



Universidade de Brasília (UnB)

Faculdade de Ciência da Informação (FCI)

Curso de Graduação em Biblioteconomia

ISABELA BORGES DE MATOS

SERVIÇO DE REFERÊNCIA:

ESTUDO DE CASO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO SENADO
FEDERAL (SICSF)

Brasília, 2018.

ISABELA BORGES DE MATOS

SERVIÇO DE REFERÊNCIA:

ESTUDO DE CASO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SENADO
FEDERAL (SICSF)

Monografia elaborada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Simone Bastos Vieira

Brasília, 2018.

FICHA CATALOGRÁFICA

M433s

Matos, Isabela Borges de. 1996 –

Serviço de referência: estudo de caso do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal (SICSF). [manuscrito] / Isabela Borges de Matos. – Brasília, 2018.

80 f. il.

Orientadora Dra. Simone Bastos Vieira.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Curso de Biblioteconomia, 2018.

1. Serviço de Referência 2. Serviço de Informação ao Cidadão. 3. Senado Federal. I. Título.

CDU: 027.081:001.87



Título: Serviço de referência: estudo de caso do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal.

Aluna: Isabela Borges de Matos.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 03 de julho de 2018.

Simone Bastos Vieira - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque – Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Dinamar Cristina Pereira Rocha – Membro externo
Diretora da Secretaria de Gestão de Informação e Documentação do Senado
Federal
Mestre em em Administração

Daniela Gralha de Caneda Queiroz – Suplente
Mestre em Comunicação e Informação

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me dado saúde, ânimo e paciência em momentos de aflição para superar todas as dificuldades durante a realização desta monografia. Agradeço à Professora Doutora Simone Bastos Vieira, pela sua dedicação, paciência e confiança depositada. Lembro do meu primeiro semestre, que em uma aula ela disse “namore a Biblioteconomia” e essa frase tem me acompanhado desde então. À professora Doutora Kelley Cristine Gasque pelos ensinamentos e por ter me ajudado a decidir o tema que gostaria de abordar neste trabalho.

Ao meu esposo, Bruno Tavares, pela cumplicidade, incentivo, amor, conselhos, paciência e compreensão em compartilhar todos os momentos de angústia e felicidade. Amo você! Aos meus pais, Norma Matos e José Matos, que sempre me impulsionaram a estudar para alcançar meus objetivos. À minha irmã e grande amiga Polliana Damasceno, pelo carinho e palavras positivas. Ao meu irmão, Paulo de Matos, pelas risadas nos domingos em família.

À minha grande amiga e futura companheira de profissão Sabrina Rios, por me ajudar e sempre estar ao meu lado em momentos cruciais para a elaboração deste trabalho. Às bibliotecárias Dinamar Cristina Rocha, do Senado Federal, Ângela Comin, do Ministério da Justiça e Naíse Marques, da Universidade de Brasília, por terem me ensinado as várias facetas do “ser bibliotecária”, por sempre me incentivarem a continuar no caminho da Biblioteconomia e por serem exemplos que com certeza seguirei em minha trajetória profissional.

Aos profissionais do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal, pela oportunidade de aprendizado, atenção e confiança depositada, e pelos momentos de descontração. Podem ter certeza que vocês faziam as minhas tardes no estágio mais felizes!

RESUMO

Aborda a contextualização da formação do Direito à Informação no Brasil, destaca os antecedentes e pontos importantes da Lei de Acesso à Informação e apresenta conceitos e características do serviço de referência na literatura especializada. Como estudo de caso, analisa, caracteriza e compara o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal com o serviço de referência legislativa. Utiliza abordagem dupla – quantitativa e qualitativa. O método quantitativo é empregado na pesquisa bibliográfica, que apresenta a fundamentação teórica sobre o Direito à Informação no Brasil, a Lei de Acesso à Informação e o serviço de referência. A abordagem qualitativa é utilizada para a elaboração do estudo de caso no Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal. É caracterizado como uma pesquisa exploratória de natureza aplicada, e o método empregado é o dedutivo. Constata que o cidadão deseja participar e ter conhecimento sobre as decisões políticas que ocorrem no âmbito do Senado Federal e que o Serviço de Informação ao Cidadão dessa casa legislativa atua como um serviço de referência legislativa.

Palavras-chave: Direito à Informação. Lei de Acesso à Informação. Serviço de Referência. Serviço de Informação ao Cidadão. Senado Federal.

