber:

Uma burocracia, uma vez plenamente realizada, pertence aos complexos sociais mais dificilmente destrutíveis. A burocratização é o meio específico por excelência para transformar uma “*ação comunitária*” (consensual) numa “*ação associativa*” racionalmente ordenada. Como instrumento da transformação em “*relações associativas*” das relações de dominação. Ela era e continua sendo, por isso, um meio de poder de primeira categoria para aquele que dispõe do aparato burocrático, pois, com possibilidades de restos iguais, uma “*ação de massas*” ou “*comunitária*” contrária. Onde quer que a burocratização da administração tenha sido levada conseqüentemente a cabo, cria-se uma forma praticamente inquebrantável das relações de dominação.³²

A atuação administrativa ordenada de forma burocrática garante a manutenção do poder ao soberano. A burocracia como tipo ideal é entendida como algo natural e necessário

³⁰ *Ibid.* p.135.

³¹ CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7.ed. Rio de Janeiro, Elsevier,2003. P. 254.

³² WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1999. p.222.

para a boa administração pública, porém atualmente a palavra burocracia soa mais como procrastinação, mau atendimento ao público, excesso de processos e criação de dificuldades.

A burocracia pensada por Weber é firmada na existência de normas administrativas ou leis, que regem todo seu funcionamento de forma pré-estabelecida e aceita como legítima para obediência de seus subordinados; organizada de forma hierárquica com descrição das funções e competências de cada cargo específico, com treinamento direcionado para a execução eficiente das suas atribuições estabelecidas por procedimentos padronizados. A relação interna da organização ocorre entre os cargos, afastando-se as relações interpessoais dos agentes. O atendimento ao cidadão é baseado na impessoalidade e as ações são registradas de forma formal. O funcionário tem seu pagamento feito de forma pecuniária, diferenciada pelo grau de complexidade e importância dentro da administração³³. Segundo Chiavenato a burocracia é vista no conceito popular como uma organização onde o volume de papéis e documentos é absurdo impedindo soluções rápidas e eficientes. O apego dos funcionários aos regulamentos e rotinas também são encarados como ineficiência burocrática.³⁴

O principal mérito da burocracia na visão de Merton é a sua “eficiência técnica, com grande apreço dado à previsão, velocidade, controle, perícia, continuidade, discricionariedade e ao rendimento satisfatório do dinheiro exigido pelos contribuintes”³⁵. Assim a organização atua de forma racional e impessoal, afastando-se da hostilidade, ansiedade e envolvimento afetivos que atrapalham o bom funcionamento da administração.

A necessidade de criação de uma estrutura de auxiliares para atendimento das necessidades criadas pela burocracia criou uma categoria de agentes públicos. Estes, muitas vezes, agem como se deles fossem os documentos ou as informações produzidas por eles ou pela administração pública, tendo dificuldade de assimilar que tal informação, na realidade, pertence ao cidadão. Estas deformações na estrutura burocrática foram estudadas por Robert King Merton, que apresenta as disfunções burocráticas, analisando as interferências sociais na burocracia ideal de Weber. Segundo Chiavenato, Weber não previu atendimento a duas circunstâncias: a adaptação burocrática ao ambiente externo (cidadão/cliente) e a exigência

³³ WEBER, Max. **Ensaio de Sociologia**. 5ª ed. tradução de Waltensir Dutra; Revisão técnica de Fernando Henrique Cardoso – Rio de Janeiro: Editora LTC, 1982. P.228-282.

³⁴ CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7.ed. Rio de Janeiro, Elsevier,2003. P. 262.

³⁵ MERTON, Robert King. **Sociologia: Teoria e estrutura**. Tradução de Miguel Maillat. São Paulo: Mestre Jou, 1970. P. 273.

interna corporis.³⁶ Esta falta de flexibilidade da burocracia ideal fica clara quando analisamos as pressões sofridas pelos agentes públicos tanto pelos interesses dos cidadãos, que muitas vezes não são totalmente legais, tanto como os feitos pelos outros funcionários da administração.

Para Merton, a burocracia deve ser analisada com as interferências que os fatores externos causam na administração. O poder de controle decorrente de um cargo atribuído a uma determinada pessoa investida nele, a autoridade. A formalidade dos procedimentos traz uma hierarquização de comando definida nas regras estabelecidas. Estes componentes estabelecem uma expectativa padrão de comportamento do servidor.³⁷

As alterações nos padrões comportamentais dos servidores estão entre os impactos das várias disfunções burocráticas apresentadas por Merton. As disfunções se apresentam como a excessiva internalização de normas; excesso de formalismo e papelório; resistência às mudanças; despersonalização do relacionamento; categorização do relacionamento; superconformidade; exibição de sinais de autoridade e dificuldade com clientes.³⁸

A administração pública ao identificar as pressões sofridas pelos seus agentes, no intuito de proteger a atuação impessoal do servidor, acabou por conceber proteções peculiares, visando dar segurança ao emprego e às atividades funcionais, reconhecendo que eles são os próprios instrumentos de atuação do Estado³⁹. Esta atitude visa garantir proteção para que o servidor que, eventualmente, venha a sofrer pressão para fazer algo em desrespeito à lei, não o faça.

Outro enfoque na construção do serviço público quanto às características burocráticas que impactam na administração pública é apresentado por Boris Fausto, que aponta a incorporação da autoridade pelo funcionário patrimonialista, que de certa forma se opõe a forma pura burocrática, quando as esferas privada e oficial acabam por se fundir, exercem em seu próprio nome o poder, utilizando o livre-arbítrio, decidindo prioritariamente pelo seu parecer puramente pessoal⁴⁰. Este sentimento de possuímento particular de algo

³⁶ CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7.ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2003. P. 272.

³⁷ MERTON, Robert King. **Sociologia**: Teoria e estrutura. Tradução de Miguel Maillat. São Paulo: Mestre Jou, 1970. P. 271.

³⁸ CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7.ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2003. P. 269.

³⁹ BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de direito administrativo**. 29. Ed. São Paulo: Malheiros, 2012. p.257.

⁴⁰ FAUSTO, Boris. **História do Brasil**. 2ª ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: FDE, 1995.p. 253.

público transmite a sensação de autoridade ao servidor, o que, de certa maneira, justifica a conduta inadequada no trato com a disposição de informações ao cidadão. Esta disputa de poder entre o atendimento da norma e a sua vontade pessoal impacta na prestação do serviço público.

Esta relação conflituosa inerente ao tensionamento de poder entre Estado e cidadão, tem se mostrado adaptativa às novas tecnologias, proporcionando um crescimento do controle social, oferecendo ao cidadão ferramentas jurídicas, como a Lei de Acesso à Informação – LAI, bem como formas de interação e consulta aos dados e informações pelo portal de transparência e websites governamentais. Assim, as confluências de ações ajudam na equalização do desenvolvimento das liberdades individuais em consonância com o desenvolvimento social.

A administração pública é responsável pela atuação do Estado na gerência de suas ações em atendimento às necessidades da população. No momento de sua organização administrativa, estabelece a estruturação legal das suas entidades e órgãos, que irão desempenhar as suas funções através de seus agentes públicos.⁴¹ Tem como uma de suas principais atribuições o fornecimento de serviços públicos, estes necessários à sobrevivência do grupo social e do próprio Estado.⁴²

Neste processo deve-se observar o interesse em se prestar o melhor serviço factível de forma eficiente e eficaz, sendo que em governos democráticos as suas ações devem ser exercidas com a maior transparência possível, atuando como um “governo do poder público em público”⁴³, apresentando claramente e de forma objetiva, toda a consecução das suas funções estatais.

O servidor público é o agente que operacionaliza todo o funcionamento da máquina pública, devendo executar suas funções dentro dos princípios constitucionais. No Estado de São Paulo, a lei 10.261 de 10 de outubro de 1968, estabelece em seu Artigo 3º que Funcionário público é a pessoa legalmente investida em cargo público. Por conseguinte, em seu artigo 4º, define cargo público como o conjunto de atribuições e responsabilidades cometidas a um funcionário. Para Bandeira de Mello:

Até o advento da Constituição de 1988, os servidores ocupantes de cargo público na Administração direta denominavam-se funcionários públicos. Percebe-se, pois,

⁴¹ MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 39ª ed. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 65.

⁴² *Ibid.* p. 379.

⁴³ BOBBIO, Norberto. **O Futuro da Democracia**. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. 7. Ed. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2000. p.84

que a noção de servidor público civil corresponde a uma noção alargada de funcionário público, uma vez que abrange, além dos ocupantes de cargos na Administração direta, também os ocupantes de cargos nas autarquias e fundações de direito público⁴⁴

Anteriormente à Constituição Federal de 1988 ainda se usava o termo “funcionário público”, porém com a promulgação da nova Constituição, muitas inovações foram introduzidas, entre elas o uso do termo “servidor público”. A Constituição Federal, por exemplo, em seu artigo 41 e em seu parágrafo primeiro se utiliza desta definição.

O uso da expressão “servidor”, para aqueles que atuam em funções públicas, passou a ser utilizada dentro de uma nova visão constitucional de serviço público, onde o Estado deve servir às pessoas e não o contrário.

Desde tempos remotos, o desenvolvimento administrativo do Brasil origina-se de uma forma patriarcal que colaborou para que os detentores de posições públicas não se percebessem das diferenças entre o domínio público e o domínio privado⁴⁵. O período colonial se desenvolveu com uma relação de subordinação direta do funcionamento burocrático ao Rei e seus apadrinhados, que conduz, comanda e supervisiona os negócios, como interesse particular em detrimento ao interesse público, colocando os súditos e a sociedade como um aparelho a se explorar e manipular, com características de um domínio patrimonialista⁴⁶.

O aparelho estatal burocrático passou nos anos 40, pela influência do regime autoritário do Estado Novo da era Vargas, com forte crescimento das estruturas administrativas decorrentes da criação de várias empresas estatais⁴⁷, tais como: Companhia Siderúrgica Nacional (1941) e Companhia Vale do Rio Doce (1942), originando uma classe de servidores privilegiados. No período do regime militar (1964-1985) observamos a evolução da “velha burocracia” para a “burocracia técnica” do Estado, passando o país a ser controlado pela alta cúpula militar, pelos órgãos de informação e repressão e pela burocracia técnica do Estado⁴⁸. Estes acontecimentos certamente contribuíram para um sentimento de empoderamento do agente público.

⁴⁴ BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de Direito Administrativo**. 29. Ed. São Paulo: Malheiros, 2012. p.257.

⁴⁵ HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. 26.ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995. p. 145.

⁴⁶ FAORO, Raymundo. **Os Donos do Poder** – Formação do patronado político brasileiro. 3. Ed. Rio de Janeiro: Globo, 2001. p. 866.

⁴⁷ *Ibid.* p. 859.

⁴⁸ FAUSTO, Boris. **História do Brasil**. 2ª ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: FDE, 1995. p. 513.

Inquestionável é o valor do servidor público e o inestimável serviço que presta à população. O que se deve combater é a conduta irregular do servidor, no caso específico deste estudo, a afronta ao acesso à informação.

No Brasil, uma mudança estrutural foi trazida pelo Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado – PDRAE, propondo uma alteração no modelo da administração pública brasileira, contrapondo-se a administração baseada na burocracia com forma gerencial de administração:

A eficiência da administração pública - a necessidade de reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário - torna-se então essencial. A reforma do aparelho do Estado passa a ser orientada predominantemente pelos valores da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e pelo desenvolvimento de uma cultura gerencial nas organizações.⁴⁹

Entretanto, não abandonaria alguns pontos burocráticos, tais como: a admissão segundo rígidos critérios de mérito, a existência de um sistema estruturado e universal de remuneração, as carreiras, a avaliação constante de desempenho e o treinamento sistemático, isto porém, de forma flexibilizada. Para Irene Nohara, o PDRAE buscou aproximar a administração pública brasileira de um novo conceito de governança baseado no controle por resultados:

O paradigma foi importado do sistema common law, de onde se tentou copiar a existência de agência e do qual se extraiu uma série de neologismos inspirados na Ciência Política, como, por exemplo, *governance* (governança) e *accountability*. [...] Apesar de considerar que o modelo burocrático promoveu mudanças positivas, nele se apontou como defeito principal a ineficiência. Aludiu-se que a administração pública gerencial conserva da burocracia a admissão, segundo rígidos critérios de mérito, a existência de um sistema estruturado e universal de remuneração, as carreiras, a avaliação constante de desempenho e treino sistemático. A diferença fundamental, segundo o PDRAE, entre o modelo burocrático e o gerencial localiza-se na forma de controle, que deixa de se basear nos processos para se concentrar nos resultados.⁵⁰

A consolidação do acesso à informação se dará mediante uma sinergia da burocracia estatal, baseada no novo modelo de governança e a vontade dos governantes e legisladores, transmitindo este ideal aos servidores que, por conseguinte, atuarão em favor da divulgação das informações e documentos produzidos pela administração pública. Cada norma ou

⁴⁹ BRASIL. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Disponível em: Acesso em: 20 out.2018. p. 16.

⁵⁰ NOHARA, Irene Patrícia. **Reforma administrativa e burocracia: impacto da eficiência na configuração do direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2012. P. 80.

regulamento interno produzido com intuito de facilitar o acesso à informação deve ser encarado como um gesto do agente público em favor da transparência.

Para a consolidação da transparência, o direito de informar consiste em um poderoso mecanismo para o desenvolvimento das discussões a respeito das ações governamentais permitindo que os indivíduos possam debater livremente e acessar as informações das ações no exercício do governo. O direito de difundir as informações é assegurado no artigo 220 da Constituição Federal de 1988, assegurando a todos o direito de compartilhar as informações de forma irrestrita e sem censura.

CAPÍTULO II – ACESSO À INFORMAÇÃO E OS IMPACTOS NA SOCIEDADE INFORMACIONAL

2.1 Acesso à informação na sociedade informacional

A sociedade da informação tem papel fundamental na massificação do acesso à informação. As novas formas de comunicação instrumentalizadas pelas novas tecnologias impulsionaram de forma inimaginável o acesso dos cidadãos a quaisquer tipos de informações, inclusive as estatais. Na visão de Manuel Castells a sociedade da informação se revela como:

[...] uma sociedade contemporânea que atravessa uma verdadeira revolução digital em que são desenvolvidas as fronteiras entre telecomunicações, meios de comunicação de massa e informática”.⁵¹

Para Ascensão estas novas tecnologias têm papel decisivo na disponibilidade de informações, nas chamadas “auto-estradas da informação”, onde a propagação de informações acontece com rapidez, fidedignidade e em grande escala, proporcionando grandes possibilidades de interatividade⁵².

Uma época diferenciada, onde as informações podem circular pelo mundo e as ações locais impactam globalmente. Seria uma consequência da modernidade como investiga Giddens⁵³, ou apenas a constatação das informações híbridas de Latour⁵⁴?

A Sociedade Informacional mexeu com as estruturas socioeconômicas estabelecidas no período industrial, transformando a informação em um ativo econômico. Contribuiu para a integração de mercados e a criação de empresas com influência em todo mundo. Para Roberto Senise Lisboa seus efeitos atingem diversas áreas:

⁵¹ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. V. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 8. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999, p. 21.

⁵² ASCENSÃO, José de Oliveira. **Direito da Internet e da sociedade da informação**. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 68.

⁵³ GIDDENS, Anthony. **As Consequências da Modernidade**. São Paulo: Editora Unesp, 1991. p. 24.

⁵⁴ LATOUR, Bruno. **Jamais fomos modernos: ensaio de antropologia simétrica**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994. p. 7.

Os principais efeitos obtidos a partir da revolução informacional foram: 1.) A transnacionalização e o surgimento de blocos econômicos. Há um movimento sócio-econômico de integração mundial e contrário ao estabelecimento de um Estado superior, o que leva aos inevitáveis conflitos de interesses entre Estados e macro-empresas e seus lugares de atuação. 2.) O e-commerce, proporcionando-se a aquisição de produtos e serviços através da rede, o que ocasiona inúmeras questões sobre: – o problema da atribuição da autoria de documentos eletrônicos e da assinatura digital; – o problema da validade do documento eletrônico original e copiado; – a proteção dos direitos intelectuais, a título de propriedade industrial ou de direito autoral; – a proteção dos direitos de propriedade na web; – a oferta e a publicidade eletrônica; – os contratos eletrônicos; – a proteção do consumidor. 3.) A economicidade da informação, que possui um valor econômico reconhecido, integrando-se como ativo intelectual da pessoa e, portanto, vindo a fazer parte do patrimônio pessoal. 4.) A formação de banco de dados, extremamente útil para a análise e situações relativas a negociações preliminares, estratégias de negociação, contratos preparatórios e repercussão de eventual responsabilidade pré-contratual. 5.) A transferência eletrônica de dados, proporcionando-se o acesso à informação e o estabelecimento de novas limitações. 6.) O estabelecimento de normas comunitárias, com vistas a uma uniformização do tratamento legislativo sobre a matéria⁵⁵.

Esta nova dinâmica social trouxe uma grande mudança na percepção dos indivíduos, influenciando o processamento e a interpretação das informações. Essa condição pode ser denominada de cultura de convergência⁵⁶, conectando as pessoas e fomentando um envolvimento mais participativo e intersubjetivo que impactam nas decisões governamentais. Uma informação produzida hoje em um subúrbio de São Paulo e inserida na internet pode, em pouco tempo, ser usada, transformada e utilizada por qualquer outra pessoa que tenha acesso a rede mundial de computadores.

Esta enxurrada informacional proporcionada pelas mais variadas fontes possíveis, que estão disponíveis 24 horas por dia na internet, pode ocasionar, por incrível que pareça, a desinformação. Muitas informações simultâneas, às vezes com dados divergentes causam uma overdose informacional. Como descreve Hohlfeldt em sua análise sobre a teoria do agendamento de Maxwell MacCombs e Donald Shaw:

Da manhã à noite, contudo, sofremos verdadeira avalanche informacional que, na maioria das vezes inclusive, nos leva ao conhecido processo de entropia, ou seja, um excesso de informações que, não trabalhadas devidamente pelo receptor, se perdem ou geram situações inusitadas como aquelas já flagradas no

⁵⁵ LISBOA, Roberto Senise. Proteção do consumidor na sociedade da informação. **Revista do Direito Privado da UEL** – Volume 2 – Número 1 p 6-7. Disponível em www.uel.br/revistas/direitoprivado. Acesso em 01 out. 2018.

⁵⁶ JENKINS, Henry. **Cultura de convergência**. Tradução de Alexandria Susana. São Paulo: Aleph, 2008. p. 29.

engraçadíssimo Samba do Crioulo doido de Stanislaw Ponte Preta⁵⁷.

A contínua distribuição de informação pelos meios de comunicação, embora não seja capaz de impor o que pensar em relação a um determinado assunto, como desejava a teoria hipodérmica⁵⁸, é capaz de, a médio e longo prazo, influenciar sobre o que pensar e falar. Ou seja, a mídia pode determinar qual tema deve ser agendado para o público, o que condiciona, a médio e longo prazo, a inclusão em suas preocupações⁵⁹.

A informação passa a ter um valor econômico, daí o surgimento de grandes corporações que atuam diretamente neste setor, como descreve Irineu Francisco Barreto Junior:

O advento do Informacionalismo é, indubitavelmente, a principal marca econômica da sociedade em rede. Reorganiza a produção de riqueza no sistema econômico, no qual há uma gradativa valorização da informação como mercadoria e fator de geração de valor econômico, o que torna a National Association of Securities Dealers Automated Quotations (Nasdaq), bolsa de valores das empresas tecnológicas, tão estratégica, em termos de organização econômica, quanto a tradicional New York Stock Exchange, denominada bolsa de Wall Street. As megacorporações informativas (Google, Facebook e Yahoo, entre outras) acumulam vestígios de informações sobre os usuários da Internet, tais como seus padrões de navegação, compras realizadas on-line, preferências culturais, religiosas e ideológicas, websites de interesse, verbetes e expressões pesquisadas nos websites de busca, entre outras, “impressões digitais eletrônicas” que servem para estabelecer uma categorização minuciosa de cada usuário na rede. (...). Circunscreve-se no fato de que há inúmeros usos para esses perfis eletrônicos, tal como direcionamento de publicidade on-line, oferta de mercadorias relacionadas ao perfil do consumidor, além de montar cadastros de valor incomensurável sobre os cidadãos da sociedade em rede.⁶⁰

As organizações sociais e o próprio cidadão estão se empoderando e assumindo um papel relevante na fiscalização das ações governamentais, através das informações e dados obtidos nos websites governamentais. Estas informações são compartilhadas através de

⁵⁷ HOHLFELDT, Antonio. **Os estudos sobre a hipótese de agendamento**. Revista Famecos. n° 7. Porto Alegre. 1997. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/2983/2265>> Acesso em 10 jun. 2018. p. 44.

⁵⁸ LIPPMANN, W. **Opinião pública**. Petrópolis: Vozes, 2008.

⁵⁹ HOHLFELDT, Antonio. **Os estudos sobre a hipótese de agendamento**. Revista Famecos. n° 7. Porto Alegre. 1997. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/2983/2265>> Acesso em 10 jun. 2018. p. 44.

⁶⁰ BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco. Proteção da Privacidade e de Dados Pessoais na Internet: O Marco Civil da rede examinado com fundamento nas teorias de Zygmunt Bauman e Manuel Castells. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO; Adalberto; DE LIMA; Cintia Rosa Pereira. (Org.). **Direito& Internet III: Marco Civil da Internet**. São Paulo: Quartier Latin, 2015, v. 2, p. 100-127 p. 410.

ferramentas tecnológicas, principalmente as chamadas mídias sociais, como o Facebook, Instagram e Twitter.

Nesse sentido, Marcelo Guerra Martins observa que a combinação de ferramentas tecnológicas, internet e transparência têm contribuído para a ampliação do controle externo das ações do governo, e que caso na hipótese desta combinação não aconteça efetivamente, ele não pode ser considerado plenamente transparente⁶¹.

A possibilidade tecnológica de extração de dados e informações dos websites oficiais do governo levou à criação de uma série de ferramentas para consultas instantâneas das ações e gastos da administração pública. Um grupo de jovens, que reúne desde desenvolvedores de software a um sociólogo, todos envolvidos no mercado de tecnologia, criou uma plataforma para identificar mal-uso de verba pública pelos deputados federais.

Demonstrando o fim das fronteiras territoriais, eles estão espalhados por todo Brasil, entre Porto Alegre, Brasília e São Paulo, inclusive em outras partes do mundo, um dos participantes reside na Itália. Eles descobriram um meio de analisar mais de dois milhões de notas fiscais de forma automática para detectar eventual uso abusivo da cota parlamentar, um tipo de reembolso a que os deputados têm direito para uso exclusivo no exercício do mandato.

Uma das novas tecnologias foi utilizada para auxiliar a captação de financiamento para o projeto: o crowdfunding⁶². Após uma maratona computacional, o grupo contestou o reembolso de R\$ 378.844,00 desde 2011. Foram 629 denúncias contra 216 deputados da Câmara sendo dois, candidatos à presidência da Casa⁶³.

Todas estas transformações informacionais apresentadas, impactaram em como a informação pública é tratada e disponibilizada, com velocidade quase que instantânea. A população consegue acesso aos dados e documentos dos órgãos públicos com muito mais facilidade, acessando os websites destinados a transparência, com os mais variados tipos de documentos e dados relativos a administração pública. Esta nova sociedade exige um governo transparente que disponibilize seus documentos e informações para seu acesso.

⁶¹ MARTINS, Marcelo Guerra. Portal de finanças e o princípio da transparência no contexto da sociedade da informação: julgamento da ADIN 2.198 pelo STF. In: GOMES, Marcus; ABRAHAM, Marcus; TORRES, Helene Taveira (Coord.) **Direito financeiro na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal**: Homenagem ao Ministro Marco Aurélio. Curitiba: Juruá, 2016. p. 283.

⁶² Financiamento coletivo feito pela internet que consiste na obtenção de capital para iniciativas de interesse coletivo através da colaboração financeira de pessoas físicas interessadas na iniciativa.