ABSTRACT

It addresses the contextualization of the Right to Information in Brazil, highlights the antecedents and important points of the Law on Access to Information and presents concepts and characteristics of the reference service in the specialized literature. As a case study, it analyzes, characterizes, and compares the Federal Senate Citizen Information Service with the legislative referral service. It uses a dual – quantitative and qualitative – approach. The quantitative method is used in the bibliographic research, which presents the theoretical foundation on the Right to Information in Brazil, the Law on Access to Information and the reference service. The qualitative approach is used for the elaboration of the case study in the Citizen Information Service of the Federal Senate. It is characterized as an exploratory research of an applied nature, and the method employed is the deductive one. It notes that the citizen wants to participate and be aware of the political decisions that occur within the scope of the Federal Senate and that the Citizen Information Service of this legislative house acts as a service of legislative reference.

Keywords: Right to Information. Law on Access to Information. Reference Service. Citizen Information Service. Federal Senate.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1 – Trajetória constitucional do Direito à Informação 1824 -1988	27
Imagem 2 – Direito à Informação 1988-2011	29
Imagem 3 – Transparência – Controladoria-Geral da União.....	32
Imagem 4 – Pontuação das cidades no Índice de Dados Abertos segundo score e % Open	40
Imagem 5 – Atendimento ao Cidadão no Senado Federal.....	55
Imagem 6 – Estrutura Diretoria-Geral	55
Imagem 7 – Estrutura SGIDOC	56

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)	39-40
Quadro 2 – Linha do tempo – serviço de referência.....	42
Quadro 3 – Diretrizes da IFLA.....	45 - 46
Quadro 4 – Competências do profissional da informação.....	47 - 48 - 49
Quadro 5 - Dados de 2012-2017 da implementação da Lei de Acesso à Informação	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Pedidos de informação	58
Gráfico 2 – Respostas disponíveis no Portal do Senado Federal	59
Gráfico 3 – Negativas de acesso.....	59
Gráfico 4 – Tempo de resposta	61
Gráfico 5 – Assunto	62
Gráfico 6 – Gênero dos solicitantes	62
Gráfico 7 – Faixa etária dos solicitantes	63
Gráfico 8 – Grau de instrução dos solicitantes	63
Gráfico 9 – Região de origem dos solicitantes	64

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ALA – American Library Association

BRAPCI – Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação

BDM - UnB – Biblioteca Digital da Produção Intelectual Discente da Universidade de Brasília

BDSF – Biblioteca Digital do Senado Federal

CF/88 – Constituição Federal de 1988

CD – Câmara dos Deputados

CGU – Controladoria-Geral da União

CNUC – Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção

DI – Direito à Informação

ECIA – Competências e Aptidões dos Profissionais Europeus de Informação

FGV/DAPP – Diretoria de Análise de Políticas Públicas da Fundação Getúlio Vargas

MEC – Ministério da Educação

MS – Ministério da Saúde

IBICT – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions

IPL – *Internet Public Library*

ITL – Índice de Transparência do Poder Legislativo

LAI – Lei de Acesso à Informação

OGP – *Open Government Partnership*

ONU – Organização das Nações Unidas

OKBr – *Open Knowledge Brasil*

RVBI – Rede Virtual de Bibliotecas

SF – Senado Federal

SGIDOC – Secretaria de Informação e Documentação

SGM – Secretaria Geral da Mesa

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SICs – Serviços de Informação ao Cidadão

SICSF – Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal

SR – Serviço de referência

SRL – Serviço de referência legislativa

SRV – Serviço de referência virtual

STF – Supremo Tribunal Federal

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TIC's – Tecnologias de Informação e Comunicação

TSE – Tribunal Superior Eleitoral

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	18
1.2 OBJETIVOS	18
1.3 JUSTIFICATIVA	19
2 METODOLOGIA.....	20
2.1 COLETA DE DADOS	21
3 REVISÃO DE LITERATURA	23
3.1 DIREITO À INFORMAÇÃO	23
3.2 TRAJETÓRIA CONSTITUCIONAL DO DIREITO À INFORMAÇÃO	25
3.3 DIREITO À INFORMAÇÃO A PARTIR DE 1988.....	27
3.4 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI).....	30
3.5 TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL.....	37
3.6 SERVIÇO DE REFERÊNCIA	41
4 O PODER LEGISLATIVO E A TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO	51
4.1 ESTUDO DE CASO: SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO SENADO FEDERAL (SICSF).....	53
5 ATUAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO SENADO FEDERAL EM CUMPRIMENTO A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	57
6 CONCLUSÃO.....	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68

1 INTRODUÇÃO

A informação desempenha um importante papel na sociedade, pelo fato de ser um “direito de todos, e não há exercício de cidadania sem informação, porque, até para cumprir seus deveres e exigir seus direitos, o cidadão precisa conhecê-los, ato que pressupõe a apropriação da informação” (TARGINO, 1991, p. 155).

O Direito à Informação (DI), direito fundamental e pré-requisito para o exercício da cidadania, é reconhecido internacionalmente pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) desde 1948, por meio da Declaração Universal dos Direitos Humanos, e foi assegurado no Brasil pela Constituição Federal de 1988 (CF/88).

Um dos indicadores da cidadania a partir da segunda metade século XX, o direito à informação consolida-se de formas distintas em diversas experiências históricas. A ideia de direito à informação governamental encontra-se no cerne dessas realidades (JARDIM, 2012, p. 2).

No contexto histórico brasileiro, esse Direito demorou vinte e três anos para ganhar uma lei específica. Foi regulamentado em 2011 pela Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que possibilitou ao cidadão “[...] participar mais ativamente do processo democrático ao acompanhar e avaliar a implementação de políticas públicas e ao fiscalizar a aplicação do dinheiro público, refletindo diretamente no combate à corrupção, tão difundido nos nossos dias” (MENEZES, 2015, p. 20).

Em cumprimento à LAI, os órgãos tiveram que criar o serviço de informação ao cidadão (SIC) presencial e *online*. Neste trabalho, o SIC é tido como um serviço de referência (SR), no sentido em que recebe demandas informacionais da sociedade e responde dentro dos prazos e diretrizes estabelecidos pela LAI, atuando como um mediador, auxiliador e orientador na busca pela informação.

Propõe-se contextualizar a formação do DI no Brasil, destacar os antecedentes e pontos importantes da LAI e apresentar conceitos e características do SR na literatura especializada. Como estudo de caso, foi selecionado o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal (SICSF), órgão de grande importância e responsabilidade na conjuntura política e social do país.

No âmbito do Poder Legislativo federal, a implementação da LAI viabilizou maior transparência relativa à atividade legislativa e possibilitou práticas de participação social no parlamento, com a utilização das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs), principalmente a internet, como o principal meio de comunicação entre a sociedade e o parlamento.

Este trabalho tem, portanto, o objetivo de analisar como tem sido a atuação do SICSF em cumprimento à LAI, desempenhando o papel de serviço de referência legislativa (SRL). Para a sua elaboração, foi utilizada uma abordagem dupla – quantitativa e qualitativa, caracterizando-se como uma pesquisa exploratória de natureza aplicada, e o método empregado é o dedutivo.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

A formulação do problema “indica exatamente qual a dificuldade que se pretende resolver” (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 139). No presente trabalho, busca-se reunir dados e informações com o propósito de responder ao seguinte problema de pesquisa: Como tem sido a atuação do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal em cumprimento a Lei de Acesso à Informação, desempenhando o papel de serviço de referência legislativa?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 GERAL:

Analisar, caracterizar e comparar o serviço de informação ao cidadão e sua atuação em cumprimento a Lei de Acesso à Informação; um estudo de caso do Senado Federal.

1.2.2 ESPECÍFICOS:

- a. Levantar o histórico do Direito à Informação e a legislação correspondente no Brasil;
- b. Buscar na literatura especializada as características do serviço de referência; e
- c. Analisar, caracterizar e comparar o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal como um serviço de referência legislativa.

1.3 JUSTIFICATIVA

O estímulo à transparência pública é um dos objetivos essenciais da moderna Administração Pública. A ampliação da divulgação das ações governamentais a milhões de brasileiros, além de contribuir para o fortalecimento da democracia, prestigia e desenvolve as noções de cidadania (BRASIL, GOVERNO FEDERAL, [2018?]).

O acesso à informação pública tornou-se imprescindível para o fortalecimento da democracia e participação social. Desde a Constituição Federal de 1988, o Direito à Informação é garantido em um contínuo avanço, que “[...] é uma conquista na construção da democracia, uma vez que inexiste democracia plena se o controle das informações públicas é concentrado e sigiloso [...]” (MENEZES, 2015, p. 9).