⁶³ NOGUEIRA, Ítalo. **Jovens criam robô que monitora despesas de deputados federais**. Folha de São Paulo. Rio de Janeiro. 23 jan. 2017. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2017/01/1852180-jovens-criam-robo-que-monitora-despesas-de-deputados-federais.shtml>> Acesso em 12 dez. 2017

2.3 Tecnologia e Informação

O homem precisa de auxílio de ferramentas para amparar sua sobrevivência, seja para proteção da vida ou para sua manutenção. A pedra talvez seja o primeiro material a passar por transformações, para que em forma de machadinha feita de lascas de pedras tornar-se um instrumento tecnológico. Isso aconteceu há cerca de dois milhões de anos⁶⁴.

A relação histórica do homem com a natureza, no esforço humano de criar instrumentos que superam as dificuldades impostas pelas forças naturais é fundamental para se proceder a qualquer outra leitura das consequências das tecnologias em nosso meio.

O desenvolvimento histórico da tecnologia precisa ser entendido em sua relação íntima com as determinações sociais, políticas, econômicas e culturais, já que todas estas atividades humanas estão intimamente interligadas⁶⁵.

A transmissão dos conhecimentos técnicos para Milton Vargas tinha um toque místico, que permearam todas as fases históricas:

[...] Todas as técnicas tiveram origem mágica. Desde o arado que penetrava a mãe terra para fecundá-la e que, portanto, tinha a forma de um falo, até a medicina grega originária do deus Asclépio – que curava os doentes durante o seu sono – passando pela forjaria e a têmpera dos aços das espadas árabes – em que os cavaleiros arrebatavam as espadas das forjas, e as temperavam e brandiam-nas contra o vento combatendo espíritos. ... A transmissão dos conhecimentos técnicos de geração a geração foi também inicialmente feita como segredos revelados pelos deuses e, portanto, a uma corporação. De uma forma positiva, entretanto, pode-se pensar a invenção das técnicas e a sua transmissão de geração a geração como baseado num instinto esclarecedor inato ao homem – a partir, talvez, do inconsciente.⁶⁶

Esta necessidade de alteração do mundo para benefício próprio, tinha como determinante o uso de técnicas, que assim como a magia, interferem nas leis da natureza.

A terminologia de tecnologia é explicada por Blanco e Silva como:

O termo tecnologia vem do grego *techné* (arte, Ofício) e *Logos* (estudo de) e referia-se a fixação dos termos técnicos, designando os utensílios, as máquinas, suas partes e as operações dos ofícios. Estaríamos perante uma tecnologia descritiva e enumerativa que, apesar do auxílio que prestou na conquista da

⁶⁴ SANTOS PINTO, Tales dos. **As ferramentas na pré-história**. Mundo educação. Disponível em: <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/historiageral/as-ferramentas-na-pre-historia.htm>> Acesso em 10 jul. 2018.

⁶⁵ OLIVEIRA, Eva Aparecida. **A técnica, a Techné e a Tecnologia**. Revista eletrônica do curso de pedagogia do campus Jataí - UFG. Goiás, v. II, n. 5, 2008. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/rir/article/viewFile/20417/19175>> Acesso em 10 jul. 2018.

⁶⁶ VARGAS, Milton. **Para uma filosofia da tecnologia**. São Paulo: Alfa - Omega, 1994. p.19.

natureza, propiciando processos desmitológicos, de racionalização da economia e avanços na ciência em geral, foi desconsiderada em importância e prestígio social durante muitos milênios em favor do Saber intelectual. O movimento mais significativo da transformação do pensamento técnico, afastando-o do caráter descritivo para se comprometer com a experimentação, a verificação e comprovação de dados e teorias, dá-se no princípio do século XVIII através do estreitamento dos laços entre os práticos (saber técnico) e os teóricos (saber intelectual).⁶⁷

Na Grécia, a 700 a.C, Tales de Mileto fazia uma experiência para observar os resultados do atrito do âmbar com a pele de carneiro. Assim nascia a eletricidade, do grego *élektron* (âmbar). Porém, somente no século XVII, começaram as pesquisas para a exploração da energia elétrica, propiciando o início das máquinas com movimento e dos geradores de energia elétrica. Atualmente as principais tecnologias de informação e comunicação estão vinculadas diretamente a este invento tecnológico.⁶⁸

Na pré-história da transmissão de dados, em 1858, foi feito o primeiro envio de uma mensagem da América para a Europa, por meio de um cabograma (mensagem telegráfica transmitida através de cabo submarino), transmitindo uma mensagem do então presidente Buchanan para a Rainha Victoria. A mensagem continha apenas cento e cinquenta palavras, mas demorou trinta horas para ser enviada⁶⁹. Mais de 160 anos de evoluções tecnológicas trouxeram o envio das mensagens para a instantaneidade em qualquer lugar do globo terrestre.

Estas mutações tecnológicas são um imperativo das técnicas e deverão estar a serviço do homem. Para Milton Santos:

[...] as técnicas talvez sejam irreversíveis, porque aderem ao território e ao cotidiano.

[...] A grande mutação tecnológica é dada pela emergência das técnicas da informação as quais - ao contrário das técnicas das máquinas - são constitucionalmente divisíveis, flexíveis e dóceis, adaptáveis a todos os meios e culturas, ainda que seu uso perverso atual seja subordinado aos interesses dos grandes capitais. Mas, quando sua utilização for democratizada, essas técnicas doces estarão ao serviço do homem⁷⁰.

⁶⁷ BLANCO, Elias; SILVA, Bento. **Tecnologia educativa em Portugal**: conceito, origens, evolução, áreas de intervenção e investigação. Revista Portuguesa de Educação, 1993, v. 6, p.37-55.

⁶⁸ CAPOBIANCO, Lígia; CURY, Luciene. **Princípios da história das tecnologias da informação e comunicação** - Grandes invenções. In: Encontro Nacional de História da Mídia, 8, 2011, Paraná. Abril de 2011 – ISSN: 1580-1780.

⁶⁹ CAPOBIANCO, Lígia; CURY, Luciene. **Princípios da história das tecnologias da informação e comunicação** - Grandes invenções. In: Encontro Nacional de História da Mídia, 8, 2011, Paraná. Abril de 2011 – ISSN: 1580-1780.

⁷⁰ SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 19. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010. p.85.

Para alcançar o uso das técnicas em favor do homem, um longo caminho foi percorrido pelas evoluções técnicas. Em 1823, a criação de uma calculadora que realizava os cálculos sem a necessidade de um operador, foi criada por Charles P. Babbage. Ele determinou que um aparelho de computação precisasse ser composto por um dispositivo de entrada, uma memória e um dispositivo de saída⁷¹, premissas que são usadas até os dias atuais.

Na década de 30, Vanner Bush construiu o analisador diferencial mecânico que possibilitava a resolução de equações diferenciais. O invento marcou o que seria denominado de primeira geração de computadores. O primeiro computador nos moldes que conhecemos atualmente, foi o ABC, construído em 1942 por John Vicent Atanasoff e Clifford Berry, mas a patente do primeiro computador eletrônico, o ENIAC, foi obtida por John W. Mauchly e J. Presper Eckert⁷². A chegada do computador revolucionou todas as formas de comunicação e conseqüentemente a sociedade.

A evolução do uso do computador e sua grande possibilidade de abrangência foi proporcionada pela rede de telecomunicações. A precursora da internet, chamada de ARPANET, ligava inicialmente os departamentos de pesquisa de universidades e entidades militares nos Estados Unidos da América. Em outubro de 1969, a ARPANET teve seu primeiro sucesso ao transmitir uma mensagem através de sua rede, da Universidade de Los Angeles até o instituto em Stanford, em uma distância de quase 650 quilômetros⁷³. A partir dos anos 80 esta rede foi expandida gradualmente a vários locais do globo terrestre.

Passamos por um momento de transição, em que as pesquisas científicas sobre as práticas do uso da internet e da tecnologia são fundamentais para garantir o desenvolvimento da sociedade da informação.

A tecnologia influenciará, cada vez mais, as interações dos cidadãos nos gastos e nas ações públicas, todos os contratos, processos licitatórios, salários dos servidores e demais dados e ações diárias da administração podem ser vistoriados instantaneamente.

⁷¹ CAPOBIANCO, Ligia; CURY, Luciene. **Princípios da história das tecnologias da informação e comunicação** - Grandes invenções. In: Encontro Nacional de História da Mídia, 8, 2011, Paraná. Abril de 2011 – ISSN: 1580-1780.

⁷² CAPOBIANCO, Ligia; CURY, Luciene. **Princípios da história das tecnologias da informação e comunicação** - Grandes invenções. In: Encontro Nacional de História da Mídia, 8, 2011, Paraná. Abril de 2011 – ISSN: 1580-1780.

⁷³ KLEINA, Nilton. **A história da internet: pré-década de 60 até anos 80**. Tecmundo, 29 de abril de 2011. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/infografico/9847-a-historia-da-internet-pre-decada-de-60-ate-anos-80-infografico-.htm>> Acesso em 10 jul. 2018.

As novas técnicas desenvolvidas com apoio das tecnologias informacionais, cada vez mais colaboram para que o acesso à informação seja disseminado. Para Milton Santos, deve-se observar as evoluções técnicas com certa desconfiança uma vez que quando indivíduos não têm condições de utilizar as técnicas mais avançadas poderão ter uma participação secundária nas transformações contemporâneas⁷⁴.

As técnicas proporcionaram a distribuição da informação, seu armazenamento, duplicação e transmissão, facilitaram o acesso e a produção de novas informações. Segundo Pierre Lévy, devemos distinguir informação de conhecimento:

Vamos distinguir informação – que é uma representação explícita do conhecimento – e o conhecimento em si, que é a habilidade de viver para compreender situações, identificar problemas e resolvê-los. Do conhecimento, criamos informações, e de informações, podemos aumentar nosso conhecimento: é um ciclo. Se alguém diz: “há também muitos livros na biblioteca”, achamos que o cara não entendeu o que é uma biblioteca, e para que serve. Mas quando alguém diz que há muita informação na internet, algumas pessoas têm a impressão de que ouviram uma palavra de sabedoria. Mas elas estão erradas! Nunca há “muita” informação. O que ocorre é que você não sabe como selecionar suas fontes, como criar sua própria memória pessoal nessa nuvem de informações, como organizá-la pelo sistema de categorização certo (tags, palavras-chave etc.). E, finalmente, como analisá-la para aumentar seu próprio conhecimento.⁷⁵

Existem inúmeras definições sobre o que é informação, muitas vezes tratando do princípio terminológico e por outras vezes da sua amplitude na sociedade. Para Raymond Ruyer, em um conceito bastante tradicional, a palavra “informação” está ligada a um significado que remete a consciência e sentido. Para ele, a informação deve manter informada a sociedade sobre a vida política e os progressos técnicos:

A informação, no sentido habitual do termo, é a transmissão a um ser consciente de uma significação, de uma noção, por meio de uma mensagem mais ou menos convencional e com base em um suporte espaço-temporal: imprensa, mensagem telefônica, ondas sonoras e etc. A apreensão do sentido é o objetivo visado, a comunicação do suporte, o meio. Eventualmente precisamos de uma informação tendo em vista um fim utilitário; a informação em si torna-se então um meio, ação que ela desencadeia, ou o controle, tornam-se o fim.⁷⁶

Em um sentido lato, Luiz Beltrão, conceitua informação como uma função, “que consiste em perceber o real para satisfazer as condições da vida e do progresso em espécie.” Em uma análise mais restrita, ele relaciona ao sentido humano, como “o ato de levar um fato

⁷⁴ SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record. 19ª edição, 2010. p. 25.

⁷⁵ LÉVY, Pierre. **Entrevista**. Agência Fiocruz de notícias. 27 ago. 2015. Disponível em: < <http://periodicos.fiocruz.br/pt-br/content/pierre-levy>> Acesso em 10 jul. 2018.

⁷⁶ RUYER, Raymond. **Cibernética e a origem da informação**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972. p.03.

ao conhecimento de outrem”, remetendo a uma definição mais imediata, como um relato de um fato, idéia ou situação.⁷⁷

A comunicação é o processo de troca de informações entre um ser e outro e está relacionada à transmissão de idéias, documentos, orientações, sugestões e impressões. A comunicação humana passou por várias etapas evolutivas. A primeira destas etapas foi a era dos símbolos e sinais, semelhante ao que ocorre entre os animais, em formato instintivo. A troca de informações era mínima. Um grande avanço ocorreu quando do surgimento da fala e da linguagem. Existe controvérsia quanto à data precisa para este evento, porém acredita-se que seja por volta de 55 mil anos atrás. Há apenas cinco mil anos, aconteceu outra grande transformação, quando houve a transição para a era da escrita⁷⁸.

Em uma análise sobre as evoluções técnicas e a sua importância nas comunicações, De Fleur, já vislumbrava um mundo com avanços que revolucionariam a comunicação.

Durante a primeira década no novo século, o cinema virou uma forma de divertimento familiar. Isto foi seguido em 1920 pela criação do rádio doméstico e, nos anos 40, pelo início da televisão doméstica. No começo da década de 50, o rádio atingira uma maturação nos lares norte-americanos, com aparelhos adicionais dispersados pelos automóveis. Houve uma penetração múltipla sob a forma de rádios para o quarto de dormir e para a cozinha, e um número crescente de aparelhos transistorizados e miniaturizados. No final dos anos 50 e início dos 60, viu-se a televisão começar a aproximar-se dessa saturação. Na década de 1970, ela estava praticamente total nos Estados Unidos e progredia em outras partes. Novos veículos foram adicionados - tv a cabo, gravadores de videocassete, e até videotexto com reciprocidade. A comunicação de massa virara um dos fatos mais significativos e inescapáveis da vida moderna”.⁷⁹

Durante séculos a retenção de dados e informações sempre causou uma relação de disputa e interesses. Esta disputa, inicialmente usada nas relações de informações entre Estados, era usada na dominação e nas guerras entre os reinos, sendo guardada de forma rígida e controlada pelo soberano para seu próprio uso ou a quem ele permitisse⁸⁰.

⁷⁷ BELTRÃO, Luiz. **A imprensa informativa**. São Paulo: Folco Masucci, 1969. p.82.

⁷⁸ DE FLEUR, Melvin L. BALL-ROCKEACH, Sandra. **Teorias da comunicação de massa**. Tradução: Octavio Alves Velho. p.22.

⁷⁹ DE FLEUR, Melvin L. BALL-ROCKEACH, Sandra. **Teorias da comunicação de massa**. Tradução: Octavio Alves Velho. p.41.

⁸⁰ DUCHEIN, Michel. **Les obstacles à l'accès, à l'utilisation et au transfert de l'information contenue dans les archives** :une étude RAMP. p.2.

A informação, agora difundida aos quatro cantos do mundo através da rede mundial de computadores, de forma instantânea, sem respeitar as fronteiras territoriais, colocou a sociedade defronte a um montante de informações e conhecimentos nunca antes imaginado.

A relação entre tecnologia e informação é uma das principais características da sociedade informacional. As considerações sobre como as técnicas têm influenciado na ampliação do direito à informação se faz presente, a partir de um momento em que as informações estão cada vez mais fluidas e ofertadas pelos mais diferentes canais de comunicação, momento em que o acesso à informação, proporcionada principalmente pelos meios eletrônicos se tornou um direito humano defendido com muito zelo.⁸¹

As mudanças ocasionadas pelo impulso tecnológico tiveram impacto na passagem de uma sociedade industrial para a sociedade da informação, segundo Blanco e Silva:

As transformações que ocorreram no mundo contemporâneo motivadas pelo incremento, desenvolvimento e aplicação das novas tecnologias, conduziram a passagem da sociedade industrial para a sociedade da informação, uma sociedade da comunicação generalizada, marcada pelo predomínio dos meios de comunicação. Os seus efeitos ultrapassam em muito as simples mudanças do modo de fazer determinadas coisas, pois se manifestam em transformações progressivas das formas de vida, particularmente visíveis nos avanços das comunicações, da indústria, do transporte, da medicina, etc.⁸²

Esta intrínseca relação já se impõe na própria acepção do termo de tratamento destinado ao nosso período histórico: Sociedade da Informação ou Sociedade Informacional⁸³. Segundo Castells, a sociedade contemporânea tem como característica a organização de uma rede global de informação, que está envolta em um novo paradigma, o paradigma tecnológico⁸⁴. A sociedade não determina a tecnologia, mas pode contribuir ou frear o seu desenvolvimento, determinando a capacidade de impulsionar o seu crescimento tecnológico:

É claro que a tecnologia não determina a sociedade. Nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica, uma vez que muitos fatores, inclusive criatividade e iniciativa empreendedora, intervêm no processo de descoberta científica, inovação tecnológica e aplicações sociais, de forma que o resultado final depende de um complexo padrão interativo. Na verdade, o dilema do determinismo tecnológico é, provavelmente um problema infundado, dado que a

⁸¹ BAUMAN, Zygmunt. **A Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001. p. 180.

⁸² BLANCO, Elias; SILVA, Bento. **Tecnologia educativa em Portugal: conceito, origens, evolução, áreas de intervenção e investigação**. Revista Portuguesa de Educação, 1993, v. 6, p.37-55

⁸³ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. v. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p.119.

⁸⁴ CASTELLS, Manuel. **A Galáxia Internet: Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade**. Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. revisão Paulo Vaz. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. p. 251.

tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada em suas ferramentas tecnológicas⁸⁵.

Para Milton Santos existem dois elementos fundamentais para entendermos este momento histórico, o estado das técnicas e o estado da política. Desta forma, seria equivocado apenas analisarmos as questões técnicas em apartado das questões políticas, pois na história da humanidade nunca houve separação entre as duas coisas.⁸⁶ Seria um sistema de fusão entre as técnicas, o tempo e o espaço:

As técnicas são oferecidas como um sistema e realizadas combinadamente através do trabalho e das formas de escolha dos momentos e dos lugares de seu uso. É isso que fez a história.

No final do século XX e graças aos avanços da ciência, produziu-se um sistema de técnicas presidido pelas técnicas da informação, que passaram a exercer um papel de elo entre as demais, unindo-as e assegurando ao novo sistema técnico uma presença planetária.⁸⁷

Este turbilhão de informações trouxe novas maneiras de pensar e de conviver com a informática e as telecomunicações, para Pierre Lévy:

As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência, dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Escrita, leitura, visão, audição, criação, aprendizagem são capturados por uma informática cada vez mais avançada. Não se pode mais conceber a pesquisa científica sem uma aparelhagem complexa que redistribui as antigas divisões entre experiência e teoria. Emerge, neste final do século XX, um *conhecimento por simulação* que os epistemologistas ainda não inventariam.⁸⁸

As novas tecnologias possibilitaram que as informações pudessem ser distribuídas e compartilhadas por incontáveis pessoas ao redor do mundo. Atingiram localidades onde antes nunca poderiam ter chegado, tudo isso à revelia dos governantes. Este processo pôde ser visto em uma série de manifestações ao redor do mundo. Causada pela aproximação construída nas redes do ciberespaço, foram feitas para externar a revolta contra políticos e governos, superando a ameaça e o medo.⁸⁹

⁸⁵ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura.** v. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. p.43.

⁸⁶ SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização.** do pensamento único à consciência universal. 19. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010. p.12.

⁸⁷ SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização.** do pensamento único à consciência universal. 19. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010. p.12.

⁸⁸ LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência.** O Futuro do Pensamento na Era da Informática. Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 2008. p. 4.

⁸⁹ LÉVY, Pierre. **Cibercultura;** tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34. 2010. p.19.

Uma sociedade interligada instantaneamente, conectada a todos os locais do globo, perpassando fronteiras territoriais e governamentais, libertando o pensamento e as ações colaborativas, que se materializam em atividades no mundo real.

2.3 Acesso à informação como política internacional

A informação sempre permeou as relações internacionais, seja como forma de pressão para obtenção de melhores condições nas negociações comerciais, seja nos grandes conflitos internacionais.

O processo histórico do direito ao Acesso à Informação encontrou amparo internacional ao ser reconhecido como um direito humano fundamental por vários organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas - ONU e a Organização dos Estados Americanos - OEA. Em 1948, um grande marco para o Direito ao Acesso à Informação é conquistado, ele é reconhecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos⁹⁰, em seu artigo 19, colocando a liberdade de opinião e de expressão como um direito de todo ser humano, bem como a transmissão de informações e idéias.

Em 2015, as Nações Unidas, através da agenda 2030, divulgaram os novos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em um total de 17, que se baseiam nos oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM).

Esta Agenda é um plano de ação para as pessoas, para o planeta e para a prosperidade. Ela também busca fortalecer a paz universal com mais liberdade. Reconhecemos que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e um requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável.⁹¹

Entre estes 17 objetivos destaca-se o de número 16, que estabelece a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionando o acesso à Justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. Para a sua execução, o subitem 16.10 estabelece: “Assegurar o acesso

⁹⁰ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Disponível em: < <http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf> > Acesso em 25 mai. 2018.

⁹¹ ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Agenda 2030**. Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/> > Acesso em 25 mai. 2018

público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais”⁹²

O uso da rede mundial de computadores é encarado por organizações internacionais como mecanismo fundamental para o crescimento do acesso a informações governamentais, como se observa nas contínuas resoluções da UNESCO para a universalização da internet.⁹³

A *Universalidade da Internet* (Internet Universality) estabelece quatro princípios fundamentais de como a Internet deve ser: baseada em direitos humanos, deve ser aberta, acessível a todos e nutrida pela participação de múltiplos interessados. O propósito é que esta nova interação tecnológica apresente novas oportunidades de cooperação entre os usuários da internet. Este conceito de *universalidade* terá fundamental impacto nas informações devido às novas formas de conexões móveis, Web 2.0 (mídias sociais), nuvem computacional, big data, etc. Um relatório produzido em 2012, chamado “Measuring Information Society”, pela International Telecommunication Union (ITU), aponta o avanço de usuários de internet, representando 24% da população em desenvolvimento, chegando a 2,3 bilhões de usuários. Nas mídias sociais, um exemplo foi o crescimento dos usuários ativos do Facebook entre os anos de 2009 e 2011, de 150 milhões para 600 milhões de usuários.

Neste contexto, o número de usuários espalhado pelos países acaba tendo uma interferência nas questões políticas, a exemplo das restrições ao acesso na China e o impacto em todas as camadas da sociedade humana. O Relator da ONU sobre Liberdade de Expressão, Frank La Rue, declarou em seu relatório:

A Internet é um dos instrumentos mais poderosos do século 21 para aumentar a transparência na conduta dos poderosos, acesso à informação e facilitação de atividades e a participação cidadã na construção de sociedades democráticas.⁹⁴

A Comissão das comunidades europeia aprovou em 24 de julho de 1996 em Bruxelas um documento intitulado de “Livro Verde – Viver e Trabalhar na Sociedade da Informação:

⁹²ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **ODS 16** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/ods16/>> Acesso em 24 abr. 2018

⁹³UNESCO. **UNESCO endorses new approach to Internet issues.** Disponível em: <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/news-and-in-focus-articles/all-news/news/unesco_endorses_new_approach_to_internet_issues/#.V8aPdTV35Vo> Acesso em 24 abr. 2018

⁹⁴ UNESCO. **Internet Universality: A Means Towards Building Knowledge Societies and the Post-2015 Sustainable Development Agenda.** Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/internet_universality_en.pdf> Acesso em 25 abr. 2018. “*Internet is one of the most powerful instruments of the 21st century for increasing transparency in the conduct of the powerful, access to information, and for facilitating active citizen participation in building democratic societies*”.

Prioridade à dimensão humana”, que convidava a sociedade a um diálogo sobre questões sociais, políticas e civis tendo como premissa as novas tecnologias de informação e os seus impactos na sociedade informacional.

O 5º ponto, versa sobre: Coesão – A via na Sociedade da Informação. Estabelece no item 81: a importância das tecnologias para a melhoria no acesso à informação, porém no item 82: apresenta uma preocupação com a possibilidade de haver dificuldades para uma parte da sociedade que teria mais entraves para a obtenção da informação:

81. As TIC encerram poderosas capacidades de encurtar as distâncias e melhorar o acesso à informação e serviços. As novas tecnologias e redes têm o potencial de levar trabalho a áreas de elevado desemprego e reduzir às desvantagens sofridas pelas regiões mais desfavorecidas e periféricas.