A Lei de Acesso à Informação, atualmente o principal elemento motivador para a ampliação da transparência pública, fomenta a divulgação das ações governamentais e contribui para a evolução da transparência pelos órgãos da Administração Pública. A divulgação das informações públicas, conforme as diretrizes da LAI, ocorre por meio dos Portais Institucionais e pelo Serviço de Informação ao Cidadão de cada órgão, que deve oferecer atendimento presencial e *online* à sociedade.

Este estudo busca verificar de que modo tem sido a atuação do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal em cumprimento a LAI, desempenhando o papel de serviço de referência legislativa. Partiu-se do pressuposto de que o Senado Federal é o representante dos estados e do Distrito Federal, “como meio de fazer valer a vontade deles na formação da vontade nacional [...]” (PAULO; ALEXANDRINO, 2017, p. 433).

Espera-se contribuir para estudos posteriores sobre a importância dos serviços de informação ao cidadão (SICs) e como esses podem cumprir o papel de serviços de referência no âmbito da Administração Pública, já que dão amparo informacional aos cidadãos que solicitam informações aos órgãos públicos.

2 METODOLOGIA

A metodologia permite descrever e compreender as diretrizes utilizadas durante o desenvolvimento da pesquisa científica. Marconi e Lakatos (2011, p. 46) definem o método como “[...] o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que com maior segurança e economia permite alcançar o objetivo [...] traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.”

O trabalho caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, baseada na literatura especializada sobre os assuntos abordados e na elaboração de um estudo de caso. Para Richardson (2007, p. 66), as pesquisas exploratórias são utilizadas “[...] quando não se tem informação sobre determinado tema e se deseja conhecer o fenômeno”. Prodanov e Freitas (2013, p. 51-52) consideram que uma pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto investigado e “assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso.”

A pesquisa bibliográfica busca conhecer, analisar e explicar contribuições sobre determinado assunto, tema ou problema (MARTINS; THÉOPHILO, 2016, p. 52) e o estudo de caso, de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 60), consiste em “coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa ”.

A abordagem utilizada neste trabalho é dupla – quantitativa e qualitativa. Prodanov e Freitas (2013, p. 70) explicam que “é comum autores não diferenciarem abordagem quantitativa da qualitativa, pois consideram que a pesquisa quantitativa é também qualitativa”. Entendem que a maneira de analisar o problema ou fenômeno e a abordagem adotada é o que determina uma metodologia quantitativa ou qualitativa.

O método quantitativo é empregado na pesquisa bibliográfica, que apresenta a fundamentação teórica sobre o Direito à Informação no Brasil, a Lei de Acesso à Informação e o serviço de referência.

Prodanov e Freitas (2013, p. 70) apontam que a metodologia quantitativa é empregada em vários tipos de pesquisa, principalmente quando buscam:

[...] a relação causa-efeito entre os fenômenos e também pela facilidade de poder descrever a complexidade de determinada hipótese ou de um problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou das atitudes dos indivíduos.

A abordagem qualitativa é utilizada para a elaboração do estudo de caso no Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal. Para Richardson (2007, p. 79), esse tipo de metodologia justifica-se “[...] por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”. Creswell (2014, p. 50) define que a pesquisa qualitativa:

[...] começa com pressupostos e o uso de estrutura interpretativas/teóricas que informam o estudo dos problemas da pesquisa, abordando os significados que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano. Para estudar esse problema, os pesquisadores qualitativos usam uma abordagem qualitativa da investigação, a coleta de dados em um contexto natural sensível às pessoas e aos lugares em estudo e a análise dos dados que é tanto indutiva quanto dedutiva e estabelece padrões ou temas. O relatório final ou a apresentação incluem as vozes dos participantes, a reflexão do pesquisador, uma descrição complexa e interpretação do problema e a sua contribuição para a literatura ou um chamado à mudança.

O processo empregado é o dedutivo, pois os assuntos abordados na revisão de literatura são aplicados para elaborar o estudo de caso do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal. O método dedutivo “reformula ou enuncia de modo explícito a informação, já contida nas premissas”, com o objetivo de explicitar seu conteúdo (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 64).

A pesquisa tem natureza aplicada, definida por Prodanov e Freitas (2013, p. 51) como a que tem como objetivo de “gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”.

2.1 COLETA DE DADOS

A coleta de dados é a fase do método de pesquisa cujo objetivo é obter informações da realidade. Nessa etapa, é definido onde e como será realizada a pesquisa. (PRODANOV; FREITAS, 2013). Este trabalho foi desenvolvido em duas etapas.

Primeira etapa, consiste na elaboração da revisão de literatura, a fim de verificar o que foi produzido sobre os temas abordados no estudo. Foram utilizadas as expressões “Direito à Informação”, “Acesso à informação”, “Direitos e garantias fundamentais”, “Lei de Acesso à Informação”, “Acesso aberto”, “Políticas de transparência”, “Transparência governamental”, “Informação e cidadania”, “Informação legislativa”, “Informação no Poder Legislativo”, “Serviço de atendimento ao usuário”, “Serviço de informação”, “Serviço de referência”, “Atendimento ao usuário”, “Serviço de referência virtual”, “Serviço de referência digital”, “Bibliotecário de referência”, “Profissional da informação”, e suas respectivas combinações para encontrar materiais com assunto similares ao abordado.

As ferramentas inicialmente escolhidas foram o Google e o Google Acadêmico. Posteriormente, foram utilizadas a Biblioteca Digital da Produção Intelectual Discente da Universidade de Brasília (BDM- UnB), Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), Biblioteca Digital do Senado Federal (BDSF), catálogo da Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI), portais do Governo Federal, base de dados *Scielo*, base de dados PERI, Google e Google Acadêmico.

Segunda etapa, caracteriza-se pela elaboração do estudo do caso, no qual foram coletados dados dos relatórios anuais¹ correspondente ao período de 2012 a 2017, disponíveis no portal do Senado Federal desde a implementação da Lei de Acesso à Informação, com o intuito de demonstrar sua atuação em cumprimento a referida Lei, desempenhando o papel de serviço de referência legislativa.

¹ BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Transparência**. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/lai/relatorios-lai-1> >. Acesso em: 24 jun. 2018.

3 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura objetiva demonstrar o que foi escrito sobre o tema. Consiste na análise e síntese das informações, visando definir as linhas de ação para abordar o assunto ou problema e gerar ideias novas e úteis. (BOAVENTURA, 2004, p. 46) e “tem papel fundamental no trabalho acadêmico”, pois permite situar o “trabalho dentro da grande área de pesquisa da qual faz parte, contextualizando-o” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 78).

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 79), a revisão bibliográfica serve para:

reconhecer e dar crédito à criação intelectual de outros autores. É uma questão de ética acadêmica;
 indicar que se qualifica como membro de determinada cultura disciplinar através da familiaridade com a produção de conhecimento prévia na área;
 abrir um espaço para evidenciar que seu campo de conhecimento já está estabelecido, mas pode e deve receber novas pesquisas;
 Empréstimo ao texto uma voz de autoridade intelectual.

Nessa revisão de literatura é evidenciada a contextualização do Direito à Informação no Brasil, a criação da Lei de Acesso à Informação e suas principais características, e os conceitos e características do serviço de referência.

3.1 DIREITO À INFORMAÇÃO

O Direito à informação é conceituado por Gama (2008, p. 17) como “o conjunto de normas jurídicas que têm por objetivo a tutela, a regulamentação e a delimitação do direito de obter e difundir ideias, opiniões e fatos noticiáveis”. Carvalho (1999, p. 14) define-o como:

[...] o sub-ramo do direito civil, com assento constitucional, que regula a informação pública de fatos, dados ou qualidades referentes à pessoa, sua voz ou sua imagem, à coisa, a serviço ou a produto, para um número indeterminado e potencialmente grande de pessoas, de modo a poder influir no comportamento humano e a contribuir na sua capacidade de discernimento e de escolha, tanto para assuntos de interesse público, como para assuntos de interesse privado, mas com expressão coletiva.

Para Jardim (2012), é não somente um direito civil, mas também político e social, que acentua a importância jurídica assumida pela informação nas sociedades democráticas. Está associado ao direito que todo indivíduo possui de solicitar

informações que estão sob guarda de órgãos e entidades da administração pública (BRASIL, CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013, p. 6). O DI é contemplado tanto nas leis internacionais como na legislação nacional.

Em declarações, pactos e convenções internacionais encontram-se exemplos de disposições tratando do DI:

a) Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, artigo 19:

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

b) Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos adotado pela Organização das Nações Unidas em 1966, promulgado pelo Brasil em 1992 pelo Decreto n° 592.