82. Não obstante, o impacto das TIC na coesão suscita também alguma preocupação. Muitas pessoas receiam que as novas tecnologias venham reforçar, em vez de reduzir, as desigualdades existentes, conduzindo a uma concentração de postos de trabalho e da produção em algumas regiões centrais. Há também alguma inquietação relativamente ao desenvolvimento de uma sociedade dividida entre os "que têm" e os que "não têm" informação.⁹⁵

A Comissão Europeia, no Livro Verde, procurou atingir a autonomia e integração na Sociedade da Informação, abordando quatro questões fundamentais. Democracia e importância do acesso, respeito à igualdade de oportunidades entre mulheres e homens; promoção da integração social; e saúde pública. Para a Comissão Europeia a democracia não se resume apenas na participação em eleições através do direito de voto. Abrange a participação e tem como base o conceito de democracia informada.

Para uma decisão democrática é necessário o total acesso à informação, proporcionando a todos, que a escolha seja feita de forma eficaz e equitativa. A Sociedade da Informação pode favorecer a democracia, assegurando o acesso público e igual às infraestruturas das TIC, aos serviços de informação em rede e às competências exigidas para aceder a esses serviços⁹⁶

102. É importante tomar consciência do grande potencial em matéria de expressão pública e de experimentação da SI, especialmente em áreas acessíveis e de baixo

⁹⁵ COMISSÃO EUROPEIA. **Livro Verde – Viver e trabalhar na Sociedade da Informação: Prioridade à dimensão humana.** 1996. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:51996DC0389&qid=1541978581065&from=PT> > Acesso em 20 out. 2018.

⁹⁶ COMISSÃO EUROPEIA. **Livro Verde – Viver e trabalhar na Sociedade da Informação: Prioridade à dimensão humana.** 1996. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:51996DC0389&qid=1541978581065&from=PT> > Acesso em 20 out. 2018. Item 100 e 101.

custo para grupos de base. Tal como foi sublinhado no primeiro relatório anual do Fórum da Sociedade da Informação, as novas tecnologias podem ter implicações positivas extraordinárias nas nossas democracias e nos direitos individuais, através da consolidação do pluralismo e do acesso à informação pública, permitindo aos cidadãos participar mais activamente no processo decisório. O debate político pode ser revitalizado através de um recurso acrescido à democracia directa. Ao mesmo tempo, contudo, é também importante contrariar os aspectos mais negativos da SI. A circulação de material racista e pornográfico na Internet, por exemplo, está a suscitar preocupações consideráveis.

Todas estas iniciativas visam a implementação do acesso às tomadas de decisões governamentais e à melhoria na participação do cidadão nas ações do governo. A convenção de Aarhus em 1998, contribuiu para a sensibilização do público para as questões ambientais com a ampliação da participação nos processos de tomada de decisão e conhecimento das legislações ambientais, tornando mais eficaz as políticas de ambiente.⁹⁷

A instantaneidade informacional ao mesmo tempo em que molda uma nova era de interação entre nações, economias e pessoas, pode também ser disruptiva e gerar efeitos colaterais como a marginalização, fruto dos aspectos perversos da globalização⁹⁸. Cabem às instituições internacionais e às autoridades nacionais encontrar maneiras de combater esses possíveis efeitos, acompanhando as evoluções tecnológicas e adequando as legislações.

2.4 Transformações sociais e acesso à informação

Todas as facilidades tecnológicas que propiciaram a queda das fronteiras territoriais da informação, impulsionaram ao redor do mundo uma série de conflitos e revoltas contra os governantes. Para Castells:

A continua transformação da tecnologia da comunicação na era digital amplia o alcance dos meios de comunicação para todos os domínios da vida social, numa rede que é simultaneamente global e local, genérica e personalizada, num padrão em constante mudança.⁹⁹

As redes sociais são consideradas uma aplicação de internet e facilitam a sua utilização para a transferência de informações, permitindo que pessoas que anteriormente nunca tiveram acesso às informações governamentais e internacionais, pudessem ser

⁹⁷ COMISSÃO EUROPEIA. **Convenção sobre acesso à informação, participação do público no processo de tomada de decisão e acesso à justiça em matéria de ambiente - Declarações**. Disponível: <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:22005A0517\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:22005A0517(01))> Acesso em 10 out. 2018.

⁹⁸ SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**. do pensamento único à consciência universal. 19. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010. p.10.

⁹⁹ CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança. Movimentos sociais na era da internet**. p.09.

integradas a este novo mundo de comunicação. O Estado e diversos atores sociais passaram a disponibilizar informações de forma clara e objetiva em sites próprios de transparência¹⁰⁰ ou, até mesmo, em redes sociais. Nesse sentido ocorreu uma transformação no controle social sobre as ações do Estado e na forma como o indivíduo passou a relacionar-se com a informação.

O advento das mídias sociais, cada vez mais consolidado no dia a dia das pessoas, transformou o indivíduo em emissor de informação e notícias, ultrapassando o tradicional modo jornal/rádio/Tv. Criou novas fontes, novas formas de propagação da informação ou, até mesmo, de manipulação de uma informação e sua posterior divulgação. Este fenômeno é conhecido como *fake news* ou notícias falsas, e são aquelas notícias que não possuem em seu conteúdo a verdade e buscam influenciar ou atingir de alguma forma a opinião pública ou até mesmo o senso comum.

A mais usada e conhecida mídia social, o Facebook atua como propagador de notícias pela sua *timeline*, substituindo a tradicional página de jornal impresso. As atualizações de conteúdo são disponibilizadas pelos próprios usuários e compartilhada com seus amigos e seguidores, porém esta comunicação é marcada pela efemeridade das relações e pelo descompromisso com as fontes de informação, aumentando a distância entre o verdadeiro ou falso, apresentando uma perigosa fonte de informação distorcida e dissociada da realidade. Neste sentido assevera Jean Baudrillard:

Há muito tempo a informação ultrapassou a barreira da verdade para evoluir no ciberespaço do nem verdadeiro nem falso, pois que aí tudo repousa sobre a credibilidade instantânea. Ou, antes, a informação é mais verdadeira que o verdadeiro por ser verdadeira em tempo real – por isso é fundamentalmente incerta. Ou, ainda, para retomar a teoria recente de Mandelbrot, podemos dizer, que tanto no espaço da informação ou no espaço histórico quanto no espaço fractal, as coisas não têm mais uma, duas ou três dimensões: flutuam numa dimensão intermediária. Logo, nada mais de critérios de verdade ou objetividade, mas uma escala de verossimilhança.¹⁰¹

Esta imensa quantidade de informações permite que algo que seja falso ou que não corresponda com os fatos reais ganhe força e espaço para crescimento dentro de um ambiente de constante interação. A interatividade faculta ao indivíduo a busca pela

¹⁰⁰ Lei Complementar 131/2009 - Art 48, inciso II – “liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público;”

¹⁰¹ BRAUDRILLARD, Jean. **Tela total:** mito-ironias da era do virtual e da imagem. Porto Alegre: Sulina, 2005. p. 45.

informação, dividida em duas atitudes de navegação na internet: a que busca informação precisa, direta e rápida, chamada de “caçada” e aquela informação que é buscada de forma displicente, sem exatidão na procura, chamada de “pilhagem”¹⁰². Os próprios padrões de comunicação são alterados dentro das redes sociais, ganhando espaço a informação ou notícia “rápida e rasteira”, aquela que informa e ao mesmo tempo desinforma. Para Bauman essa é uma das características do momento em que o homem passa:

A tarefa de construir uma ordem nova e melhor para substituir a velha ordem defeituosa não está hoje na agenda — pelo menos não na agenda daquele domínio em que se supõe que a ação política reside. O “derretimento dos sólidos”, traço permanente da modernidade, adquiriu, portanto, um novo sentido, e, mais que tudo, foi redirecionado a um novo alvo [...]. Os sólidos que estão para ser lançados no cadinho e os que estão derretendo neste momento, o momento da modernidade fluida, são os elos que entrelaçam as escolhas individuais em projetos e ações coletivas — os padrões de comunicação e coordenação entre as políticas de vida conduzidas individualmente, de um lado, e as ações políticas de coletividades humanas, de outro.¹⁰³

A frenética interação com as mídias sociais, ainda fez surgir o fenômeno do conceito de pós-verdade, aquele em que a informação verdadeira é relativizada por fatores emocionais e crenças pessoais, talvez profetizado pelo duplipensar da obra 1984 de George Orwell¹⁰⁴. Esta transformação no modo de pensar do ser humano e na forma que o indivíduo se relaciona com o mundo, propiciada pela evolução tecnológica e as mudanças nas formas de relacionamento, provocaram uma junção entre o mundo real e o mundo virtual ou ciberespaço¹⁰⁵.

As informações estão disponíveis na internet, podem-se acessar as melhores bibliotecas e museus ao redor do mundo, possibilitando contato com obras de todas as formas de expressão do conhecimento humano. Esta troca de informações e interatividade proporciona um benefício no campo educacional, transformando a maneira de pensar e de conviver em um mundo cada vez mais informatizado.¹⁰⁶ Em tempos de uma sociedade baseada na troca de informações, Adolfo visualiza uma nova forma de exclusão:

A Sociedade da Informação, ao mesmo tempo em que abre as portas para o novo mundo da tecnologia digital e de todas as vantagens que possibilita, paradoxalmente pode revelar novas formas de exclusão. Se na economia pré-

¹⁰² LÉVY, Pierre. **Cibercultura**; tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34. 2010. p.85.

¹⁰³ BAUMAN, Zygmunt. **A Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001. p. 12.

¹⁰⁴ ORWELL, George. **1984**. Tradução Alexandre Hubner, Heloisa Jahn. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

¹⁰⁵ LÉVY, Pierre. **Cibercultura**; tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34. 2010. p. 94

¹⁰⁶ LÉVY, Pierre. **As tecnologias da Inteligência: O futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34. 2008. p. 08.

Revolução Industrial a exclusão era medida entre proprietários e não-proprietários, especialmente de terras, passando à histórica dicotomia capital e trabalho, naquele abrangido o capital industrializado, na nova era as formas de exclusão poderão ser melhor visualizadas entre aqueles que têm e os que não têm acesso à informação.¹⁰⁷

Todas estas tecnologias influenciaram os novos métodos de distribuição de informação, transformando a sua compreensão e reforçando a importância do direito à informação. Socialmente o uso das redes sociais, proporcionou a ampliação dos movimentos sociais, com uma forma de ocupação do espaço público. As redes sociais proporcionaram espaço para deliberação e comunicação independentes, longe do controle de governos e empresas de mídia.¹⁰⁸, uma transformação profunda que impacta no cotidiano do indivíduo, interferindo na maneira de estudar, de trabalhar e de se relacionar.

A própria relação dos sistemas sociais está modificada, este desencaixe descrito por Giddens interfere nos contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espaço.¹⁰⁹ Tempos de complexidade e de fluidez de relações, envoltas em redes disformes com informações produzidas e reeditadas pelos próprios receptores, tempo em transformação.

A informação sempre permeou o desenvolvimento das civilizações, a sua manutenção como segredos de Estado perdurou por muitos séculos e ainda encontra espaço em alguns países modernos de faceta autoritária¹¹⁰.

A sociedade da Informação tem por consequência os questionamentos do controle estatal, auxiliado pela comunicação num mundo sem fronteiras e instantâneo, onde as relações pessoais e econômicas independem de sua localização no Globo. Estas transformações incentivam a participação popular no destino político de seus países, aumentando o interesse nas informações estatais. Daí a observação feita por Manuel Castells que descreve este conflito de forças que impulsionam as transformações e são importantíssimas para a consolidação de direitos, tal como o acesso à informação:

Parto da premissa de que as relações de poder são constitutivas da sociedade porque aqueles que detêm o poder constroem as instituições segundo seus valores

¹⁰⁷ ADOLFO, Luiz Gonzaga Silva. **Obras privadas, benefícios coletivos: a dimensão pública do direito autoral na sociedade da informação**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2008, p. 250-251

¹⁰⁸ CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança**. Movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013. p. 12.

¹⁰⁹ GIDDENS, Anthony. **As Consequências da Modernidade**. São Paulo: Editora Unesp, 1991. P.24.

¹¹⁰ MATSUURA, Sergio. **Bloqueio de aplicações de internet comum em países autoritários**. Globo.com. Rio de Janeiro, 04.05.2016. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/bloqueio-de-aplicacoes-de-internet-comum-em-paises-autoritarios-19219732>> Acesso em 07 mai. 2018.

e interesses. O poder é exercido por meio da coerção (o monopólio da violência, legítima ou não, pelo controle do Estado) e/ou pela construção de significado na mente das pessoas, mediante mecanismos de manipulação simbólica. As relações de poder estão embutidas nas instituições da sociedade, particularmente nas do estado. Entretanto, uma vez que as sociedades são contraditórias e conflitivas, onde há poder há também contrapoder - que considero a capacidade de os atores sociais desafiarem o poder embutido nas instituições da sociedade com o objetivo de reivindicar a representação de seus próprios valores e interesses. Todos os sistemas institucionais refletem as relações de poder e seus limites tal como negociados por um interminável processo histórico de conflito e barganha. A verdadeira configuração do Estado e de outras instituições que regulam a vida das pessoas dependem desta constante interação de poder e contrapoder.¹¹¹

As mudanças exigidas na organização da sociedade, ocasionadas pela troca de informação entre pessoas com o mesmo objetivo, forçam muitas vezes o Estado a rever suas decisões, como observado em 2013, nos protestos contra o aumento da passagem de ônibus em São Paulo.¹¹² Este fato comprovou uma real mudança em uma decisão governamental, resultado dos movimentos organizados pelas novas tecnologias de informação, que buscavam o seu direito fundamental de ser respeitados como seres humanos e como cidadãos.¹¹³

Assim, pode-se observar que as informações interferem diretamente no campo social e político, atuando como combustível que impulsiona o motor das transformações. Mudanças que acontecem a uma velocidade que os próprios governantes não previram.

¹¹¹ CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança**. Movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013. p. 8.

¹¹² DUAILIBI, Julia; GALLO, Fernando. Haddad e Alckmin anunciam redução de tarifas do transporte público em SP. **O Estado de S. Paulo**. 19 junho 2013. Disponível em: <<https://politica.estadao.com.br/noticias/geral,haddad-e-alckmin-anunciam-reducao-de-tarifas-do-transporte-publico-em-sp,1044416>> Acesso em 20 out. 2018

¹¹³ CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança**. Movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013. p. 144.

CAPÍTULO 3 – DIREITO À INFORMAÇÃO NO ESTADO DE SÃO PAULO

3.1 Direito à informação no Brasil

No Brasil, este tema já tinha sido abordado na Constituição de 1934¹¹⁴, reconhecendo que o cidadão tem o direito de acessar as informações sobre os negócios públicos:

Art. 113. nº 35 - A lei assegurará o rápido andamento dos processos nas repartições públicas, a comunicação aos interessados dos despachos proferidos, assim como das informações a que este se refira... ou *para esclarecimento dos cidadãos acerca dos negócios públicos*. (grifo nosso)

Neste contexto, importante atentar, para que as informações fossem disponibilizadas, elas dependiam de uma prévia análise e o fornecimento ficava a critério da administração pública. Este processo de classificação das informações serviu de base para eventuais negações de acesso e criava dificuldades para a obtenção de documentos e dados. A cultura do sigilo imperava neste período histórico. Uma série de fatores colaborou para justificar tal comportamento, tais como o sentimento corporativista dos servidores públicos que tratavam o público como uma extensão do privado, um sentimento de invasão de privacidade que a possibilidade de acesso ao cidadão causava aos administradores públicos, o que prosseguiu nos seguintes períodos de governos autoritários, causando uma fusão entre o domínio público e o domínio privado¹¹⁵. Estes fatores históricos contribuíram para o enraizamento da cultura do sigilo. Para Norberto Bobbio, o sigilo era parte da razão de Estado:

Durante séculos, foi considerado essencial para a arte de governo o uso do segredo. Um dos capítulos que não podiam faltar nos tratados de política, num período que dura muitos séculos (de Maquiavel a Hegel) e que se costuma chamar de razão de Estado, referia-se aos modos, formas, circunstâncias, e razões do sigilo¹¹⁶.

¹¹⁴ BRASIL. Constituição Federal de 1934. Promulgada em 16 de julho de 1934. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 16 jul. 1934. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm> Acesso em: 16 dez. 2017.

¹¹⁵ HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. 26. Ed., São Paulo: Companhia das Letras, 1995

¹¹⁶ BOBBIO, Norberto, **Democracia e Segredo**. In: Bovero, Michelangelo (Org.) Teoria Geral da Política - A Filosofia política e as lições dos Clássicos. p. 399

As Constituições de 1946 e 1967 seguiram neste mesmo caminho. Apenas com a chegada da Constituição de 1988 e a sua valorização dos direitos e garantias individuais e sociais é que se inicia uma cultura de transparência para a administração pública. Vários dispositivos do Artigo 5º tratam diretamente das questões de acesso à informação:

Art. 5.º [...] XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional

[...] XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

[...] LXXII - conceder-se-á *habeas data*:

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

A Constituição de 1988, ainda tratou em seu artigo 5º de questões importantes como o direito de liberdade de expressão, nos termos seguintes: [...] IV – é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; [...] IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença e ainda sobre a restrição de informações:

Art. 220. A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição.

Não se calou também, quanto ao acesso à informação com a imposição de publicação do orçamento público, como forma de possibilitar o acompanhamento da execução orçamentária. Disposto no Art. 165:

§ 3º O Poder Executivo publicará, até trinta dias após o encerramento de cada bimestre, relatório resumido da execução orçamentária.

O direito de informação, proporcionado nas mais diversas esferas pela Constituição, é de grande valia para o indivíduo, pois permite o acesso à informação, criando um ambiente de evidente transparência e democracia, nesse sentido Carvalho bem elucida a questão:

Em um sistema democrático, onde o poder público repousa no povo, que o exerce por representantes eleitos ou diretamente, sobreleva a necessidade de cada membro do povo fazer opções políticas sobre a vida nacional. Não só no processo eleitoral, mas por meio de plebiscitos ou referendos, o povo exerce seu poder

político. Para poder optar, para poder decidir com consciência, indispensável que esteja inteirado de todas as circunstâncias e consequências de sua opção e isso só ocorrerá se dispuser de informações sérias, seguras e imparciais de cada uma das opções, bem como da existência delas. Nesse sentido, o direito de informação exerce um papel notável, de grande importância política, na medida em que assegura o acesso a tais informações.¹¹⁷

Esta evolução constitucional propiciou maior participação popular no controle das ações governamentais e assegurou o direito ao acesso à informação, transformando as relações entre o cidadão e o Estado.

O Estado Brasileiro aderiu formalmente ao espírito da transparência pública com a edição da lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, assegurando a participação cidadã no controle social do Estado por meio do direito à informação e o acesso à informação. Um fator importante foi à criação estruturada de mecanismos de duplo grau de jurisdição para a avaliação de recurso interposto ao fornecimento de informações. Segundo Celso Antônio Bandeira de Mello, o princípio da revisibilidade “consiste no direito de o administrado recorrer de decisão, que lhe seja desfavorável”¹¹⁸.

Caso o cidadão não esteja satisfeito com a resposta ou por algum motivo entenda que a informação está incompleta ou errada, ou o pedido seja indeferido ou negado, facultou-se em até 10 dias o uso do recurso a instâncias hierarquicamente superiores¹¹⁹, garantindo desta forma, a reanálise do pedido de informação.

A Administração Pública Federal atribuiu ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) a responsabilidade de monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação. A CGU ainda atua como instância recursal no Poder Executivo Federal. Além disso, gerencia o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que permite que qualquer pessoa encaminhe pedidos de acesso à informação e é utilizado por todo o Poder Executivo Federal¹²⁰.

¹¹⁷ CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho. **Direito de informação e liberdade de expressão**. p. 55.

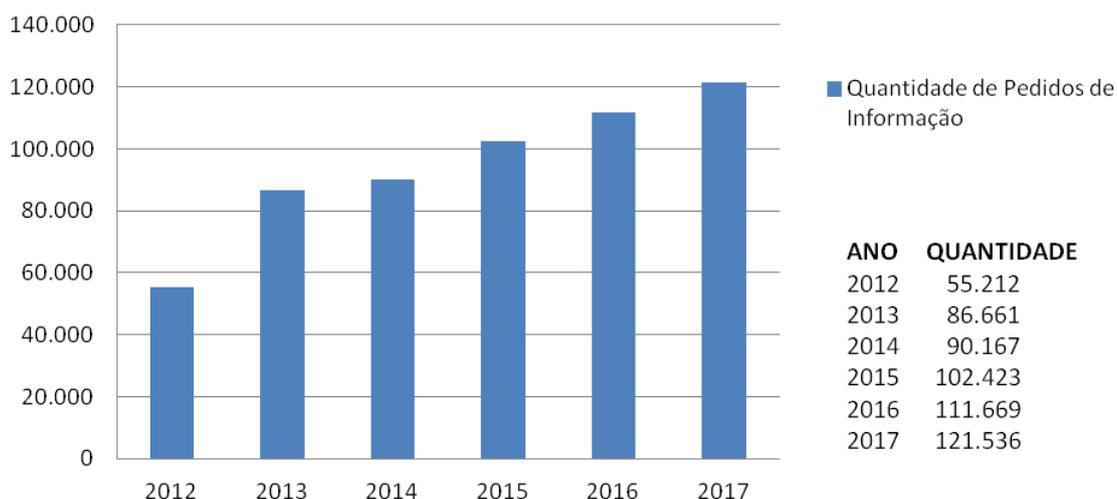
¹¹⁸ BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de Direito Administrativo**. 29. Ed. São Paulo: Malheiros, 2012. p.511.

¹¹⁹ Art. 15 da Lei nº 12.527/2011.

¹²⁰ BRASIL, 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 informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 18 mai. 2012. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 out. 2018

Os números de solicitações podem ser conhecidos nos relatórios de pedidos de acesso à informação e solicitantes, produzidos pela Controladoria-Geral da União. Podemos apurar nestes relatórios no período de 2012 a 2017¹²¹:

Tabela 1 – Quantidade de Pedidos de Informação para a Controladoria Geral da União –CGU



Fonte: Corregedoria Geral da União - CGU

Nota: Refere-se aos pedidos de informação encaminhados a Controladoria Geral da União - CGU desde a aprovação da Lei de Acesso à Informação no ano de 2012 até o ano de 2017.

A evolução da quantidade de solicitações feitas a Controladoria-Geral da União passou de 55.212 solicitações em 2012, no início das atividades do Sistema eletrônico de Serviço de Atendimento ao Cidadão – e-SIC, para 121.536 solicitações em 2017, resultando em um aumento de 120,13%. Estes dados demonstram a ampliação do atendimento, bem como o aumento do interesse dos cidadãos pelas questões relativas à administração pública federal.

A participação das solicitações de informações provenientes do Estado de São Paulo variou de 23,96% em 2012 para 22,12% em 2017, ficando na liderança de pedidos entre os

¹²¹ Os dados do relatório da Controladoria-Geral da União – CGU estão disponíveis no site <http://www.acessoainformacao.gov.br/assuntos/relatorios-dados/relatorios-estatisticos/relatorios-estatisticos> Acesso em 16 set. 2018.

Estados da federação, com quase o dobro de solicitações em relação ao segundo colocado, que foi o Estado do Rio de Janeiro com 11,57% das solicitações.

A disponibilização de canais para solicitação de informação em conjunto com a melhoria de acesso proporcionada pela internet possibilitou este aumento de solicitações de informação na administração federal. Em 2012 a maioria das solicitações se utilizava da ferramenta de correio eletrônico (e-mail) para solicitação de informações, num total de 42.355 e-mails, perfazendo 76,71% do total de solicitações, em seguida as solicitações feitas pelo sistema e-SIC, com 9.720 solicitações, perfazendo 17,60%.

Em 2014, observou-se uma migração da ferramenta utilizada para solicitação de informações, passando a predominar o uso do Sistema e-SIC em detrimento ao uso de e-mails. Neste ano o Sistema e-SIC teve 83.306 solicitações, totalizando 92,39%; a correspondência eletrônica (e-mail) obteve 4.917 solicitações, correspondendo a apenas 5,45% das solicitações totais. A partir de 2015, com a incorporação do Sistema e-SIC das solicitações feitas pelo correio eletrônico, a recepção das informações passaram a contar apenas com 3 formas: pelo Sistema e-SIC, pela busca/consulta pessoalmente e correspondência física. Em 2017 as solicitações feitas diretamente no Sistema e-SIC chegaram a 98,46%, com 119.661 solicitações, seguida pela busca/consulta com 1,14% (1.380 solicitações) e correspondência física com 0,41% (495 solicitações).¹²²

O uso de ferramentas tecnológicas e a melhoria do acesso da internet fornecido ao usuário proporcionaram o aumento de solicitações e a consolidação da utilização do Sistema e-SIC como mecanismo para obtenção de informações sobre as atividades da Administração federal.

3.1.1. Mecanismos de acesso à informação no Governo do Estado de São Paulo

O acesso à informação e a transparência tornaram-se uma prática administrativa habitual no combate a “cultura do segredo”, o que impulsionou a abertura de dados e informações. O Governo do Estado de São Paulo regulamentou a lei de acesso à informação – LAI, pelo Decreto nº 58.052 de 16 de maio de 2012, estabelecendo que todos os órgãos e

¹²² MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Relatório de Implementação da Lei de Acesso à Informação.** Disponível em <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/1relatoriolai.pdf>> Acessado em 10 out. 2017

entidades da Administração Pública Estadual, entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos estaduais para a realização de atividades de interesse público, devem atender às demandas de solicitações de dados, documentos e informações através de departamento criado para este fim. O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC atua como mecanismo de relacionamento entre o cidadão e a administração pública.

No combate à cultura do sigilo foram determinados alguns critérios para a negativa de fornecimento de informação, estabelecendo o sigilo apenas para casos de relevância e previamente definidos pela administração pública, tratando-se tais casos como exceção, estabelecendo-se como regra a divulgação de todas as informações.

Para a efetiva implementação do Decreto, aproveitando-se das ferramentas tecnológicas, o governo do Estado de São Paulo criou um sistema de controle e acompanhamento, utilizando a internet como ferramenta de acesso no endereço eletrônico: www.sic.sp.gov.br. Oferece ao cidadão um mecanismo para solicitar as informações desejadas. Estes procedimentos se enquadram no conceito de transparência passiva, realizado pelo SIC, que recebe as solicitações específicas diretamente do cidadão. Estas solicitações podem ser feitas por e-mail, carta, telefone ou pessoalmente. A chamada transparência ativa, realizada pelo portal da transparência, é aquela em que as informações são disponibilizadas para consulta do cidadão.

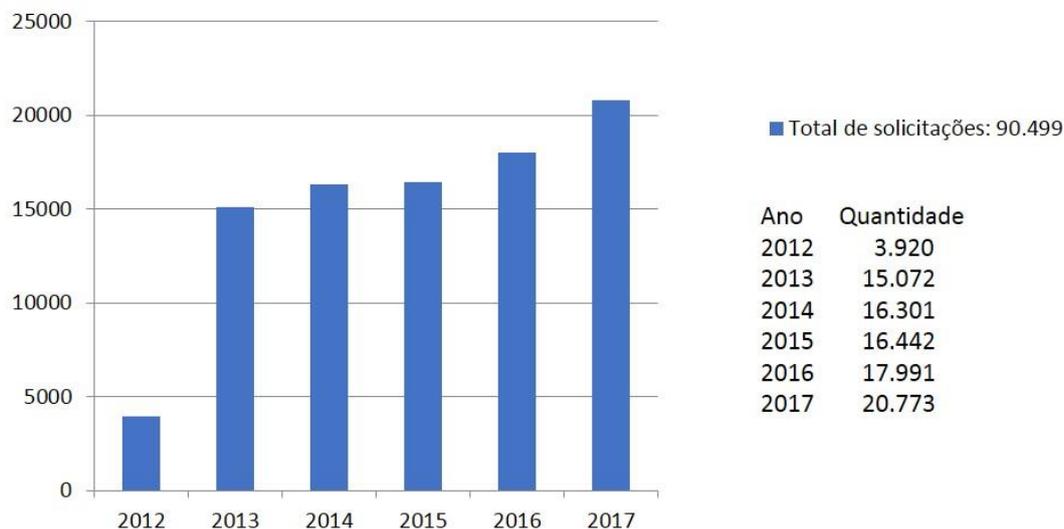
O principal meio de consulta é através da internet, por meio de website específico para este fim, ou no website de cada órgão da administração pública. No estado de São Paulo, as informações são disponibilizadas em tempo real, pelos websites: www.transparencia.sp.gov.br, www.acessoainformacao.sp.gov.br.

A administração pública estadual investiu na ampliação dos SICs, atingindo em 2017, mais de 90 mil atendimentos em seus 5 anos de funcionamento, 211 centrais de atendimento e 613 agentes treinados, atuando diretamente neste serviço. Além do treinamento dos servidores, atuou também na divulgação do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com a elaboração de roteiros, vídeos, cartilhas, folders e eventos de aprimoramento. Em cinco anos de implantação da LAI, a média de respostas atendidas dentro do prazo da lei foi de 95%, com média de 12 dias para atendimento¹²³. O “portal da transparência” está disponível e atualizado em 95% dos municípios do estado¹²⁴.

¹²³ MIRABILE, Patrícia. **Impactos da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública**. Seminário 5 anos da LAI. Arquivo do Estado de São Paulo. 2017.

¹²⁴ TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – TCE/SP. **Índice de efetividade da gestão municipal** - 2015. Disponível em:

Tabela 2 – Quantidade de pedidos de informação encaminhados via Sistema Integrado de Informações ao Cidadão do Estado de São Paulo.



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão - SIC/SP

Nota: Refere-se aos pedidos de informação encaminhados aos SICs de todos os órgãos da administração pública direta e indireta do Estado de São Paulo, no período de 2012 à 2017.

No ano de 2012 com o início das atividades em maio, o Sistema Integrado de Informações ao Cidadão ainda não contava com a implantação plena nos órgãos da administração direta e indireta para uma abrangência maior no atendimento ao cidadão, fato este que acarretou apenas 3.920 pedidos de informação. Nos anos subsequentes houve uma evolução numérica na quantidade de pedidos, chegando a mais de 20 mil pedidos no ano de 2017.

Todos estes mecanismos de atendimento ao cidadão têm como finalidade a efetividade do acesso à informação, atribuindo ao termo efetividade a relação entre os fins esperados e os resultados alcançados¹²⁵. O fim esperado com a promulgação da lei de acesso à informação é a irrestrita e ampla divulgação dos atos e documentos da administração pública e, conseqüentemente, uma maior participação popular no acompanhamento e fiscalização das ações governamentais. Isto só poderá ser concretizado se todos os esforços administrativos estiverem voltados na implementação de mecanismos para facilitação do

https://www4.tce.sp.gov.br/sites/tcesp/files/sites/default/files/anuario_resultados_iegm_2015_vlancamento.pdf > p. 191, acesso em: 22 mai.2017.

¹²⁵ MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. **Estudo sobre a efetividade do processo civil**. São Paulo, 1999.

acesso e no tratamento das informações, a fim de simplificá-las e disponibilizá-las de forma clara e objetiva.

O cidadão enfrentava grandes percalços na tentativa de obtenção de informações e documentos estatais, porém com as novas tecnologias e principalmente após o advento da internet, passou a ter a possibilidade de encontrar em um único local a recepção de seus questionamentos e solicitações de informações. Estas ações governamentais colocaram o Estado de São Paulo, pela 3ª vez consecutiva, em 1º lugar na Escala Brasil Transparente - EBT realizado pela Controladoria Geral da União- CGU em 2017¹²⁶. A EBT avaliou o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e concentrou-se na transparência passiva realizando solicitações de acesso diretamente aos entes públicos avaliados, monitorando a transparência pública¹²⁷.

A busca da universalização do acesso à informação tem se mostrado eficiente, uma vez que quase a totalidade dos municípios do Estado de São Paulo tem disponibilizado suas informações através da internet e o aumento de pedidos tem aumentado ano a ano.

3.2. Entraves no Acesso à Informação na Administração Pública do Estado de São Paulo

O Governo do Estado de São Paulo, após a regulamentação da Lei de Acesso à Informação, passou a buscar a implementação do direito de acesso à informação em todos os órgãos da administração pública estadual. O decreto estadual nº 58.052/12, busca efetivar de maneira prática o atendimento ao cidadão que procura informações, dados e documentos referentes às ações de governo.

No entanto, como podemos observar no decorrer deste trabalho, identificamos que a burocracia, o patrimonialismo e a cultura do sigilo, ainda configuram um entrave à efetivação do acesso à informação. Segundo Marcelo Guerra Martins:

Infelizmente, nota-se que, mesmo passados mais de 2.500 anos de convivência humana, a sanha por se apoderar da “coisa pública”, em franco prejuízo do bem

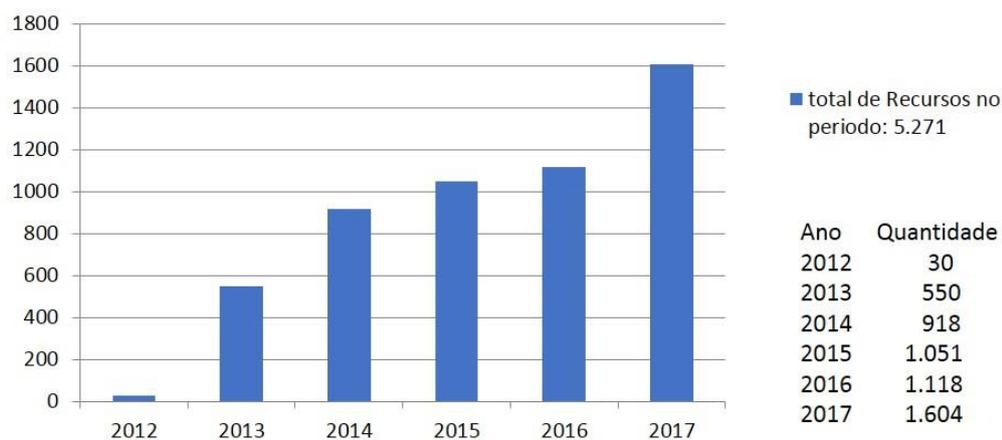
¹²⁶ MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Relatório Escala da Transparência nos Estados- 2017**. Disponível em: <<https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?idrelatorio=22>> Acesso em 29 jun. 2017.

¹²⁷ MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Relatório Escala da Transparência nos Estados- 2017**. Disponível em: <<https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?idrelatorio=22>> Acesso em 29 jun. 2017.

comum, ainda persiste, em que pesem os cuidados legais e judiciais para sua erradicação, tais como: a atuação dos Tribunais de Contas em auxílio ao Poder Legislativo no desempenho do controle externo dos órgãos públicos, os remédios judiciais da ação popular e da condenação por improbidade administrativa, bem como, em último grau, as sanções penais.¹²⁸

As informações muitas vezes são transmitidas ao cidadão de forma truncada, com exagero de termos técnicos ou apenas com dados superficiais. Existem vários mecanismos para controle deste problema. Neste caso, no Estado de São Paulo, o cidadão tem o direito de questionar as decisões de indeferimento e negativa de acesso, por meio de recurso oferecido pelo próprio sistema SIC:

Tabela 3 – Quantidade de recursos sobre negativas de acesso e indeferimentos dos pedidos de informação encaminhados via Sistema Integrado de Informações ao Cidadão do Estado de São Paulo



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão - SIC/SP

Nota: Refere-se aos recursos sobre negativas e indeferimentos dos pedidos de informação encaminhados aos SICs de todos os órgãos da administração pública direta e indireta do Estado de São Paulo, no período de 2012 à 2017.

Esta proteção à solicitação de informações corrobora para que na hipótese de informações em que o agente público se negue a fornecer, ou forneça informação diversa a solicitada ou até mesmo errada, uma hierarquia superior refaça a análise. Caso o cidadão não

¹²⁸ MARTINS, Marcelo Guerra. **Democracia fiscal e seus fundamentos à luz do direito e economia**. São Paulo: USP, 2009. Tese (Doutorado em Direito), Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2009. Disponível em: < www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/.../TESE_MARCELO_GUERRA_MARTINS.pdf > Acesso em 20 nov. 2018. p. 210.

se sinta atendido poderá recorrer da decisão à Ouvidoria Geral da Administração. Em havendo ainda insatisfação, existe a possibilidade de novo recurso à última instância administrativa que é a Comissão Estadual de Acesso – CEAI. Entretanto, todas estas análises não garantem o fornecimento, caso os agentes tenham interesses escusos e estejam em combinação, porém dificulta que isto ocorra.

Entretanto, pode-se observar que a relação de recursos x solicitações totais é de certa maneira baixa, atingindo em 2017, apenas 7, 72% dos pedidos.

Para que as informações realmente estejam disponíveis e que os agentes cumpram seu papel definido pela legislação nas questões de acesso, precisamos observar alguns tópicos importantes.

Desta forma, são pontos que merecem estudo:

- I. O tratamento das informações e dados para disponibilização aos cidadãos;
- II. O grau de conhecimento da Lei de Acesso à Informação pelos responsáveis de sua aplicação nos órgãos públicos;
- III. O grau de conhecimento do Decreto regulamentador da Lei de Acesso à Informação no Estado de São Paulo pelos responsáveis de sua aplicação nos órgãos públicos;
- IV. O uso adequado das ferramentas tecnológicas para atendimento ao cidadão;
- V. O treinamento adequado dos responsáveis pelo SIC para melhoria no atendimento das solicitações de informação.

Assim, para a análise dos principais pontos apresentados pela Lei de Acesso à Informação, serão apresentados alguns pontos nevrálgicos da lei que podem auxiliar no combate aos entraves para a divulgação das informações, para que no momento seguinte esses dados possam ser analisados.

3.2.1 Divulgação do direito de fundamental de acesso à informação

Para que ocorra a implementação da lei de acesso à informação, deve-se fomentar a conscientização do direito fundamental à informação. Os agentes públicos e os usuários

precisam ser alcançados por políticas de divulgação que elucidem a importância desta conquista, como podem ser feitas as consultas e porque o direito à informação é estendido a todo indivíduo como garantia constitucional. Para Uhlir, as informações públicas devem ser disponíveis a todos:

A informação de domínio público refere-se à informação publicamente acessível, cuja utilização não infringe qualquer direito legal, ou qualquer obrigação de confidencialidade. Refere-se, portanto, por um lado ao domínio de todos os trabalhos ou objetos associados a tais direitos, os quais podem ser explorados por todos sem qualquer autorização, por exemplo, quando a proteção não é concedida por lei nacional ou internacional, ou devido à expiração do termo de proteção. Refere-se, por outro lado, a dados públicos e informações oficiais produzidas e voluntariamente disponibilizadas por governos ou organizações internacionais.¹²⁹

Além dos documentos e dados produzidos pela administração pública, a informação pública abrange também informações que não foram produzidas por ela, mas estão sob sua custódia. Segundo Carmen Lúcia Batista:

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 centrada, das autarquias e das fundações públicas. A informação pública pode ser produzida pela administração pública ou, simplesmente, estar em poder dela, sem o status de sigilo para que esteja disponível ao interesse público/coletivo da sociedade. Quando acessível à sociedade, a informação pública tem o poder de afetar elementos do ambiente, reconfigurando a estrutura social.¹³⁰

A população deve ter conhecimento de que a informação pública não pertence exclusivamente ao Estado. Durante os períodos de governos autoritários, o regime combatia posturas contestatórias, buscando uma sociedade harmônica e coesa para sua legitimação¹³¹, daí a confusão feita entre o funcionamento da administração e a rigidez afeita aos regimes autoritários, ocasionando um relativo temor no cidadão comum no trato dos dados e informações produzidos pela administração pública. Muitas vezes este medo afastava a cobrança por informações do cidadão para com os órgãos públicos.

A Democracia enfatiza o acesso à informação como ferramenta de participação da cidadania. À medida que o cidadão tem acesso à informação pública, melhor o modelo de

¹²⁹ UHLIR, Paul F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006, p. 24. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001373/137363por.pdf>>. Acesso em 01 out.2018.

¹³⁰ BATISTA, Carmem Lúcia. **Informação pública: entre o acesso e a apropriação social**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2010, p. 40.

¹³¹ REZENDE, Maria José. **A ditadura militar no Brasil: repressão e pretensão de legitimidade: 1964-1984** Maria José de Rezende. – Londrina: Eduel, 2013. p. 45.

governança administrativa. Para Ana Celeste Indolfo, governos que são bem administrados oferece acesso à informação pública:

Como a disponibilização da informação produzida no setor público é considerada essencial para o funcionamento de governos nacionais e locais “bem administrados”, o direito do público ao acesso e utilização dessa informação deve ser assegurado, seguindo-se os princípios norteadores dos regimes democráticos e a busca pela ‘boa governança.’¹³²

De acordo com o artigo 3º da Lei de Acesso à Informação – LAI, as diretrizes trazem uma política pública efetiva de transparência nos órgãos públicos. Observando em seu inciso I: a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção; em seu inciso II: divulgação de informações de interesse público, independente de solicitação (transparência ativa); inciso III: utilização da tecnologia da informação para comunicação; inciso IV: fomento a cultura de transparência; e inciso V: desenvolvimento do controle social na administração pública.

3.2.2 Buscar a divulgação e disponibilização dos dados e documentos - transparência ativa

O governo deve, de forma espontânea e coordenada, tornar públicos as informações, dados e documentos, utilizando-se de mecanismos tecnológicos, como, por exemplo: portais de informações conectados à internet, que possam ser acessados remotamente por computadores, celulares, tablets, ou outros equipamentos. Os agentes públicos devem identificar quais informações de maior relevância, devam ser tratadas para uma eventual disponibilização na internet. Quanto mais informações puderem estar disponíveis diretamente pelos portais ou sites governamentais, mais efetiva é a transparência ativa. Para que as informações, dados e documentos sejam disponibilizados, a administração pública deve melhorar seus arquivos e bancos de dados, informatizando cada vez mais seus trâmites internos, integrando os sistemas a fim de que muitos dados estejam disponíveis em tempo real na internet¹³³.

¹³² INDOLFO, Ana Celeste. O acesso às informações públicas: retrocessos e avanços da legislação brasileira. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, RJ, v. 2, n. 1, p. 4-23, jan. /jun., 2013. p. 8.

¹³³ BRASIL. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos

Tal iniciativa é chamada de “transparência ativa”. Neste caso cabe ao órgão da administração pública a avaliação e divulgação de tudo aquilo que julgar ser de interesse geral. A Lei de Acesso à Informação em seu artigo 3º reconhece o acesso à informação como direito fundamental, e preconiza em seu inciso II a divulgação de informações de interesse público, independente de ela ser solicitada pelo cidadão. Em seu artigo 8º, determina a divulgação em locais de fácil acesso. Neste ponto, o § 2º indica a internet como obrigatória para a divulgação através dos sítios oficiais.

A utilização da internet propiciou que as informações fossem acessadas pelos computadores de qualquer localidade e que a quantidade de informações fosse incrivelmente grande, podendo ser recebida em formatos de arquivos digitais de texto e em planilhas, facilitando a manipulação das informações.

Atentando-se a esta possibilidade, o § 3º traz mecanismos e formas de como as informações deverão ser divulgadas, tais como ferramentas de pesquisa, permissão para gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos; que os dados sejam estruturados e legíveis por máquinas, atualização das informações disponíveis e indicação dos locais para obtenção das informações por via telefônica e eletrônica.

A Lei trouxe também um rol mínimo de informações públicas que devem ser fornecidas, norteadas a produção de informações para a administração pública. Este rol não é exaustivo, apenas descreve o mínimo de informações que o legislador achou prudente para garantir o acesso.

Em seu artigo 8º, §1º, a LAI explicita quais são: registro das competências e estrutura organizacional; endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; registros das despesas; informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades e; respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

Uma questão a ser discutida no tocante a transparência ativa é a possibilidade de análise pela administração pública do que seriam informações de interesse coletivo ou geral. O cidadão que não possui o conhecimento de como os recursos financeiros arrecadados estão

sendo aplicados pela administração pública, não tem referencial para percepção real da relação dos gastos e da arrecadação.

Nesse sentido, tratando sobre a transparência fiscal necessária a administração pública e o controle dos cidadãos, Marcelo Guerra Martins, indica que:

Daí que governantes mal-intencionados procurem obscurecer a consciência fiscal dos indivíduos, de modo a iludi-los acerca de quanto efetivamente vêm entregando aos cofres públicos, tornando mais difícil verificar se há certo equilíbrio ou razoabilidade entre o que se dá e o que se recebe de volta na forma de serviços e comodidades diversas.¹³⁴

Oferecem margem à interpretação de seus agentes das informações, que não foram textualmente exemplificadas na legislação, possibilitando a escolha do que necessariamente deveria ser divulgado ou não, por iniciativa da administração pública

3.2.3 Implantar mecanismos para recepção das solicitações de informações - transparência passiva

A administração pública deve também disponibilizar ao cidadão mecanismos para que a consulta possa ser feita por meio de perguntas, solicitação de informações e acesso a documentos e dados que não estão disponíveis no portal de transparência ou nos sites governamentais. O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, atua como mecanismo de atendimento neste relacionamento entre o cidadão e a administração pública. O governo do Estado de São Paulo mantém um sistema de controle e acompanhamento, disponibilizado na internet, que recebe as solicitações de informações feitas por e-mail, carta, telefone. Ainda, fornece atendimento presencial, em local de fácil acesso e com atendentes treinados.

A chamada transparência “passiva” é exatamente o caminho inverso da “ativa”. Ela acontece quando algum órgão ou ente é provocado pela sociedade a prestar informações. A Lei de Acesso à Informação – LAI prevê esta obrigatoriedade em seu artigo 10:

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

¹³⁴ MARTINS, Marcelo Guerra. Portal de finanças e o princípio da transparência no contexto da sociedade da informação: julgamento da ADIN 2.198 pelo STF. *In*: GOMES, Marcus; ABRAHAM, Marcus; TORRES, Heleno Taveira (Coord.) **Direito financeiro na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal**: Homenagem ao Ministro Marco Aurélio. Curitiba: Juruá, 2016. p. 288.

Os pedidos são encaminhados pelos respectivos canais de recepção das solicitações, sejam eles pelo sistema eletrônico nos sítios oficiais, por correio eletrônico, por carta, telefone ou presencialmente. Não pode ser exigido do cidadão a motivação ou razões para a solicitação. O pedido deve conter a identificação e o assunto pretendido. A administração é obrigada a ofertar as informações que possua sobre o assunto, porém não é obrigada a produzir informações para atender pedidos específicos, tampouco apresentar informações que estejam protegidas pelos critérios de sigilo.

Na eventualidade de impossibilidade de envio das informações em formato digital, o solicitante poderá ter acesso presencialmente em local e hora pré-estabelecidos pela administração. O fornecimento deve ser imediato se a informação já estiver disponível, caso contrário, a administração terá um prazo de 20 dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 dias, para fornecer a informação.

3.2.4 Implantação de estrutura física e pessoal ao atendimento ao cidadão

Para atendimento da Lei de Acesso à Informação, deve ocorrer uma organização de documentos e dados e uma permanente avaliação das informações e documentos, visando à ampliação das informações disponíveis. O órgão estatal deve oferecer estrutura física para atendimento presencial e para o funcionamento diário do trabalho da equipe responsável pelo SIC.

O local deve ser de fácil acesso, preferencialmente no pavimento térreo das edificações com identificação visível do serviço de informações ao cidadão. Deverá contar com linhas de telefone, acesso à internet e espaço para recepção de interessados em solicitar informações, bem como os que queiram acessar documentos presencialmente.

No Estado de São Paulo, o artigo 5º do Decreto 58.052/2012 preceitua que a Unidade do Arquivo Público tem a responsabilidade como órgão central do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo – SAESP, de formular e implementar a política estadual da gestão documental de arquivos e documentos. Este sistema é composto também pela Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso – CADA; os serviços de protocolo dos órgãos e entidades estaduais; o Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos e Informações – SPDOC; e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. A

organização documental é necessária para a preservação de documentos e para que havendo a solicitação de informações os documentos e dados sejam facilmente encontrados.¹³⁵

Se implementada nos órgãos estaduais uma boa estrutura física, com um ambiente receptivo, documentos organizados e atendimento capacitado, o cidadão poderá exercer plenamente o direito de acesso à Informação. O conjunto destas ações auxilia o funcionamento da Lei de Acesso à Informação e melhora o atendimento prestado a população.

3.2.5 Punição aos agentes públicos no descumprimento da lei de acesso à Informação

A Constituição Federal de 1988 contempla o Estado Social de Direito, que abriga a importância do acesso pleno às informações que são mantidas pelo Estado. A responsabilização dos agentes pelos atos administrativos que venham ferir os preceitos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação é disciplinada no Artigo 32. A violação aos seus mandamentos implica na responsabilização do agente infrator. Em sendo o direito à informação um direito fundamental, o seu tratamento é diferenciado em relação as sanções, podendo o infrator estar sujeito ao enquadramento no ato de improbidade administrativa.¹³⁶

Com o intuito de garantir o direito ao acesso à informação, a administração deve informar aos servidores sobre as punições administrativas a que estão sujeitos na eventualidade de descumprimento da LAI. Este esforço vem ao encontro do combate à cultura do sigilo e do patrimonialismo ainda existente na administração pública, bem como coibir eventual má fé de servidores nas respostas oferecidas às solicitações dos cidadãos.

A punição também é entendida a entidades privadas que tenham vínculo com o poder público. Estas entidades estão sujeitas à transparência inerente dos órgãos públicos, e na ocorrência de não se cumprir o estabelecido na Lei de Acesso à Informação, as sanções

¹³⁵ SÃO PAULO, Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012. **Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas.** Disponível: <<http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/5fb5269ed17b47ab83256cfb00501469/0d8cf8dcbd4ef45f83257a010046ef75?OpenDocument>>. Acesso em: 10 dez. 2017

¹³⁶POZZO, Augusto Neves Dal. A responsabilidade dos agentes pelas práticas de atos ilícitos e de improbidade administrativa na lei de acesso à informação (lei nº 12.527/11). *In*: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACARIÇA, Josephina (in memoriam) (Coord.) **Acesso à Informação**. Belo Horizonte: Fórum, 2015. p.161-162.

podem culminar com rescisão do vínculo e até a proibição de contratar com o poder público.¹³⁷

Não obstante, em levantamento feito por uma organização não governamental, chamada Artigo 19, foi apurado que em 5 anos de validade da Lei de Acesso à Informação, não houve nenhum agente público punido por violação à lei. Anteriormente à Lei de Acesso, havia casos em que o agente era punido por fornecer informação, entretanto agora, o enfoque da sanção é totalmente contrário à conduta anteriormente punida, ou seja, a sanção é para o agente que não fornece a informação. Esta mudança na prática administrativa ainda não foi totalmente absorvida pela administração pública.¹³⁸

Assim o legislador busca que as interferências causadas pelos desvios burocráticos internos, tais como a apropriação das informações pelo agente público ou a negação, postergação e adulteração da informação em prejuízo do cidadão sejam desestimulados.

3.2.6 Classificação de sigilo das informações

A garantia do acesso à informação é inversamente proporcional ao sigilo das informações. A Lei de Acesso à Informação segue princípios constitucionais, administrativos e legais, usados como diretrizes para sua aplicação. Neste caso, existe a possibilidade da ocorrência de colisão de direitos. Assim, o acesso à informação deverá ser sopesado à vista das normas constitucionais e analisado de forma ponderada.

A restrição do direito de informação será, portanto, bastante limitada, já que na ponderação de valores, dentre as várias opções viáveis, o fiel da balança deve pender sempre para a publicidade, preceito geral, e não para o sigilo da informação, exceção à regra.¹³⁹

As restrições ao acesso à informação podem ser classificadas em quatro tipos distintos, dois diretamente constitucionais e outros dois indiretamente. Os diretamente

¹³⁷ FORUM DE DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÕES PÚBLICAS. **Principais pontos da Lei de Acesso a Informações Públicas**. Disponível em: http://informacaopublica.org.br/?page_id=1871 Acesso em 20 out. 2018.

¹³⁸ ESTARQUE, Marina. **Brasil não pune servidores públicos que descumprem lei de acesso à informação, diz Artigo 19**. Journalism in the Americas. 19 de maio de 2017. Disponível em: <<https://knightcenter.utexas.edu/pt-br/blog/00-18418-brasil-nao-pune-servidores-publicos-que-descumprem-lei-de-acesso-informacao-diz-artigo>> Acesso em 20 out. 2018.

¹³⁹DIAS, Joelson; CAMPOS, Sarah. Da cultura do sigilo rumo à política da transparência: A lei de acesso à informação e seus princípios estruturantes. *In*: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACARIÇA, Josephina (in memoriam) (coord.) **Acesso à Informação**. Belo Horizonte: Fórum, 2015. p. 68.

constitucionais são estabelecidos por regras ou princípios constitucionais; os indiretos são aqueles estabelecidos por regras legislativas decorrentes de cláusulas de reserva expressa na constituição; ou por cláusula de reserva implícita.¹⁴⁰ A Constituição estabelece como restrição expressa o não fornecimento de informações cujo sigilo seja imprescindível a segurança da sociedade e do Estado.

A restrição indireta feita por regras legislativas, tratam de questões de regulamentação interna, tais como as informações relativas as atividades do Senado Federal, por exemplo: assuntos e informações que possam pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional; prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais; pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população; oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País; prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas; prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional; pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares, comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações, dentre as quais: arquivos de imagem e som provenientes de circuitos fechados de televisão e outros equipamentos utilizados pela Polícia do Senado; geradas no exercício das atividades típicas da Polícia do Senado; expor conteúdo de investigação ou decisão interna corporis, relativa a juízos éticos, ou o conteúdo de votos não ostensivos por imposição constitucional ou legal.

A LAI estabelece que as informações que se enquadrarem nestas disposições poderão, à critério do órgão administrativo, receberem classificação, atribuindo ao documento um dos 3 graus de sigilo: ultrassecreto, com duração máxima de 25 anos, renovável por mais um período de 25 anos; secreto, com duração máxima de 15 anos, sem prorrogação, e reservado, com duração máxima de 5 anos sem prorrogação. Após estes períodos, o acesso aos documentos é liberado automaticamente.¹⁴¹

¹⁴⁰ ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 285-295.

¹⁴¹ BRASIL. Congresso Nacional. Senado Federal. Comissão Permanente de Acesso a Dados, Informações e Documentos. **Manual de transparência e classificação de informações do Senado Federal**. Brasília: Senado Federal, 2017. Disponível em: <http://www.senado.leg.br/transparencia/SECRH/BASF/Anexo/A_01_2017_1259221.PDF> Acesso em 25 mai. 2018.

A administração pública estadual criou uma comissão interna que ficará responsável por esta classificação, denominada CADA, Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso, que é responsável pela avaliação documental visando sua organização, através de arquivos estruturados, treinamento de funcionários, criação de cartilhas explicativas e tabelas de temporalidade para descarte de documentos.

3.3. Pesquisa com agentes da Administração Pública do Governo do Estado de São Paulo referente ao conhecimento das normas sobre acesso à informação

Para uma melhor análise dos estudos apresentados pela legislação e bibliografia sobre o tema, fez-se necessária a investigação “in loco” com servidores que atuam diretamente no Serviço de Informações ao Cidadão e servidores da administração direta e indireta, para apurar o grau de conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação e questões sobre a aplicação e utilização do sistema eletrônico e presencial utilizado no atendimento das solicitações pelo poder público estadual.

O Estado de São Paulo é um Estado rico e profundamente desigual, o que proporciona grandes potencialidades e, ao mesmo tempo, uma variedade enorme de problemas que afasta uma parte de sua população dos benefícios destas riquezas. São Paulo é o maior centro industrial do país, o maior produtor agrícola e o maior centro comercial e de serviços da América Latina.¹⁴²

Neste contexto o oferecimento de informações da administração estadual alcança relativa importância na apresentação dos resultados obtidos na gestão pública e nos serviços públicos prestados aos cidadãos.

3.3.1. Natureza da Pesquisa

Esta dissertação procura identificar as características dos fenômenos estudados e os seus impactos na implantação do acesso à informação. Para isso, utiliza a pesquisa descritiva objetivando o detalhamento dos eventos estabelecendo correlações entre variáveis do tema. Para uma melhor análise dos estudos apresentados pela legislação e pela bibliografia sobre

¹⁴² MATTEO, Miguel. Perfil socioeconômico do Estado de São Paulo. In: OLIVEIRA, Laís Macedo; GALVÃO, Maria Cristina Costa Pinto; Brito, Alberto... [et.al.]. **Desenvolvimento Gerencial na Administração Pública do Estado de São Paulo**. São Paulo: Fundap, 2009. p.43.

o tema, fez-se necessária à investigação “in loco” com servidores que atuam diretamente ou indiretamente no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/SP. Como característica da pesquisa descritiva é a utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados a fim de se estudar as particularidades de um grupo determinado, por vezes utilizado no estudo do nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade¹⁴³.

3.3.2 Método e procedimento

A pesquisa tem como fonte primária os dados obtidos a partir das informações ofertadas pelas próprias organizações estudadas. O meio utilizado é a observação e a pesquisa com questionamentos pré-estabelecidos e idênticos a todos entrevistados, para Antônio Carlos Gil:

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado ele formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social, mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação. A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizada no âmbito das Ciências Sociais.¹⁴⁴

Como fonte secundária a pesquisa utiliza a bibliografia referente ao tema bem como publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, monografias, teses, sites e portais da Transparência.

Neste ponto, além da bibliografia utilizada, os dados apresentados são coletados a partir da aplicação da pesquisa, possibilitando responder os questionamentos apresentados nesta dissertação.

A presente pesquisa foi conduzida a partir de questionário enviado às unidades de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC dos órgãos e entidades do Governo do Estado de São Paulo, contemplando órgãos da administração direta e indireta. Os sujeitos da pesquisa executam seu trabalho diário diretamente com as atividades abordadas neste trabalho. Na pesquisa, buscam-se as percepções e os comportamentos dos servidores diante das questões de acesso à informação no dia a dia da administração pública.

¹⁴³ GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa Social**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1989. p.45.

¹⁴⁴ *Ibid.* p.113.

Neste sentido foi enviada uma pesquisa no e-mail institucional de cada agente público responsável por esta área, com uma série de perguntas relativas às atividades, ao conhecimento legislativo, e à prática diária na prestação de atendimento das demandas provenientes do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. A participação na pesquisa é facultativa.

3.3.3. Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos da referida pesquisa são servidores ocupantes de cargos efetivos e lotados em órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado de São Paulo. Em todos os órgãos foi instalado o Serviço de Informação ao Cidadão com criação, de estrutura física e pessoal. A escolha dos servidores se deu pela relação direta ao assunto, tema desta dissertação, sendo dirigido aos responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão e ao seu suplente; aos responsáveis pela Ouvidoria e ao responsável pela Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso – CADA, discriminados da seguinte forma:

Quadro 1 – Distribuição dos Agentes Públicos por cargo/função no atendimento ao cidadão no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC dos órgãos do Governo do Estado de São Paulo.

| CARGO/FUNÇÃO | NUMERO DE AGENTES PÚBLICOS |
|--|----------------------------|
| Responsável SIC | 90 |
| Suplente | 53 |
| Responsável SIC e Ouvidor do Órgão | 23 |
| Atendente do SIC | 11 |
| Ouvidor (a) | 2 |
| Responsável SIC - Substituto | 1 |
| Analista Administração de Pessoal | 1 |
| Superintendente Jurídico | 1 |
| responsáveis pelo SIC (em treinamento) | 1 |
| Suplente e Atendente do SIC | 1 |
| total | 184 |

Fonte: Central de Atendimento ao Cidadão – CAC – Departamento de Gestão do SAESP

Nota: Refere-se a pesquisa organizada pelo Arquivo do Estado de São Paulo com os Agentes ligados direta ou indiretamente ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC nos órgãos públicos.

O total de agentes pesquisados no Governo do Estado de São Paulo foi de 184, sendo que a maior quantidade apurada de agentes foi para o cargo específico de Responsável pelo SIC, em um total de 90 agentes. Porém, na situação de Ouvidores que acumulam a função de Responsável pelo SIC (23 agentes), o total geral de Responsáveis pelo SIC é de 113 agentes.

O Governo do Estado de São Paulo conta atualmente com 25 Secretarias de Estado; 20 empresas públicas, 26 autarquias e 16 fundações, perfazendo um total de 87 órgãos públicos.¹⁴⁵ São Paulo é o Estado com a maior população no país, são estimados 45.538.936 habitantes para o ano de 2018; conseqüentemente, é também o Estado que tem o maior número de funcionários públicos, com um total de 570.342 funcionários.¹⁴⁶

Um fato importante apontado pelo quadro 1 é a grande incidência de acúmulo de responsabilidade com os gestores da ouvidoria, com um total de 22,12% (25 pesquisados) do total de responsáveis pelo SIC pesquisados (113 pesquisados). As Ouvidorias têm um papel fundamental no atendimento ao público e a recepção de reclamações e denúncias. Elas são um termômetro quanto à prestação de serviços públicos.

No Estado de São Paulo a Lei Estadual nº 10.294/1999 que trata da proteção e defesa do usuário do serviço público tornou obrigatória a criação de Ouvidorias em todos os órgãos estaduais, com foco na qualidade do serviço prestado, controle adequado do serviço público e acesso à informação. As Ouvidorias auxiliam no controle social e na participação popular na administração pública.¹⁴⁷

3.3.4 Instrumento da pesquisa

Para a realização desta dissertação, além da utilização de material bibliográfico, os dados foram coletados a partir do envio de correio eletrônico (e-mail) a todos os responsáveis pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC em todos os órgãos da Administração direta e indireta do Governo do Estado de São Paulo. Foi utilizado para esta comunicação o e-mail corporativo: cac@sp.gov.br, que pertence a Central de Atendimento ao Cidadão – CAC,

¹⁴⁵ SÃO PAULO. **Órgãos e entidades**. Disponível em: <<http://www.saopaulo.sp.gov.br/orgaos-e-entidades/>> Acesso em 20 out. 18.

¹⁴⁶ IBGE. **Cidades**. Disponível em:< <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/panorama> > Acesso em 20 out..18.

¹⁴⁷ UNGARO, Gustavo. CARVALHO, Guilherme Siqueira. Participação, controle e transparência por meio das ouvidorias públicas. **Tópicos essenciais sobre gestão pública**. Organizadores Ivani Maria... [et al], São Paulo: Unidade Central de Recursos Humanos da Secretaria de Planejamento e Gestão. 2016. p. 297-298.

departamento vinculado a Unidade do Arquivo Público e faz parte do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo – SAESP. A pesquisa foi realizada no segundo semestre de 2018.

Com base na seção 3.2 deste trabalho (Entraves no acesso à informação na administração pública do Estado de São Paulo), foi organizado o foco de investigação e instrumentalização da pesquisa, para que o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão opere em harmonia com os ideais da Lei de Acesso à Informação e da Constituição Federal de 1988.

A pesquisa abrangeu os tópicos apresentados na seção 3.2, de modo que os dados apurados servirão de base para a avaliação e análise de como se encontra a operação e o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC nos órgãos da administração pública direta e indireta, como demonstra o quadro a seguir:

Quadro 2 – Divisão das ações por instrumento de pesquisa

| Item da ação conforme seção 3.2 | Bloco de respostas utilizado |
|---|-------------------------------------|
| I. O tratamento das informações e dados para disponibilização aos cidadãos; | 7;5;6;8 |
| II. O grau de conhecimento da lei de acesso à informação pelos responsáveis de sua aplicação nos órgãos públicos; | 3 |
| III. O grau de conhecimento do Decreto Regulamentador da lei de acesso à informação no Estado de São Paulo pelos responsáveis de sua aplicação nos órgãos públicos; | 4 |
| IV. O uso adequado das ferramentas tecnológicas para atendimento ao cidadão; | 10;11;12;13 |
| V. O treinamento adequado dos responsáveis pelo SIC para melhoria no atendimento das solicitações de informação | 2 |

Fonte: Elaboração do autor

A fragmentação da pesquisa em blocos é necessária para uma melhor compreensão dos resultados obtidos. Assim, foram criados 13 blocos distintos, separados pelo assunto abordado. No Bloco 1 foi perguntado qual é a função no órgão/entidade, abrindo a possibilidade de preenchimento livre, conforme apresentado anteriormente no quadro 1. O Bloco 2 questionou sobre os modelos de capacitação e quais temas deveriam ser abordados em futuros cursos, conforme o resultado apresentado no APÊNDICE C. O Bloco 3 abordou o nível de conhecimento da Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação – LAI,

conforme resultado constante no APÊNDICE D. O Bloco 4 avaliou o conhecimento sobre o Decreto 58.052/2012, que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Estado de São Paulo, conforme dados apresentados no APÊNDICE E. O Bloco 5 questionou o conhecimento do Decreto 61.836/2016, sobre a classificação de documentos, dados ou informações sigilosas e/ou pessoal, constante no APÊNDICE E. No Bloco 6, foi perguntado o nível de conhecimento sobre o Decreto 60.144/2014, que instituiu a Comissão Estadual de Acesso à Informação – CEAI, constante no APÊNDICE E; O Bloco 7 questionou o conhecimento da lei federal nº 13.709/2018, que trata da proteção de dados pessoais, resultados constantes no APÊNDICE E; O Bloco 8 avaliou o nível de entendimento sobre o sigilo legal, constante no APÊNDICE E; O Bloco 9 abordou assuntos relacionados a classificação documental, constante no APÊNDICE F; O Bloco 10, perguntou sobre a satisfação com o sistema eletrônico SIC/SP, constante no APÊNDICE F; O Bloco 11, trouxe perguntas sobre a utilização do Sistema eletrônico SIC/SP, constante no APÊNDICE G; O Bloco 12, abordou o atendimento eletrônico via e-mail, constante no APÊNDICE H, e, por último o Bloco 13, levantou a questão do atendimento presencial, constante no APÊNDICE H.

3.3.5 Apresentação dos resultados

Após os dados coletados pela pesquisa, a análise de conteúdo organiza-se, segundo Richardson, em uma pré análise, análise do material e tratamento dos resultados obtidos, inferência e interpretação.¹⁴⁸

Desta forma, na etapa da pré análise, a pesquisa foi realizada por um departamento que atua diretamente nas questões de acesso à informação, encaminhando correio eletrônico a todos os responsáveis pelo serviço de informações ao cidadão nos órgãos da administração direta e indireta do governo do Estado de São Paulo. Foram enviadas 37 perguntas com opção de escolha de apenas uma resposta. A participação na pesquisa não era obrigatória, mas contou com grande adesão dos departamentos. As respostas foram organizadas em 13 blocos para reunir as perguntas que tratavam sobre o mesmo tema. Os blocos serão usados como categoria dos dados e foram separados da seguinte forma:

¹⁴⁸ RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Quadro 3 – Organização das perguntas em blocos

| Blocos | ASSUNTO |
|--------|--|
| 1 | Função no órgão/entidade |
| 2 | capacitação |
| 3 | Lei Federal 12.527/2011 - Acesso à Informação |
| 4 | Decreto 58.052/2012 - Regulamenta Lei de Acesso |
| 5 | Decreto 61.836/2016 - Classificação de documentos, dados ou informação |
| 6 | Decreto 60.144/2014 - Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI |
| 7 | Lei Federal 13.709/2018 - Proteção de dados pessoais] |
| 8 | Sigilo |
| 9 | classificação de informações |
| 10 | satisfação com o Sistema eletrônico |
| 11 | Sistema SIC - funcionamento |
| 12 | Atendimento eletrônico |
| 13 | Atendimento Presencial |

Fonte: Elaboração do autor

As perguntas foram respondidas por 128 órgãos/entidades, conforme disposto no anexo I. A área com maior participação foi a de educação, com 63 órgãos (Secretaria de Estado de Educação e Diretoria Regionais de ensino), seguido pelo conjunto das Secretarias de Estado. A grande participação do Secretaria de Educação é importante porque está presente em todas as regiões administrativas do Estado de São Paulo.

Para a 2ª etapa – Análise do material – o material foi organizado com o objetivo de facilitar as correlações entre os objetivos específicos da pesquisa e os instrumentos utilizados, conforme o quadro 2 anteriormente apresentado. Assim fica demonstrada a relação das ações para o alcance dos objetivos desta pesquisa. Os itens 3.2; 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3; 3.2.4; 3.2.5 e 3.2.6 servem de base para que a análise dos dados obtidos siga uma linha de raciocínio de subsunção dos pontos apontados para a melhoria do serviço de informações ao cidadão – SIC e a aplicação da lei de acesso à Informação.

Quadro 4 – Objetivos específicos com instrumento de pesquisa

| Objetivos específicos | Instrumento de pesquisa utilizado |
|---|-----------------------------------|
| 1. Verificar o grau de conhecimento sobre direito à informação e acesso à informação | Blocos 3;4;6;7 |
| 2. Identificar a necessidade de capacitação para melhoria no tratamento de informações e no atendimento | Blocos 2;5;9;11 |
| 3. Identificar a relação entre o cidadão e a administração pública estadual | Blocos 10;12;13 |

Fonte: Elaboração do autor

Referente à etapa 3 – Tratamento dos resultados obtidos, inferência e interpretação – a demonstração das informações coletadas e analisadas serão apresentadas a seguir. As análises serão confrontadas com a base teórica apresentada nesta dissertação, a fim de chegar a possíveis conclusões.

A análise dos resultados foi organizada a partir dos objetivos específicos, os quais traduzem o objetivo geral da pesquisa (analisar o acesso à informação na administração pública do governo do Estado de São Paulo). Para tanto, as informações estarão dispostas ora em quadros, ora de forma dissertativa, conforme a seguir:

Objetivo 1 - Verificar o grau de conhecimento sobre Direito a Informação e Acesso à Informação -Blocos: 3; 4; 6; 7

Bloco 3 (Pergunta: Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Lei Federal 12.527/2011 - Acesso à Informação]); - **Apêndice C**

Bloco 4 (Pergunta: Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 58.052/2012 - Regulamenta Lei de Acesso]); - **Apêndice E**

Bloco 6 (Pergunta: Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 60.144/2014 - Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI]); - **Apêndice E**

Bloco 7 Pergunta: Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Lei Federal 13.709/2018 - Proteção de dados pessoais] - **Apêndice E**

Quadro 5 – Análise dos dados – Objetivo 1 –Bloco 3 Apêndice E

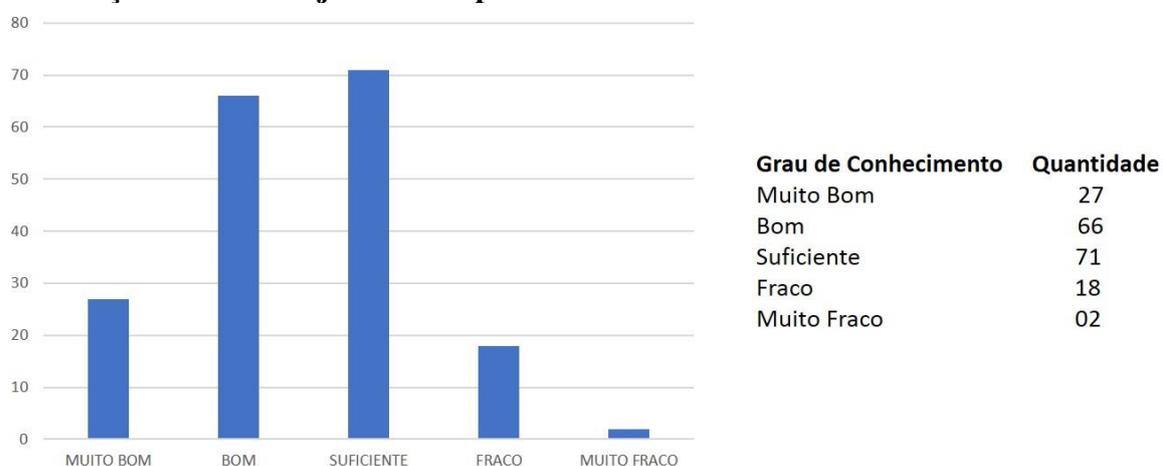
| OBJETIVO ESPECIFICO | BLOCO DE RESPOSTAS | VARIÁVEIS | QUANTIDADE |
|---|--------------------|-------------|------------|
| Verificar o grau de conhecimento sobre Direito à Informação e Acesso à Informação | 3 | BOM | 66 |
| | | FRACO | 18 |
| | | MUITO BOM | 27 |
| | | MUITO FRACO | 2 |
| | | SUFICIENTE | 71 |
| | 4 | BOM | 60 |
| | | FRACO | 23 |
| | | MUITO BOM | 28 |
| | | MUITO FRACO | 2 |
| | | SUFICIENTE | 71 |
| | 6 | BOM | 29 |
| | | FRACO | 68 |
| | | MUITO BOM | 8 |
| | | MUITO FRACO | 9 |
| | | SUFICIENTE | 70 |
| | 7 | BOM | 31 |
| | | FRACO | 56 |
| | | MUITO BOM | 6 |
| MUITO FRACO | | 15 | |
| SUFICIENTE | | 76 | |

Fonte: Elaboração do autor

Através dos blocos de perguntas utilizados para a análise da questão: **Verificar o grau de conhecimento sobre direito à informação e acesso à informação**, com base no referencial teórico deste trabalho, a aderência das variáveis utilizadas aos aspectos questionados, faremos uma análise dos dados obtidos:

O Bloco 3 traz a pergunta: “Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação que rege o acesso à informação? (lei Federal nº 12.527/2011 – LAI). O funcionamento ordenado do Sistema SIC depende do conhecimento do agente público sobre a principal lei sobre o assunto.

Tabela 4 – Grau de conhecimento dos responsáveis do SIC sobre a lei de acesso à informação – LAI – Objetivo 1 – Apêndice D



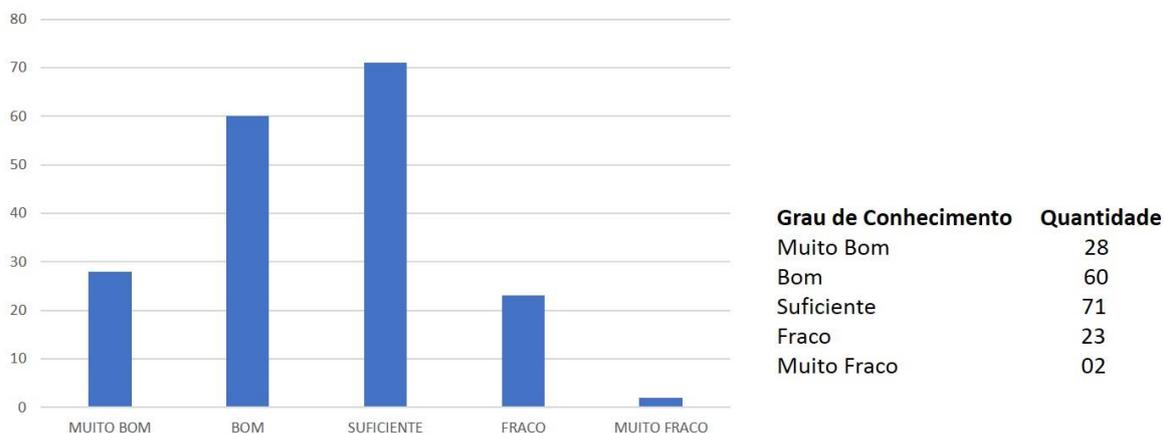
Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão - SIC/SP

Nota: Refere-se ao grau conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação.
Lei Federal nº 12.527/2011 - LAI

A pesquisa demonstrou um alto grau de conhecimento por parte dos responsáveis do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/SP sobre a LAI e um pequeno número de desconhecimento, com pouco mais de 10,86% dos agentes participantes. Porém, mesmo com números absolutos muito baixos, é necessária a busca de um índice ainda menor, por se tratar da lei central de todo o funcionamento de acesso à informação no Brasil.

O Bloco 4 traz a pergunta: “Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação que rege o acesso à informação? (Decreto nº 58.052/2012 – Regulamenta a Lei de Acesso). A regulamentação da LAI no Estado de São Paulo, veio pelo Decreto nº 58.052/2012, estabelecendo o funcionamento para todos os órgãos da administração direta e indireta do Governo do Estado de São Paulo.

Tabela 5 – Grau de conhecimento dos responsáveis do SIC sobre o Decreto nº 58.052/2012. - Objetivo 1 - Bloco 4 - Apêndice E



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão - SIC/SP

Nota: Refere-se ao grau conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação. Decreto nº 58.052/2012

O índice de conhecimento do Decreto nº 58.052/2011 entre os pesquisados está em 86,41%, com o melhor desempenho da variável “Muito Bom”, com 15,21% (28 votos), porém o índice de fraco e muito fraco variou em 2,69% para pior em comparação com a Lei de Acesso à Informação. O aumento no quesito “fraco” foi de 27,78%. Desta forma, existe a necessidade de treinamento específico para a melhoria no conhecimento do decreto de regulamentação no Estado de São Paulo da Lei de Acesso à Informação.

O Bloco 6 aborda o conhecimento do Decreto 60.144/2014 que instituiu a Comissão Estadual de Acesso à Informação -CEAI. Este quesito detectou uma taxa de 41,84% de conhecimento “fraco” ou “muito fraco”, o que deve ser observado com preocupação, aja vista que o CEAI é a terceira e última instância na avaliação recursal das negativas de acesso.

O conhecimento de sua importância e funcionamento reflete diretamente na possibilidade de atuação do agente no sentido de atuar de forma proba, a fim de evitar que seu trabalho seja reanalisado por instâncias superiores.

O Bloco 7 contém as respostas quanto ao questionamento do nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o acesso à informação, em relação à proteção de dados pessoais disposta no Decreto 13.709/2018.

A pesquisa mostrou que ainda há um desconhecimento da recente lei, que apenas entrará em vigor em 2020. Foram 56 apontamentos de conhecimento “Fraco” e 15 de “Muito Fraco”, perfazendo um total de 38,58% dos pesquisados. As próximas capacitações deverão incluir estes pontos para treinamento, a fim de que quando de sua entrada em vigor os agentes públicos já estejam ambientados com a lei.

O conjunto de blocos de pesquisa analisado quanto ao **Objetivo 1 - Verificar o grau de conhecimento sobre direito à informação e acesso à informação**, aponta para um relativo conhecimento das questões que envolvem o direito à informação e o direito ao acesso à informação, com uma taxa maior de 60% de conhecimento “suficiente” ou maior em todos os blocos pesquisados. O ponto positivo foi o conhecimento da Lei de Acesso à Informação – LAI, com 89,13% de conhecimento “suficiente” ou mais, demonstrando que nestes 6 anos de implantação da lei os agentes estão ambientados a ela. O ponto negativo ficou por conta do índice de conhecimento “Muito Fraco” da Lei Federal nº 13.709/2018 sobre a proteção de dados pessoais, talvez pela sua recente aprovação pelo congresso e a falta de capacitação neste assunto. Um atenuante é a possibilidade de realização de treinamento antes que a lei passe a vigorar plenamente.

Objetivo 2 - Identificar a necessidade de capacitação para melhoria no tratamento de informações e no atendimento - Bloco 2; 5; 9;11.

Bloco 2 (Pergunta: Subitem 2.1 -Qual a modalidade de capacitação de sua preferência?
Subitem 2.2 - Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Restrição de acesso (sigilo e dados pessoais); **Subitem 2.3** - Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Atribuições do SIC]; **Subitem 2.4** - Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Sistema SIC.SP]; **Subitem 2.5** - Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Instâncias e prazos recursais]; **Subitem 2.6** - Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Sanções e prazos quanto ao descumprimento da LAI]; **Subitem 2.7** - Indique,

por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Atendimento ao público]

Apêndice C –

Bloco 5 (Pergunta: Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 61.836/2016 - Classificação de documentos, dados ou informação sigilosa e/ou pessoal) – **Apêndice E**

Bloco 9 (Pergunta: Subitem 9.1 - Você saberia preencher: [Termo de Classificação de Informação - TCI]; **Subitem 9.2 -** Você saberia preencher: [ROL de informações classificadas e desclassificadas]; **Subitem 9.3 -** Você conhece as competências do Classificador de sigilo? - **Apêndice F**

Bloco 11 – (Pergunta: Subitem 11.1 Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Interface com o usuário]; **Subitem 11.2 -** Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Cadastramento de pedidos] **Subitem 11.3 -** Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Cadastramento/aprovação/publicação da resposta; **Subitem 11.4 -** Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Anexação de documentos à resposta] - **Apêndice G-**

Quadro 6 – Análise dos dados – Objetivo 2 – Apêndice C

| OBJETIVO ESPECIFICO | BLOCO DE RESPOSTAS | subitem | VARIÁVEIS | QUANTIDADE |
|--|--------------------|---------|---------------------|------------|
| Identificar a necessidade de capacitação para melhoria no tratamento de informações e no atendimento | 2 | 2.1 | PRESENCIAL | 71 |
| | | | E.A.D | 70 |
| | | | OFICINA | 2 |
| | | | PALESTRA | 13 |
| | | | REUNIÃO | 28 |
| | | 2.2 | 5 (MAIS IMPORTANTE) | 4 |
| | | | 4 | 2 |
| | | | 3 | 15 |

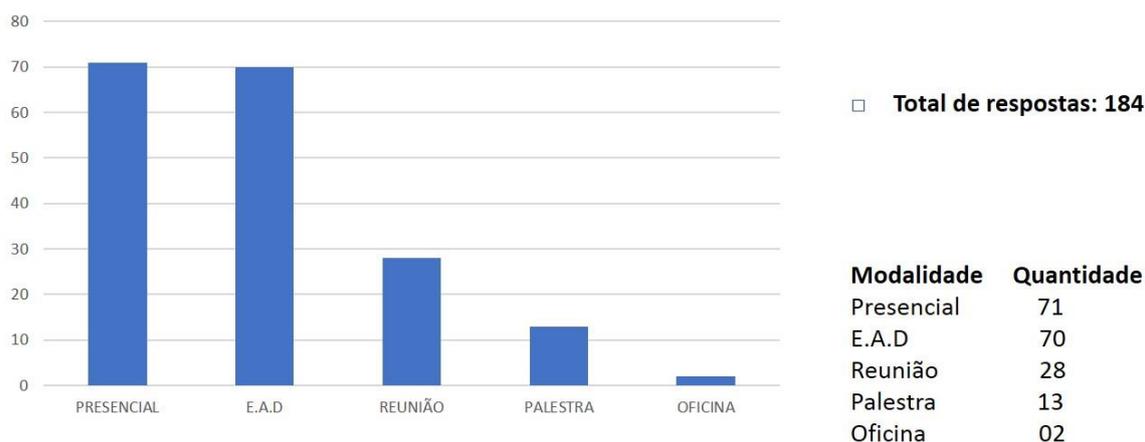
| | | | |
|--|-----|----------------------|-----|
| | | 2 | 19 |
| | | 1 (MENOS IMPORTANTE) | 144 |
| | 2.3 | 5 (MAIS IMPORTANTE) | 4 |
| | | 4 | 15 |
| | | 3 | 33 |
| | | 2 | 54 |
| | | 1 (MENOS IMPORTANTE) | 78 |
| | 2.4 | 5 (MAIS IMPORTANTE) | 14 |
| | | 4 | 19 |
| | | 3 | 34 |
| | | 2 | 52 |
| | | 1 (MENOS IMPORTANTE) | 65 |
| | 2.5 | 5 (MAIS IMPORTANTE) | 5 |
| | | 4 | 14 |
| | | 3 | 23 |
| | | 2 | 60 |
| | | 1 (MENOS IMPORTANTE) | 82 |
| | 2.6 | 5 (MAIS IMPORTANTE) | 3 |
| | | 4 | 5 |
| | | 3 | 20 |
| | | 2 | 52 |
| | | 1 (MENOS IMPORTANTE) | 104 |
| | 2.7 | 5 (MAIS IMPORTANTE) | 7 |
| | | 4 | 11 |
| | | 3 | 32 |
| | | 2 | 60 |
| | | 1 (MENOS IMPORTANTE) | 74 |

Fonte: Elaboração do autor

O Objetivo 2 foi definido no intuito de identificar a necessidade de capacitação para melhoria no tratamento de informações e atendimento dos pedidos feitos ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/SP, observando o comportamento das respostas ofertadas com o modelo de capacitação de preferência dos agentes e a importância dos temas relacionados ao acesso à informação para que identificados possam ser ofertados aos agentes públicos em futuras capacitações.

As perguntas oferecem as variáveis através de conceitos positivos, tais como: “Bom” e “Muito Bom” e conceitos negativos, tais como: “Fraco” e “Muito Fraco”, ainda oferece um conceito intermediário: “Suficiente”. Passamos agora a analisar itens e subitens do bloco de perguntas.

Tabela 6 – Quantidade de preferência da modalidade de capacitação – Objetivo 2 - Bloco 2 – Subitem 2.1 – Apêndice C



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão - SIC/SP

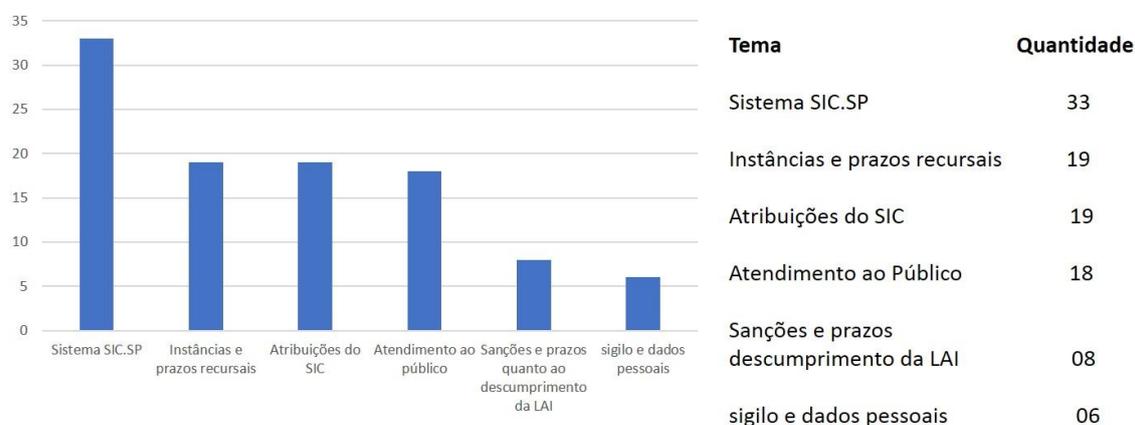
Nota: Refere-se modalidade de capacitação para futuros treinamentos a serem aplicados nos responsáveis pelos SIC/SP.

A preferência dos pesquisados dividiu -se praticamente na mesma quantidade, entre o tipo presencial e o E.A.D com um total de 141 respostas, perfazendo um total de 76,63%. Porém, se analisarmos os números de agentes que preferem os cursos com a presença física de uma pessoa capacitada para fazer o treinamento, teremos um total de 114 agentes. (presencial: 71 + Reunião: 28 + Palestra: 13 + Oficina: 2), perfazendo 61,95% dos agentes. Assim, a maioria dos agentes ainda preferem os treinamentos presenciais. Este tipo de

treinamento encontra alguns percalços para sua utilização: os agentes vão ao local do treinamento, muitas vezes se deslocando de uma cidade para outra, ocasionando despesas em diárias pagas pela administração; outro inconveniente é o tempo exigido para chegar no local, fazer o treinamento e retornar ao serviço. Portanto, visando a economicidade, não podemos descartar a utilização da forma de ensino à distância, que não exige o deslocamento do agente e faculto o horário para a realização das atividades.

Os subitens 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; e 2.7 fizeram o levantamento sobre os temas que merecem maior ou menor atenção na formatação dos próximos treinamentos. Para a gradação de importância, as variáveis foram dispostas em: Grau 5 para o nível “mais importante” até o Grau 1 para o nível “menos importante”. Os temas ficaram dispostos na seguinte sequência: 2.2 - Sigilo e dados pessoais; 2.3 - Atribuições do SIC; 2.4 – Sistema SIC/SP; 2.5 – Instâncias e prazos recursais; 2.6 – Sanções e prazos quanto ao descumprimento da LAI e 2.7 – Atendimento ao público.

Tabela 7 – Grau de importância dos temas para capacitação – Objetivo 2 - Bloco 2 – Subitem 2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; e 2.7 – Apêndice C



Fonte: Sistema Integrado de Informações ao Cidadão - SIC/SP

Nota: Refere-se ao grau de importância dos temas a serem abordados em futuros treinamentos a serem aplicados nos responsáveis pelos SIC/SP.

A atenção maior dos treinamentos na visão do agente público, somando-se às graduações de importância “5” e “4”, concentraram-se no próprio sistema criado para a utilização do agente. O sistema foi desenvolvido pela própria administração central e usa a internet como ferramenta para seu acesso. O agente público tem acesso a uma área restrita, em que opera as aplicabilidades do sistema para identificação do pedido quanto ao local correto (se o pedido realmente é para aquele órgão) ou para o seu encaminhamento ao órgão

correto. Pelo Sistema SIC/SP o agente faz a classificação da informação e anexa as respostas e documentos. Em seguida tivemos empatados os quesitos: Instâncias e prazos recursais; e atribuições do SIC. Importante o treinamento do agente nas questões de recursos, dado ao prazo muitíssimo curto para a análise e resposta ofertado pelo Decreto nº 58.052/2012 (5 dias). A menor importância ocorreu no quesito de sigilo e dados pessoais, demonstrando que este assunto já está absorvido suficientemente pelo agente público.

Quadro 7 – Análise dos dados – Objetivo 2 – Bloco 5 – Apêndice E

| OBJETIVO ESPECIFICO | BLOCO DE RESPOSTAS | VARIÁVEIS | QUANTIDADE |
|--|--------------------|-------------|------------|
| Identificar a necessidade de capacitação para melhoria no tratamento de informações e no atendimento | 5 | BOM | 39 |
| | | FRACO | 62 |
| | | MUITO BOM | 7 |
| | | MUITO FRACO | 4 |
| | | SUFICIENTE | 72 |

Fonte: Elaboração do autor

No bloco 5, apurou-se o nível de conhecimento sobre a legislação disposta no Decreto nº 61.836/2016, no que se refere a classificação de documentos, dados ou informações sigilosas e/ou pessoais. As variáveis foram distribuídas em “Bom”; “Fraco”; “Muito bom”; “Muito fraco” e “Suficiente”.

A maioria dos agentes detém um conhecimento suficiente ou melhor para as questões apresentadas, num total de 64,13%, entretanto, a quantidade que demonstrou um grau de conhecimento fraco é alta, chegando a 35,86%. Desta forma, existe a necessidade de aperfeiçoamento dos agentes, para que o grau de conhecimento suficiente chegue a números mais expressivos.

Quadro 8 – Análise dos dados – Objetivo 2 – Bloco 9 – Apêndice F

| OBJETIVO ESPECIFICO | BLOCO DE RESPOSTAS | subitem | VARIÁVEIS | QUANTIDADE |
|--|--------------------|---------|-----------|------------|
| Identificar a necessidade de capacitação para melhoria no tratamento de informações e no atendimento | 9 | 9.1 | SIM | 141 |

| | | | |
|--|-----|-----|-----|
| | | NÃO | 43 |
| | 9.2 | SIM | 141 |
| | | NÃO | 43 |
| | 9.3 | SIM | 124 |
| | | NÃO | 60 |

Fonte: Elaboração do autor

O Bloco 9 faz a abordagem referente ao Termo de Classificação de Informação – TCI; o rol de informações classificadas e desclassificadas e as competências do classificador de sigilo. A maioria dos agentes sabe fazer o preenchimento do termo de classificação e do rol de informações classificadas e desclassificadas. O portal da transparência de São Paulo traz a informação de que apenas 4 órgãos disponibilizaram o rol de informações classificadas e desclassificadas, são eles: Agência de Desenvolvimento Paulista – Desenvolve SP; Companhia do Metropolitano – Metrô; Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente - Fundação CASA e a Fundação para o Remédio Popular. FURP. A importância deste instrumento é apresentar com clareza sobre quais condições se fez a necessidade de sigilo, para que as informações sejam classificadas corretamente, desde que motivadas e aprovadas por autoridade competente.¹⁴⁹

¹⁴⁹ O Rol de documentos classificados e desclassificados deve ser disponibilizado no portal da transparência do estado de São Paulo. Disponível em: <http://www.transparencia.sp.gov.br/rolDoctos.html> Acesso em 20 nov. 2018.

Quadro 9 – Análise dos dados – Objetivo 2 – Bloco 11 – Apêndice G

| OBJETIVO ESPECÍFICO | BLOCO DE RESPOSTAS | subitem | VARIÁVEIS | QUANTIDADE |
|--|--------------------|---------|-----------|------------|
| Identificar a necessidade de capacitação para melhoria no tratamento de informações e no atendimento | 11 | 11.1 | BOM | 115 |
| | | | OTIMO | 41 |
| | | | PÉSSIMO | 1 |
| | | | REGULAR | 24 |
| | | | RUIM | 3 |
| | | 11.2 | BOM | 127 |
| | | | OTIMO | 34 |
| | | | REGULAR | 19 |
| | | | RUIM | 4 |
| | | 11.3 | BOM | 100 |
| | | | OTIMO | 44 |
| | | | PÉSSIMO | 1 |
| | | | REGULAR | 33 |
| | | | RUIM | 6 |
| | | 11.4 | BOM | 107 |
| | | | OTIMO | 35 |
| | | | PÉSSIMO | 1 |
| | | | REGULAR | 32 |
| | | | RUIM | 9 |
| | | 11.5 | BOM | 106 |
| | | | OTIMO | 34 |
| | | | PÉSSIMO | 2 |
| | | | REGULAR | 34 |
| | | | RUIM | 8 |
| | | 11.6 | BOM | 122 |
| | | | OTIMO | 36 |
| | | | REGULAR | 21 |
| | | | RUIM | 5 |
| 11.7 | BOM | 110 | | |
| | OTIMO | 33 | | |
| | PÉSSIMO | 1 | | |
| | REGULAR | 34 | | |
| | RUIM | 6 | | |

Fonte: Elaboração do autor

O Bloco 11 traz questões sobre a ferramenta eletrônica do Sistema SIC/SP, sua operação e interface com o usuário. O Sistema SIC/SP, acessado no endereço eletrônico, www.sic.sp.gov.br, é a porta de entrada para o cidadão acessar as informações. Através deste

sistema ele consegue encaminhar sua solicitação a qualquer órgão da Administração, e caso não saiba ao qual encaminhar, poderá encaminhá-la a Central de Atendimento ao Cidadão – CAC, que fará o encaminhamento ao órgão correto. O destaque positivo é para a operação de cadastramento de pedidos em que a avaliação ficou com 87,5% de “Ótimo” e “Bom”, seguido pela prorrogação de prazo. Em termos gerais a avaliação foi positiva e demonstra domínio dos agentes sobre a utilização da ferramenta Sistema Eletrônico SIC/SP.

Objetivo 3 - Identificar a relação entre o cidadão e a administração pública estadual

Blocos: 10; 12; 13.

Bloco 10 (Pergunta: Qual seu grau de satisfação com o Sistema eletrônico SIC.SP – Apêndice F

Bloco 12 (Pergunta: Subitem 12.1: Atendimento eletrônico (e-mail) [Conhecimento técnico]; **Subitem 12.2:** Atendimento eletrônico (e-mail) [Agilidade]; **Subitem 12.3:** Atendimento eletrônico (e-mail) [Interesse]; **Subitem 12.4:** Atendimento eletrônico (e-mail) [Gentileza]; **Subitem 12.5:** Atendimento telefônico [Conhecimento técnico]; **Subitem 12.6:** Atendimento telefônico [Agilidade]; **Subitem 12.7:** Atendimento telefônico [Interesse] **Subitem 12.8:** Atendimento telefônico [Gentileza] – **Apêndice H**

Bloco 13 (Pergunta: Subitem 13.1: Atendimento presencial [Conhecimento técnico]; **Subitem 13.2:** Atendimento presencial [Agilidade]; **Subitem 13.3:** Atendimento presencial [Interesse]; **Subitem 13.4:** Atendimento presencial [Gentileza] – **Apêndice H**

Quadro 10 – Análise dos dados – Objetivo 3 – Bloco 10 – Apêndice F

| BLOCOS | | MUITO SATISFATÓRIO | | | |
|--------|--|--------------------|----------------|--------------|--------------|
| | | INDIFERENTE | INSATISFATÓRIO | SATISFATÓRIO | SATISFATÓRIO |
| 10 | Qual seu grau de satisfação com o Sistema eletrônico SIC.SP: | 13 | 9 | 23 | 139 |

Fonte: Elaboração do autor

O Bloco 10 traz a avaliação da satisfação do agente em relação ao Sistema Eletrônico SIC/SP. Apenas 4,89% se expressaram pela insatisfação, demonstrando que a ferramenta consegue atingir o objetivo de facilitar o trabalho dos agentes no atendimento ao cidadão. A centralização das demandas eletrônicas de acesso à informação proporcionou a organização de dados e controles internos das demandas recebidas pelos órgãos públicos, estabelecendo um parâmetro para avaliação e estudo dos pontos em que existe maior demanda de interesse por parte da sociedade.

Quadro 11 – Análise dos dados – Objetivo 3 – Bloco 12 – Apêndice H

| OBJETIVO ESPECIFICO | BLOCO DE RESPOSTAS | subitem | VARIÁVEIS | QUANTIDADE |
|--|---------------------------|----------------|------------------|-------------------|
| Identificar a relação entre o cidadão e a administração pública estadual | 12 | 12.1 | BOM | 112 |
| | | | OTIMO | 54 |
| | | | REGULAR | 18 |
| | | 12.2 | BOM | 103 |
| | | | OTIMO | 63 |
| | | | REGULAR | 16 |
| | | | RUIM | 2 |
| | | 12.3 | BOM | 109 |
| | | | OTIMO | 57 |
| | | | REGULAR | 1 |
| | | | RUIM | 17 |
| | | 12.4 | BOM | 93 |
| | | | OTIMO | 79 |
| | | | REGULAR | 12 |
| | | 12.5 | BOM | 107 |
| | | | OTIMO | 61 |
| | | | PÉSSIMO | 16 |
| | | | RUIM | 8 |
| | | 12.6 | BOM | 104 |
| | | | OTIMO | 65 |
| | | | REGULAR | 14 |
| | | | RUIM | 1 |
| | | 12.7 | BOM | 101 |
| | | | OTIMO | 69 |
| | | | REGULAR | 13 |
| | | | RUIM | 1 |
| | | 12.8 | BOM | 93 |
| | | | OTIMO | 78 |
| REGULAR | 12 | | | |
| RUIM | 1 | | | |

Fonte: Elaboração do autor

No Bloco 12, a pesquisa abordou o sentimento do agente em relação ao atendimento ao cidadão. Neste bloco, a pesquisa foi direcionada ao atendimento feito de forma eletrônica (subitem 12.1; 12.2; 12.3 e 12.4) e via telefônica (subitem 12.5; 12.6; 12.7 e 12.8). A grande demanda de solicitações é feita diretamente no Sistema Eletrônico pela internet. Entretanto os órgãos podem fazer o atendimento via telefone, porém, neste modelo, faz-se necessário que o atendente preencha a solicitação pelo Sistema Eletrônico SIC/SP para que o pedido seja cadastrado e possa ser acompanhado via número de protocolo pelo solicitante. As respostas apontaram para uma boa interação entre o agente público e o cidadão.

Quadro 12 – Análise dos dados – Objetivo 3 – Bloco 13 – Apêndice H

| OBJETIVO ESPECÍFICO | BLOCO DE RESPOSTAS | subitem | VARIÁVEIS | QUANTIDADE |
|--|--------------------|---------|-----------|------------|
| Identificar a relação entre o cidadão e a administração pública estadual | 13 | 13.1 | BOM | 110 |
| | | | OTIMO | 56 |
| | | | REGULAR | 18 |
| | | 13.2 | BOM | 11 |
| | | | OTIMO | 60 |
| | | | REGULAR | 13 |
| | | 13.3 | BOM | 111 |
| | | | OTIMO | 58 |
| | | | REGULAR | 15 |
| | | 13.4 | BOM | 104 |
| | | | OTIMO | 66 |
| | | | REGULAR | 14 |

Fonte: Elaboração do autor

No Bloco 13, a pesquisa abordou o atendimento presencial ao cidadão. Os subitens perguntaram sobre o conhecimento técnico (13.1); agilidade (13.2); interesse (13.3) e gentileza (13.4). As variáveis excluíram o conceito “Ruim”, ficando apenas os conceitos “Ótimo”; “Bom” e “Regular”. Entretanto os conceitos de “Ótimo” e “Bom” ficaram com mais de 85% em todos os subitens. O atendimento presencial pode ser feito para iniciar a demanda com o cadastramento presencial do pedido, ou para atendimento de solicitações que não foram respondidos via eletrônica e que a disponibilização dos documentos é através de consulta presencial. Neste caso o responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão

do órgão demandado deve acertar data, hora e local para que o cidadão possa ter acesso ao documento solicitado.

Após a observação e análise dos Blocos de pesquisa em relação aos objetivos específicos, passamos a discorrer sobre as ações indicadas no **Quadro 2 – Divisão das ações por instrumento de pesquisa**, para elucidar os questionamentos levantados.

Quanto ao item **I - O tratamento das informações e dados para disponibilização aos cidadãos**, o levantamento indicou que os agentes públicos estão aptos a fazerem as análises quanto a disponibilização de informações em relação a classificação e sigilo. Este conhecimento é fundamental para o correto funcionamento do serviço de Informações ao Cidadão – SIC. A correta classificação dos documentos impede que documentos sigilosos sejam disponibilizados erroneamente, além de fornecer ao cidadão os documentos públicos que realmente possam ser acessados evitando uma avaliação particular e pessoal do agente público.

O item **II – O grau de conhecimento da lei de acesso à informação pelos responsáveis de sua aplicação nos órgãos públicos**. Os dados demonstraram que a LAI já está assimilada pelo agente público no tocante ao direito à informação e conseqüentemente ao acesso à informação. A lei traz todos os mecanismos necessários para o funcionamento e aplicação do direito ao acesso à informação. O entendimento claro e objetivo da lei pelo agente público possibilita o cumprimento dos parâmetros de atendimento estabelecido na lei de acesso à informação.

No item **III - Grau de conhecimento do Decreto Regulamentador da lei de acesso à informação no Estado de São Paulo pelos responsáveis de sua aplicação nos órgãos públicos**. A pesquisa revelou um bom conhecimento sobre os regramentos e sua aplicabilidade no atendimento ao cidadão. O decreto é fundamental para regular o funcionamento da Lei de Acesso à Informação e sua adaptabilidade para com a máquina pública estadual.

No item **IV - O uso adequado das ferramentas tecnológicas para atendimento ao cidadão**. Os dados revelaram uma boa interface com o cidadão; e a facilidade e rapidez do atendimento com o uso das tecnologias da informação, em especial a internet. A tecnologia aliada a transparência pública facilitou o acesso aos dados e documentos da administração. A disponibilização de informações nos portais de transparência, bem como nos websites dos próprios órgãos, permitiu o conhecimento dos custos e das atividades do governo.

O agente responsável pela operação do sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão, tendo pleno conhecimento da sua operabilidade, agiliza os procedimentos para a obtenção da informação correta com rapidez e clareza.

Por último, no item **V - O treinamento adequado dos responsáveis pelo SIC para melhoria no atendimento das solicitações de informação**, ficou demonstrado pela pesquisa a necessidade de capacitação em especial sobre a nova lei proteção de dados pessoais; e o uso do ensino à distância como ferramenta para capacitação.

A pesquisa indica que houve avanços na questão do acesso à informação para o cidadão; que os agentes têm boa qualificação para a operação do sistema e atendimento as solicitações de informações e que a implantação do serviço de informações ao cidadão – SIC em todos os órgãos da administração ampliou a possibilidade de acesso a documentos e informações das atividades do governo do Estado de São Paulo.

CONCLUSÃO

A informação passou por várias etapas de valoração na história e sempre esteve ligada ao poder e ao Estado. A guarda de documentos e dados passava por rígido controle dos Reis e Sacerdotes, e o seu acesso era permitido apenas para aqueles que fossem autorizados. O presente trabalho identifica a transposição do segredo estatal para uma condição de transparência administrativa, concatenada com o que a sociedade de hoje espera como padrão comportamental dos gestores públicos.

Este processo foi impulsionado pela evolução da técnica, que durante anos atuou na construção de mecanismos que permitissem a transmissão de conhecimentos. Desde os primeiros desenhos em cavernas até a criação da escrita, as informações transmitidas permitiram o desenvolvimento do conhecimento humano. A combinação de informação e tecnologia apresentou ao homem um novo mundo, cheio de novas possibilidades.

O estudo abordou a organização do Estado para seu funcionamento através da burocracia. Apresentou uma estreita relação entre poder e informação, bem como o uso de instrumentos burocráticos nas atividades administrativas do governo, apontando também uma série de disfunções da burocracia e sua influência nas atividades estatais de seus agentes. Foram detectados vestígios de um Estado patrimonialista com uma forte atuação pessoal do agente público.

Outrossim, o presente trabalho analisou uma inter-relação entre os aspectos estatais, a burocracia e o acesso à informação, demonstrando os enlaces das evoluções tecnológicas e o controle social proporcionado por esta combinação. A sociedade exige a transparência governamental, e o governo não pode se esquivar de apresentá-la em forma de informação, principalmente através das novas tecnologias ofertadas na rede mundial de computadores.

De outro lado, identificou-se a complexa relação das novas ferramentas tecnológicas e a produção excessiva de informação, transformando o mundo em um verdadeiro caos informacional, muitas vezes prejudicando a percepção da realidade e abalando a confiança nas fontes de informação. Os meios de comunicação tradicional estão dividindo espaço com os indivíduos que passaram a ser produtores de conteúdo para a internet. Cada pessoa participante de redes sociais é produtora de informação.

Estas novas ferramentas tecnológicas e a ampla transmissão de informação geraram um novo fenômeno chamado *fake News*, que atua como fonte informacional, manipulando

e distorcendo fatos. Além do impacto cotidiano na vida das pessoas, este fenômeno foi amplamente usado nos processos eleitorais ao redor do mundo, inclusive na eleição presidencial de 2018 no Brasil. Outro fenômeno, conhecido como pós-verdade, se dá através do uso de informações falsas nos compartilhamentos feitos nas redes sociais, baseados na paixão pessoal pelo assunto, onde se busca a satisfação individual pela informação que mais agrada. Esta avalanche de informações sobre os mais variados assuntos causa o entorpecimento da desinformação e são reflexos desta conturbada sociedade informacional.

As informações proporcionadas pela pesquisa documental e bibliográfica específica, demonstraram que os organismos internacionais tiveram papel fundamental nas transformações da sociedade e na consolidação do direito à informação como um direito fundamental, forçando aos países ao redor do mundo a se enquadrarem nestes novos princípios.

O Brasil garantiu tais princípios na Constituição de 1988 e posteriormente na Lei de Acesso à Informação - LAI. Com a edição da LAI, houve avanços visíveis na ampliação e penetração dos meios de acesso à informação, consolidando este direito fundamental como política pública institucional. A sua universalização atingiu mais de 95% de abrangência dos municípios do Estado de São Paulo pelo Portal da Transparência. O Estado brasileiro encontra-se em um processo de transição no que se refere ao tratamento das informações, para que o cidadão não apenas tenha o acesso, mas possa entender de forma clara e objetiva os documentos e dados solicitados

A busca da universalização do acesso à informação tem se mostrado eficiente, uma vez que quase a totalidade dos municípios do Estado de São Paulo tem disponibilizado suas informações através da internet. Agora se faz necessária a adaptação administrativa à cultura da transparência em contraponto à cultura do sigilo, informatizando o maior número de documentos e dados para serem disponibilizados pelos portais de transparência.

As informações proporcionadas pela pesquisa documental e bibliográfica específica demonstraram que a Administração Pública está atenta às transformações da sociedade, moldando-se e adaptando-se às novas realidades tecnológicas. As formas de como o cidadão encara a possibilidade de acesso, solicitando os dados e documentos, com muito mais facilidade, de forma gratuita e intuitiva, vem transformando o próprio modelo estatal de estruturação de dados e informações. A organização dos arquivos e sua disponibilização; a informatização de processos administrativos internos para que possam ser disponibilizados e quantificados para uma eventual consulta pelo cidadão, são avanços deste novo tempo.

A pesquisa alvo deste estudo foi realizada no segundo semestre de 2018 e abrange 184 órgãos administrativos, distribuídos entre Secretarias de Estado; Empresas Públicas; Autarquias e Fundações. Com destaque especial para a maciça participação da Secretaria de Estado da Educação, que contou com a participação de 62 Diretorias Regionais de Ensino, que proporcionaram um levantamento em todas as regiões do Estado. A internet foi utilizada como ferramenta para o envio de um e-mail corporativo composto de 37 perguntas.

Para recebimento das respostas, foi utilizada uma ficha para preenchimento, divididas em 13 blocos. As respostas oferecem um espectro avaliativo que varia de acordo com a pergunta realizada, procurando apurar de forma direta o conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação, o atendimento ao público e o funcionamento do Sistema eletrônico do Serviço de Informações SIC/SP.

Destaca-se que 89,14% dos pesquisados tem um bom conhecimento da Lei de Acesso à Informação, o que possibilita ao agente uma melhor análise dos pedidos quanto ao grau de sigilo e prazo para atendimento. Para 78,26% dos pesquisados não há necessidade de capacitação sobre o tema “restrição de acesso”. Os dados analisados demonstram também, uma alta satisfação com o Sistema, atingindo 88% de “satisfatório” e “muito satisfatório”. O conhecimento do Sistema auxilia o agente público a desempenhar suas funções com mais rapidez, melhorando a qualidade do atendimento ao cidadão

Cabe ressaltar que a pesquisa foi feita com os agentes públicos diretamente ligados a área de acesso à informação, o que demonstra, em um primeiro plano, o interesse governamental em avaliar as políticas internas e o grau de conhecimento das variáveis inerentes ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC/SP, e, em segundo plano, a necessidade de treinamento e divulgação dos preceitos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação e do seu Decreto regulamentador.

Nota-se que a demanda de informações governamentais vem aumentando a cada ano, e com isso surge a necessidade de aperfeiçoamento e ampliação das ferramentas oferecidas para o acesso e a organização interna de documentos e dados. No contexto geral, as informações ofertadas têm atingido satisfatoriamente a integralidade dos pedidos, tendo em vista que o número de recursos interpostos foi de pouco mais de 7% de um total de 20.773 solicitações no ano de 2017.

O conhecimento do regramento público apresentado pelos agentes na pesquisa interna colabora para que a transmissão das informações governamentais seja feita de forma clara e objetiva ao cidadão. Ademais, o rol de informações apresentadas no website dos

órgãos, ou pelo portal da transparência informa sobre o mais variado espectro de dados produzido pela administração pública.

O cidadão pode solicitar informações sobre as atividades do governo sem a necessidade de se deslocar até a administração e sem saber ao certo qual o departamento correto para sua demanda. Porém, caso exista a necessidade de atendimento pessoal, os responsáveis do Serviço de Atendimento ao Cidadão têm plena capacidade técnica para realizar o atendimento.

Todos estes apontamentos analisados por este trabalho indicam que o caminho para a construção de uma cultura de transparência passa pela capacitação dos agentes públicos envolvidos, e pela constante adequação das normas as ferramentas tecnológicas que vão surgindo. A pressão social interfere diretamente no grau de divulgação de informações e na sua transformação em normas jurídicas.

Por fim, apresenta-se um raio x da Administração Pública do Estado de São Paulo e o seu esforço no intuito de ampliar o acesso à informação e sua disponibilização ao cidadão. A criação do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao cidadão – SIC/SP é um importante sinal de respeito à democracia e à participação popular na fiscalização das atividades governamentais na execução de seus serviços prestados a população.

O compartilhamento de informações representa difundir o conhecimento, e este comportamento afirmativo aflora o controle social, no sentido de incentivar a busca de informações da Administração. Em contrapartida, pressiona o governo a cada vez mais abrir suas informações e a atuar com cautela e probidade no trato do dinheiro público.

Pode-se concluir que as conquistas que ocorreram nestes 6 anos da Lei de Acesso à Informação-LAI, são resultados da busca incansável pelo direito de informação. A importância do acesso à informação já está absorvida em grande parte pela máquina estatal.

Porém, mesmo com todos estes avanços, ainda há muito a ser feito para que definitivamente seja efetivado o total acesso à informação pública. Mas há a certeza de que um caminho sem volta foi iniciado, com a ajuda das ferramentas tecnológicas, nos dá convicção para que no futuro as relações entre cidadão e Estado fluam de forma harmoniosa no caminho da construção da transparência plena e no combate á resistência interna contra o acesso à informação na Administração Pública.

REFERÊNCIAS

- ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. São Paulo: Malheiros, 2008
- ARNAUD, André-Jean. **Governar sem fronteiras**. Rio de Janeiro: Editora Lumens Juris, 2007.
- ASCENSÃO, José de Oliveira, **Direito da Internet e da sociedade da informação**, Rio de Janeiro: Forense, 2002.
- BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de direito administrativo**. 29. Ed. São Paulo: Malheiros, 2012.
- BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco; RODRIGUES, Cristina Barbosa. Governo eletrônico, cidadania e inclusão digital. **Revista Direito e Justiça**, Rio Grande do Sul, V.12, n.19 (2012).
- _____. Irineu Francisco. Proteção da Privacidade e de Dados Pessoais na Internet: O Marco Civil da rede examinado com fundamento nas teorias de Zygmunt Bauman e Manuel Castells. In: DE LUCCA, Newton; SIMÃO FILHO; Adalberto; DE LIMA; Cintia Rosa Pereira. (Org.). **Direito & Internet III: Marco Civil da Internet**. São Paulo: Quartier Latin, 2015.
- BATISTA, Carmem Lúcia. **Informação pública: entre o acesso e a apropriação social**. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 2010. Acesso em 08.05.2018
- BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- _____. **O Futuro da Democracia**. Trad. Marco Aurélio Nogueira. 7. ed. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2000.
- _____. **Direita e Esquerda**. Trad. Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Ed. Universidade Estadual Paulista, 1995.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DA TECNOLOGIA. **Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho. **Direito de informação e liberdade de expressão**. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. v. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **Redes de indignação e esperança**. Movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

COHN, Gabriel, **Max Weber: Sociologia**. Tradução Amélia Cohn e Gabriel Cohn. São Paulo: Editora Ática, 2003.

CUNHA, Paulo ferreira. **Política Mínima, Manual de Ciência Política**. Lisboa: Quid Juris, 2014.

DEFLEUR, Melvin L, Ball-Rokeach, Sandra. **Teorias da comunicação de massa**. Tradução, Octavio Alves Velho. Rio de Janeiro: Zahar, 1993.

DIAS, Joelson; CAMPOS, Sarah. Da cultura do sigilo rumo à política da transparência: A lei de acesso à informação e seus princípios estruturantes. *In*: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACARIÇA, Josephina (in memoriam) (coord.) **Acesso à Informação**. Belo Horizonte: Fórum, 2015.

FAORO, Raymundo. **Os Donos do Poder – Formação do patronado político brasileiro**. 3. ed. Rio de Janeiro: Globo, 2001.

FAUSTO, Boris. **História do Brasil**. 2. ed, São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: FDE, 1995.

GIDDENS, Anthony. **As Consequências da Modernidade**. São Paulo: Editora Unesp, 1991.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa Social**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1989.

HOBBS, Thomas. **Leviatã** ou matéria, forma e poder de um Estado Eclesiástico e Civil. Tradução de João Paulo Monteiro e Maria Beatriz Nizza da Silva. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. 26. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

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

JENKINS, Henry. **Cultura de Convergência**. Tradução Alexandria Susana, São Paulo: Aleph, 2008.

LATOUR, Bruno. **Jamais fomos modernos: ensaio de antropologia simétrica**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da Inteligência: O futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34. 2008.

_____. **Cibercultura**; tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34. 2010.

LIPPMANN, W. **Opinião Pública**. Petrópolis: Vozes, 2008.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade Civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

_____. **Contratos difusos e coletivos: a função social do contrato**, 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. **Estudo sobre a efetividade do processo civil**. Tese de Doutorado apresentada ao Departamento de direito processual da Faculdade de Direito de São Paulo - USP. São Paulo, 1999.

MARTINS, Marcelo Guerra. Portal de finanças e o princípio da transparência no contexto da sociedade da informação: julgamento da ADIN 2.198 pelo STF. *In*: GOMES, Marcus; ABRAHAM, Marcus; TORRES, Heleno Taveira (Coord.) **Direito financeiro na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal: Homenagem ao Ministro Marco Aurélio**. Curitiba: Juruá, 2016.

_____. **Democracia fiscal e seus fundamentos à luz do Direito e Economia**. São Paulo: USP, 2009. Tese (Doutorado em Direito), Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2009. Disponível em: <
www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/.../TESE_MARCELO_GUERRA_MARTINS.pdf >
Acesso em 20 nov. 2018.

MATTEO, Miguel. Perfil socioeconômico do Estado de São Paulo. In: OLIVEIRA, Laís Macedo; GALVÃO, Maria Cristina Costa Pinto; Brito, Alberto... [et.al.]. **Desenvolvimento Gerencial na Administração Pública do Estado de São Paulo**. São Paulo: Fundap, 2009.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 39. ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

MENDEL, Toby. **Liberdade de informação: um estudo de direito comparado**. 2.ed. Brasília: Unesco, 2009. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/liberdade-informacao-estudo-direito-comparado-unesco.pdf> Acesso em 25 mai.2018

MERTON, Robert King. **Sociologia: Teoria e estrutura**. Tradução de Miguel Mailet. São Paulo: Mestre Jou, 1970.

MIRABILE, Patrícia. **Impactos da LAI na Administração Pública**. Seminário 5 anos da LAI. Arquivo público do Estado de São Paulo. 2017.

MONTESQUIEU, Charles de Secondat, Baron de. **Do espírito das leis**. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Martin Claret, 2010.

NOHARA, Irene Patrícia. **Reforma administrativa e burocracia: impacto da eficiência na configuração do direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2012.

POZZO, Augusto Neves Dal. A responsabilidade dos agentes pelas práticas de atos ilícitos e de improbidade administrativa na lei de acesso à informação (lei nº 12.527/11). In: VALIM, Rafael; MALHEIROS, Antonio Carlos; BACARIÇA, Josephina (in memoriam) (Coord.) **Acesso à Informação**. Belo Horizonte: Fórum, 2015.

REZENDE, Maria José. **A ditadura militar no Brasil: repressão e pretensão de legitimidade: 1964-1984** Maria José de Rezende. – Londrina: Eduel, 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato Social e discurso sobre a política**. São Paulo: Hemus, 1993.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record. 19ª edição, 2010

UNGARO, Gustavo. CARVALHO, Guilherme Siqueira. Participação, controle e transparência por meio das ouvidorias públicas. **Tópicos essenciais sobre gestão pública**. Organizadores Ivani Maria... [et al], São Paulo: Unidade Central de Recursos Humanos da Secretaria de Planejamento e Gestão. 2016.

WEBER, Max. **A ética protestante e o “espírito” do capitalismo**. Tradução de José Marcos Mariani de Macedo. São Paulo: Companhia das Letras, 2004.

_____. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva / Max Weber; tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa; Revisão técnica de Gabriel Cohn - Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília: São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1999.

_____. **Ensaio de Sociologia**: 5ª ed. tradução de Waltensir Dutra; Revisão técnica de Fernando Henrique Cardoso – Rio de Janeiro, RJ: Editora LTC, 1982.

Documentos eletrônicos

ALEXANDRE, Agripa Faria. **A dinâmica da Sociedade de risco segundo Anthony Giddens e Ulrich Beck**. Florianópolis. 2000. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/geosul/article/view/14312/13154>> Acesso em 08 mai. 2018.

BARRETO JUNIOR, Irineu Francisco; RODRIGUES, Cristina Barbosa. **Governo eletrônico, cidadania e inclusão digital**. Revista Direito e Justiça, Rio Grande do Sul, V.12, n.19. 2012. Disponível em: <http://srvapp2s.urisan.tche.br/seer/index.php/direito_e_justica/article/view/977>. Acesso em 08. ago. 2017.

BAUZA, Guilherme. **Lei da transparência levanta polêmica sobre divulgação de salários de funcionários públicos**. UOL, São Paulo, 18.05.2012. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2012/05/18/lei-da-transparencia-levanta-polemica-sobre-divulgacao-de-salarios-de-funcionarios-publicos.html>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 05 de outubro de 1988. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 05 out. 1988. Disponível (atualizada) em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 dez. 2017.

_____. Constituição Federal de 1934. Promulgada em 16 de julho de 1934. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 16 jul. 1934. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm> Acesso em: 16 dez. 2017.

_____. 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] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 dez. 2017

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 12. set. 1990. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 nov. 2018.

_____. Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 28 jan. 1991. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 dez. 2017.

_____. Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1971. Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do *habeas data*. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 13 nov. 1997. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 dez. 2017.

_____. Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 05 mai. 2000. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 dez. 2017.

_____. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de

determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 28 mai. 2009. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 dez. 2017

_____. 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 informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 18 mai. 2012. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 16 out. 2018

_____. Congresso Nacional. Senado Federal. Comissão Permanente de Acesso a Dados, Informações e Documentos. **Manual de transparência e classificação de informações do Senado Federal**. Brasília: Senado Federal, 2017. Disponível em:<http://www.senado.leg.br/transparencia/SECRH/BASF/Anexo/A_01_2017_1259221.PDF> Acesso em 25 mai.2018

_____. IBGE. **Cidades**. Disponível em:< <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/panorama> > Acesso em 20 out. 18.

_____. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Disponível em: Acesso em: 20 out. 2018.

COMISSÃO EUROPEIA. **Livro Verde – Viver e trabalhar na Sociedade da Informação: Prioridade à dimensão humana**. 1996. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:51996DC0389&qid=1541978581065&from=PT> > Acesso em 20 out. 2018.

_____. **Convenção sobre acesso à informação, participação do público no processo de tomada de decisão e acesso à justiça em matéria de ambiente - Declarações**. Disponível: <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:22005A0517\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:22005A0517(01))> Acesso em 10 out. 2018.

DIAS, L. **Vitória para o governo aberto: EUA atualizam lei de informação**. 07 jul. 2016. <<https://share.america.gov/pt-br/vitoria-para-o-governo-aberto-eua-atualizam-lei-de-informacao/> Acesso em 08 mai. 2018.

DUAILIBI, Julia; GALLO, Fernando. **Haddad e Alckmin anunciam redução de tarifas do transporte público em SP. O Estado de S. Paulo. 19 junho 2013**. Disponível em: <

<https://politica.estadao.com.br/noticias/geral,haddad-e-alckmin-anunciam-reducao-de-tarifas-do-transporte-publico-em-sp,1044416>> Acesso em 20 out. 2018

DUCHEIN, Michel. **Les obstacles à l'accès, à l'utilisation et au transfert de l'information contenue dans les archives** :une étude RAMP. Paris: Unesco, 1983. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0005/000576/057672fo.pdf> >Acesso em: 10 dez. 2017.

ESTARQUE, Marina. **Brasil não pune servidores públicos que descumprem lei de acesso à informação, diz Artigo 19**. Journalism in the Americas. 19 de maio de 2017. Disponível em: < <https://knightcenter.utexas.edu/pt-br/blog/00-18418-brasil-nao-pune-servidores-publicos-que-descumprem-lei-de-acesso-informacao-diz-artigo>> Acesso em 20 out. 2018

FORUM DE DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÕES PÚBLICAS. **Principais pontos da Lei de Acesso a Informações Públicas**. Disponível em: http://informacaopublica.org.br/?page_id=1871 Acesso em 20 out. 2018.

HOHLFELDT, Antonio. **Os estudos sobre a hipótese de agendamento**. Revista Famecos. nº 7. Porto Alegre. 1997. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/2983/2265>> Acesso em 10 jun. 2018.

MACHADO, Livia; PINHO, Márcio. **Empresários de São Paulo relatam lentidão e pedidos de propina para obter alvará**. G1, São Paulo, 06 fev.2013. Disponível em: < <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2013/02/empresarios-de-sp-relatam-lentidao-e-pedidos-de-propina-para-obter-alvaras.html>>. Acesso em 09 set. 17.

MATSUURA, Sergio. **Bloqueio de aplicações de internet comum em países autoritários**. Globo.com. Rio de Janeiro, 04 mai. 2016. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/bloqueio-de-aplicacoes-de-internet-comum-em-paises-autoritarios-19219732>> Acesso em 07 mai. 2018.

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **1º Relatório de Implementação da Lei de Acesso à Informação 2011-2012**. Disponível em <<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/1relatoriolai.pdf>> Acessado em 10 abr. 2017.

_____. **Relatório Escala da Transparência nos Estados- 2017**. Disponível em: <<https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?idrelatorio=22>> Acesso em 29 jun. 2017.

_____. **Relatório sobre a implementação da lei nº 12.527: Lei de Acesso à Informação.** Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/relatorio_4anos_web.pdf> acesso em: 10 abr. 2017.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Portal da Transparência.** Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Portal_da_Transparencia/Contracheque/Membros_ativos. acesso em 02 jun. 2017.

NOGUEIRA, Ítalo. **Jovens criam robô que monitora despesas de deputados federais.** Folha de São Paulo. Rio de Janeiro. 23 jan. 2017. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2017/01/1852180-jovens-criam-robo-que-monitora-despesas-de-deputados-federais.shtml>> Acesso em 12 dez. 2017.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS – OEA. Comissão interamericana de Direitos Humanos. **Declaração de princípios sobre liberdade de expressão. 2000.** Disponível em: <https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/s.Convencao.Libertade.de.Expressao.htm> > Acesso em 25 mai. 2018.

_____. Comissão interamericana de Direitos Humanos. **Declaração Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos. 1966.** Disponível em <<https://www.oas.org/dil/port/1966%20Pacto%20Internacional%20sobre%20Direitos%20Civis%20e%20Pol%C3%ADticos.pdf>> Acesso em 25 mai. 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **Convenção das Nações Unidas contra a corrupção. 2003.** Disponível em: <https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/Topics_corruption/Publicacoes/2007_UNCAC_Port.pdf> Acesso em 25 mai. 2018.

_____. **Declaração Universal dos Direitos Humanos.** Disponível em: <<http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf>> Acesso em 25 mai. 2018.

_____. **Agenda 2030.** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>> Acesso em 25 mai. 2018.

_____. **ODS 16** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/ods16/>> Acesso em 24 abr. 2018

ROUSSELET, Felipe. **Espionagem: Um hábito da Humanidade**. 17.11.2013. Disponível em: <https://www.revistaforum.com.br/ok-espionagem-um-antigo-habito-da-humanidade/> Acesso em 08 mai. 2018.

SÃO PAULO. Decreto nº 22.789, de 19 de outubro de 1984. **Institui o Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo – SAESP**. Disponível: <<https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=55630>>. Acesso em: 08 set. .2017

_____. Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012. **Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas**. Disponível: <<http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/5fb5269ed17b47ab83256cfb00501469/0d8cf8dcbd4ef45f83257a010046ef75?OpenDocument>>. Acesso em: 10 dez. 2017

_____. Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. **Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado**. Disponível: <<https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=7863>>. Acesso em: 08 set. 2017

_____. **Órgãos e entidades**. Disponível em: <http://www.saopaulo.sp.gov.br/orgaos-e-entidades/> > Acesso em 20 out. 18.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – TCE/SP. **Índice de efetividade da gestão municipal - 2015**. Disponível em: https://www4.tce.sp.gov.br/sites/tcesp/files/sites/default/files/anuario_resultados_iegm_2015_vlancamento.pdf > Acesso em: 22 mai. 2017.

UHLIR, Paul F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006, p. 24. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001373/137363por.pdf>>. Acesso em 10 out. 2018

UNESCO. **UNESCO endorses new approach to Internet issues**. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/news-and-in-focus-articles/all-news/news/unesco_endorses_new_approach_to_internet_issues/#.V8aPdTV35Vo> Acesso em 24 abr. 2018

UNITED STATES DEPARTMENT JUSTICE. **Freedom of Information Act. (FOIA)**. Disponível em: <https://www.foia.gov/about.html> Acesso em 10 dez. 2017

_____. **Internet Universality: A Means Towards Building Knowledge Societies and the Post-2015 Sustainable Development** Agenda. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/internet_universality_en.pdf> Acesso em 25 abr. 2018.

VATICANO. **Encíclico João XXIII**. Disponível em: <http://w2.vatican.va/content/john-xxiii/pt/encyclicals/documents/hf_j-xxiii_enc_11041963_pacem.html> Acesso em 13 mai. 2018

ANEXO I – ÓRGÃOS PESQUISADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

| Órgão - SIC |
|--|
| Agência de Fomento do Estado de São Paulo - DESENVOLVE SP - |
| Agência Metropolitana da Baixada Santista - AGEM |
| Agência Metropolitana de Campinas - AGEMCAMP |
| Agência Paulista de Promoção de Investimento e Competitividade - INVESTE SÃO PAULO |
| Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo |
| Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo |
| Centro Paula Souza -CPS |
| Companhia Ambiental do Estado de São Paulo - CETESB - |
| Companhia de desenvolvimento Agrícola de São Paulo - CODASP |
| Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU |
| Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo -PRODESP |
| Companhia de Saneamento Básico de São Paulo - SABESP |
| Companhia Paulista de Obras e Serviços- CPOS |
| Departamento de Águas e Energia Elétrica -DAEE |
| Departamento de Estradas de Rodagem - DER |
| Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo |
| Departamento Regional de Saúde V Barretos |
| Diretoria de Ensino da Região de Americana |
| Diretoria de Ensino da Região de Andradina |
| Diretoria de Ensino da Região de Araçatuba |
| Diretoria de Ensino da Região de Araraquara |
| Diretoria de Ensino da Região de Assis |
| Diretoria de Ensino da Região de Barretos |
| Diretoria de Ensino da Região de Bauru |
| Diretoria de Ensino da Região de Birigui |
| Diretoria de Ensino da Região de Campinas Oeste |

| |
|--|
| Diretoria de Ensino da Região de Capivari |
| Diretoria de Ensino da Região de Caraguatatuba |
| Diretoria de Ensino da Região de Carapicuíba |
| Diretoria de Ensino da Região de Catanduva |
| Diretoria de Ensino da Região de Centro |
| Diretoria de Ensino da Região de Diadema |
| Diretoria de Ensino da Região de Ensino Leste 1 |
| Diretoria de Ensino da Região de Fernandópolis |
| Diretoria de Ensino da Região de Franca |
| Diretoria de Ensino da Região de Guarulhos Norte |
| Diretoria de Ensino da Região de Itapeva |
| Diretoria de Ensino da Região de Itapevi |
| Diretoria de Ensino da Região de Itararé |
| Diretoria de Ensino da Região de Jaboticabal |
| Diretoria de Ensino da Região de Jacaré |
| Diretoria de Ensino da Região de Jales |
| Diretoria de Ensino da Região de Jaú |
| Diretoria de Ensino da Região de Leste 1 |
| Diretoria de Ensino da Região de Leste 2 |
| Diretoria de Ensino da Região de Leste 3 |
| Diretoria de Ensino da Região de Limeira |
| Diretoria de Ensino da Região de Mauá |
| Diretoria de Ensino da Região de Miracatu |
| Diretoria de Ensino da Região de Mirante do Paranapanema |
| Diretoria de Ensino da Região de Mogi das Cruzes |
| Diretoria de Ensino da Região de Mogi Mirim |
| Diretoria de Ensino da Região de Norte 1 |
| Diretoria de Ensino da Região de Osasco |
| Diretoria de Ensino da Região de Penápolis |
| Diretoria de Ensino da Região de Pindamonhangaba |
| Diretoria de Ensino da Região de Piracicaba |

| |
|---|
| Diretoria de Ensino da Região de Piraju |
| Diretoria de Ensino da Região de Pirassununga |
| Diretoria de Ensino da Região de Registro |
| Diretoria de Ensino da Região de Ribeirão Preto |
| Diretoria de Ensino da Região de São Carlos |
| Diretoria de Ensino da Região de São João da Boa Vista |
| Diretoria de Ensino da Região de São Joaquim da Barra |
| Diretoria de Ensino da Região de São Roque |
| Diretoria de Ensino da Região de São Vicente |
| Diretoria de Ensino da Região de Sertãozinho |
| Diretoria de Ensino da Região de Sorocaba |
| Diretoria de Ensino da Região de Sul 1 |
| Diretoria de Ensino da Região de Taboão da Serra |
| Diretoria de Ensino da Região de Taquaritinga |
| Diretoria de Ensino da Região de Taubaté |
| Diretoria de Ensino da Região de Votorantim |
| Diretoria de Ensino da Região de Votuporanga |
| Empresa Paulista de Planejamento Metropolitano |
| Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP |
| Fundação "Prof. Dr. Manoel Pedro Pimentel" - Funap - |
| Fundação CASA - SP |
| Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - FAPESP - |
| Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo - Prevcom |
| Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo "José Gomes da Silva" |
| Fundação Memorial da América Latina |
| Fundação Oncocentro de São Paulo |
| Fundação Padre Anchieta |
| Fundação para o Desenvolvimento da Educação - FDE |
| Fundação para o Remédio Popular - FURP |
| Fundação Pro Sangue Hemocentro de São Paulo |
| Fundação Procon/SP |

| |
|--|
| Fundação Seade |
| Fundação Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP |
| Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina BOTUCATU |
| Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade do estado de são Paulo - HCFMRP-USP |
| Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto-USP |
| Imprensa Oficial do Estado de São Paulo |
| Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual de São Paulo |
| Instituto de Pagamentos Especiais de São Paulo - IPESP |
| Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo-IPEM-SP |
| Junta Comercial de São Paulo |
| Procuradoria Geral do Estado -PGE |
| Secretaria de Estado da Administração Penitenciária |
| Secretaria de Estado da Cultura |
| Secretaria de Estado da Educação de São Paulo |
| Secretaria de Estado da Fazenda |
| secretaria de Estado da Habitação |
| Secretaria de Estado da Justiça e da Defesa da Cidadania |
| Secretaria de Estado da Segurança Pública |
| Secretaria de Estado de Agricultura e Abastecimento |
| Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia do Estado de São Paulo |
| Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social |
| Secretaria de Estado de Energia e Mineração do Estado de São Paulo |
| Secretaria de Estado de Logística e Transportes |
| Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão |
| Secretaria de Estado de Saneamento e Recursos Hídricos |
| Secretaria de Estado de Turismo do Estado de São Paulo |
| Secretaria de Estado do Meio Ambiente |
| Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência |
| Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos |

| |
|---|
| Secretaria de Estado Esporte, Lazer e Juventude |
| Secretaria de Governo |
| Superintendência Controle de Endemias |
| Superintendência da Policia Técnico Científica do estado de São Paulo |
| Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP |
| Universidade Estadual Paulista - UNESP |

APÊNDICE A – Bloco de questionamentos

| BLOCOS DE QUESTIONAMENTOS DA PESQUISA | |
|--|---|
| 1 | Qual a sua função no órgão / entidade? |
| 2 | Qual a modalidade de capacitação de sua preferência? |
| | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Restrição de acesso (sigilo e dados pessoais)] |
| | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Atribuições do SIC] |
| | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Sistema SIC.SP] |
| | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Instâncias e prazos recursais] |
| | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Sanções e prazos quanto ao descumprimento da LAI] |
| | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Atendimento ao público] |
| 3 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Lei Federal 12.527/2011 - Acesso à Informação] |
| 4 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 58.052/2012 - Regulamenta Lei de Acesso] |
| 5 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 61.836/2016 - Classificação de documentos, dados ou informação sigilosa e/ou pessoal] |
| 6 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 60.144/2014 - Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI] |
| 7 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Lei Federal 13.709/2018 - Proteção de dados pessoais] |
| 8 | Qual o seu nível de entendimento sobre a legislação que rege o sigilo legal? |
| 9 | Você saberia preencher: [Termo de Classificação de Informação - TCI] |
| | Você saberia preencher: [ROL de informações classificadas e desclassificadas] |
| | Você conhece as competências do Classificador de sigilo? |
| 10 | Qual seu grau de satisfação com o Sistema eletrônico SIC.SP: |
| 11 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Interface com o usuário] |

| | |
|----|--|
| | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Cadastramento de pedidos] |
| | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Cadastramento/aprovação/publicação da resposta] |
| | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Anexação de documentos à resposta] |
| | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Redirecionamento de demandas] |
| | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Prorrogação do prazo para resposta] |
| | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Relatórios Estatísticos] |
| 12 | Atendimento eletrônico (e-mail) [Conhecimento técnico] |
| | Atendimento eletrônico (e-mail) [Agilidade] |
| | Atendimento eletrônico (e-mail) [Interesse] |
| | Atendimento eletrônico (e-mail) [Gentileza] |
| | Atendimento telefônico [Conhecimento técnico] |
| | Atendimento telefônico [Agilidade] |
| | Atendimento telefônico [Interesse] |
| | Atendimento telefônico [Gentileza] |
| 13 | Atendimento presencial [Conhecimento técnico] |
| | Atendimento presencial [Agilidade] |
| | Atendimento presencial [Interesse] |
| | Atendimento presencial [Gentileza] |

APÊNDICE B – Bloco de questionamentos 1 com respostas

| Qual a sua função no órgão / entidade? | NUMERO DE AGENTES PÚBLICOS |
|---|-----------------------------------|
| CARGO/FUNÇÃO | |
| Responsável SIC | 90 |
| Suplente | 53 |
| Responsável SIC e Ouvidor do Órgão | 23 |
| Atendente do SIC | 11 |
| Ouvidor (a) | 2 |
| Responsável SIC - Substituto | 1 |
| ANALISTA ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL | 1 |
| Superintendente Jurídico | 1 |
| responsáveis pelo SIC (TREINAMENTO) | 1 |
| Suplente e Atendente do SIC | 1 |
| total | 184 |

APÊNDICE C – Bloco de questionamentos 2 com respostas

| 2.1 | Qual a modalidade de capacitação de sua preferência? | PRESENCIAL | E.A.D | OFICINA | PALESTRA | REUNIÃO |
|----------------|--|---|----------|----------|----------|----------|
| | | 71 | 70 | 2 | 13 | 28 |
| SUBITEM | | GRAU DE IMPOTÊNCIA: (5 MAIS IMPORTANTE) ATÉ 1 (MENOS IMPORTANTE) | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.2 | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Restrição de acesso (sigilo e dados pessoais)] | 4 | 2 | 15 | 19 | 144 |
| 2.3 | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Atribuições do SIC] | 4 | 15 | 33 | 54 | 78 |
| 2.4 | Indique, por nível de importância, | 14 | 19 | 34 | 52 | 65 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|----|----|----|-----|
| | quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Sistema SIC.SP] | | | | | |
| 2.5 | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Instâncias e prazos recursais] | 5 | 14 | 23 | 60 | 82 |
| 2.6 | Indique, por nível de importância, quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Sanções e prazos quanto ao descumprimento da LAI] | 3 | 5 | 20 | 52 | 104 |
| 2.7 | Indique, por nível de importância, | 7 | 11 | 32 | 60 | 74 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| quais temas devem ser contemplados nos eventos de capacitação. Considere de 5 (mais importante) até 1 (menos importante). [Atendimento ao público] | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

APÊNDICE D – Bloco de questionamentos 3 com respostas

| | BOM | FRACO | MUITO BOM | MUITO FRACO | SUFICIENTE |
|--|------------|--------------|------------------|--------------------|-------------------|
| Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Lei Federal 12.527/2011 - Acesso à Informação] | 66 | 18 | 27 | 2 | 71 |

APÊNDICE E – Bloco de questionamentos 4, 5, 6, 7 e 8 com respostas

| BLOCOS | | BOM | FRACO | MUITO BOM | MUITO FRACO | SUFICIENTE |
|---------------|---|------------|--------------|------------------|--------------------|-------------------|
| 4 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 58.052/2012 - Regulamenta Lei de Acesso] | 60 | 23 | 28 | 2 | 71 |
| | | BOM | FRACO | MUITO BOM | MUITO FRACO | SUFICIENTE |
| 5 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 61.836/2016 - Classificação de documentos, dados ou informação sigilosa e/ou pessoal] | 39 | 62 | 7 | 4 | 72 |
| | | BOM | FRACO | MUITO BOM | MUITO FRACO | SUFICIENTE |
| 6 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Decreto 60.144/2014 - Institui a Comissão Estadual de Acesso à Informação - CEAI] | 29 | 68 | 8 | 9 | 70 |
| | | BOM | FRACO | MUITO BOM | MUITO FRACO | SUFICIENTE |
| 7 | Qual o seu nível de conhecimento sobre a legislação vigente que rege o Acesso à Informação? [Lei Federal 13.709/2018 - Proteção de dados pessoais] | 31 | 56 | 6 | 15 | 76 |
| | | BOM | FRACO | MUITO BOM | MUITO FRACO | SUFICIENTE |
| 8 | Qual o seu nível de entendimento sobre a legislação que rege o sigilo legal? | 46 | 56 | 8 | 4 | 70 |

APÊNDICE F – Bloco de questionamentos 9 e 10 com respostas

| BLOCOS | | | SIM | NÃO |
|--------|-----|---|-----|-----|
| 9 | 9.1 | Você saberia preencher: [Termo de Classificação de Informação - TCI] | 141 | 43 |
| | 9.2 | Você saberia preencher: [ROL de informações classificadas e desclassificadas] | 141 | 43 |
| | 9.3 | Você conhece as competências do Classificador de sigilo? | 124 | 60 |

| BLOCOS | | INDIFERENTE | INSATISFATÓRIO | MUITO SATISFATÓRIO | SATISFATÓRIO |
|--------|--|-------------|----------------|--------------------|--------------|
| 10 | Qual seu grau de satisfação com o Sistema eletrônico SIC.SP: | 13 | 9 | 23 | 139 |

APÊNDICE G – Bloco de questionamentos 11 com respostas

| | Bloco 11 | BOM ÓTIMO PÉSSIMO REGULAR RUIM | | | | |
|------|---|--------------------------------|----|--------|----|---|
| | | | | | | |
| 11.1 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Interface com o usuário] | 115 | 41 | 1 | 24 | 3 |
| 11.2 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Cadastramento de pedidos] | 127 | 34 | XXXXXX | 19 | 4 |
| 11.3 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Cadastramento/aprovação/publicação da resposta] | 100 | 44 | 1 | 33 | 6 |
| 11.4 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Anexação de documentos à resposta] | 107 | 35 | 1 | 32 | 9 |
| 11.5 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Redirecionamento de demandas] | 106 | 34 | 2 | 34 | 8 |
| 11.6 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Prorrogação do prazo para resposta] | 122 | 36 | XXXXXX | 21 | 5 |
| 11.7 | Como você classifica o Sistema SIC.SP em relação aos seguintes aspectos: [Relatórios Estatísticos] | 110 | 33 | 1 | 34 | 6 |

APÊNDICE H – Bloco de questionamentos 12 e 13 com respostas

| BLOCOS | | | BOM | OTIMO | REGULAR | RUIM |
|--------|------|--|-----|-------|---------|--------|
| 12 | 12.1 | Atendimento eletrônico (e-mail) [Conhecimento técnico] | 112 | 54 | 18 | XXXXXX |
| | 12.2 | Atendimento eletrônico (e-mail) [Agilidade] | 103 | 63 | 16 | 2 |
| | 12.3 | Atendimento eletrônico (e-mail) [Interesse] | 109 | 57 | 17 | 1 |
| | 12.4 | Atendimento eletrônico (e-mail) [Gentileza] | 93 | 79 | 12 | XXXXXX |
| | 12.5 | Atendimento telefônico [Conhecimento técnico] | 107 | 61 | 16 | XXXXXX |
| | 12.6 | Atendimento telefônico [Agilidade] | 104 | 65 | 14 | 1 |
| | 12.7 | Atendimento telefônico [Interesse] | 101 | 69 | 13 | 1 |
| | 12.8 | Atendimento telefônico [Gentileza] | 93 | 78 | 12 | 1 |

| BLOCOS | | | BOM | OTIMO | REGULAR | RUIM |
|--------|------|---|-----|-------|---------|-------|
| 13 | 13.1 | Atendimento presencial [Conhecimento técnico] | 110 | 56 | 18 | XXXXX |
| | 13.2 | Atendimento presencial [Agilidade] | 111 | 60 | 13 | XXXXX |
| | 13.3 | Atendimento presencial [Interesse] | 111 | 58 | 15 | XXXXX |
| | 13.4 | Atendimento presencial [Gentileza] | 104 | 66 | 14 | XXXXX |