§ 2º, artigo 19:

Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e idéias de qualquer natureza, independentemente de considerações de fronteiras, verbalmente ou por escrito, em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro meio de sua escolha.

c) Declaração Interamericana de Princípios de Liberdade de Expressão, publicada em 2000, 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.

d) Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (CNUCC), adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2003, assinada pelo Brasil no mesmo ano e promulgada em 2006 pelo Decreto n° 5687. Propõem seus artigos 10 e 13, respectivamente, a disponibilização da informação pública para combater a corrupção e a adoção de medidas que agregam a participação e a conscientização da sociedade para prevenção e luta contra a corrupção.

Na legislação nacional, o Direito à informação é garantido e definido na Constituição Federal de 1988 pelos seguintes artigos:

Artigo 5º: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (EC/ n° 45/2004)
[...]

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;

[...]

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

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;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

[...]

Artigo 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.

§ 1º Nenhuma lei conterá dispositivo que possa constituir embaraço à plena liberdade de informação jornalística em qualquer veículo de comunicação social, observado o disposto no art. 5º, IV, V, X, XIII e XIV.

§ 2º É vedada toda e qualquer censura de natureza política, ideológica e Artística (BRASIL, 2014).

O DI previsto na CF/88 foi regulamentado pela Lei nº 12.527, de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, que garante não apenas o direito do cidadão de ter acesso à informação, mas também o dever do Estado de prestar contas de sua atuação.

Conforme colocado por Jardim (2012, p. 2), as demandas por transparência e participação do cidadão no desenho e controle social das ações do Estado ganham relevo na agenda política e nos modos de gestão da informação governamental. A seguir, propõe-se expor brevemente a trajetória constitucional do DI e são destacadas políticas, leis e ações governamentais que foram criadas em prol das demandas supracitadas.

3.2 TRAJETÓRIA CONSTITUCIONAL DO DIREITO À INFORMAÇÃO

A trajetória constitucional do Direito à informação iniciou-se em 1824, no contexto Brasil Império, quando foi apresentada a liberdade de expressão e comunicação no inciso IV, artigo 179, da Constituição do Império:

Todos podem comunicar os seus pensamentos, por palavras, escriptos, e publical-os pela Imprensa, sem dependencia de censura; com tanto que hajam de responder pelos abusos, que commetterem no exercicio deste Direito, nos casos, e pela fórma, que a Lei determinar (BRASIL, 1824).

O advento da República, em 1891, preservou a garantia constitucional à manifestação do pensamento no § 12º do artigo 72, da Constituição da República Federativa dos Estados Unidos do Brasil:

Em qualquer assunto é livre a manifestação de pensamento pela imprensa ou pela tribuna, sem dependência de censura, respondendo cada um pelos abusos que cometer nos casos e pela forma que a lei determinar. Não é permitido o anonimato (BRASIL, 1891).

Nos anos de 1934 a 1936 e de 1937 a 1945, essa garantia constitucional foi mantida, mesmo que com algumas alterações. Como enfatizado por Sarlet e Molinaro (2016), o período da Ditadura do Estado Novo (1937-1945) foi caracterizado por fortes intervenções na liberdade de expressão, como a suspensão dos direitos e garantias constitucionais por meio do Decreto nº 10.358, de 1942.

Constituição de 1934 – artigo nº 113, termo 9 - Em qualquer assunto é livre a manifestação do pensamento, sem dependência de censura, salvo quanto a espetáculos e diversões públicas, respondendo cada um pelos abusos que cometer, nos casos e pela forma que a lei determinar. Não é permitido anonimato. É assegurado o direito de resposta. A publicação de livros e periódicos independe de licença do Poder Público. Não será, porém, tolerada propaganda, de guerra ou de processos violentos, para subverter a ordem política ou social (BRASIL, 1934).

A Constituição de 1937, em seu artigo 122, termo 15, dispõe que “todo cidadão tem o direito de manifestar o seu pensamento, oralmente, ou por escrito, impresso ou por imagens, mediante as condições e nos limites prescritos em lei”.

Com a redemocratização, em 1946, a redação do § 5º do artigo 141 da Constituição dos Estados Unidos do Brasil estabeleceu a livre manifestação do pensamento, o direito de resposta e a livre publicação de livros e periódicos. Entretanto, em 1965, época do regime militar, o Ato Institucional nº 2 restringiu tais direitos. Na constituição de 1967, a prestação de informação sem sujeição à censura, segundo Sarlet e Molinaro (2016, p. 13), assumiu a condição de elemento central da ordem constitucional brasileira, na perspectiva da liberdade de informação em sentido estrito, ainda que, nesse período, a censura tenha sido amplamente praticada:

Artigo 150 - A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

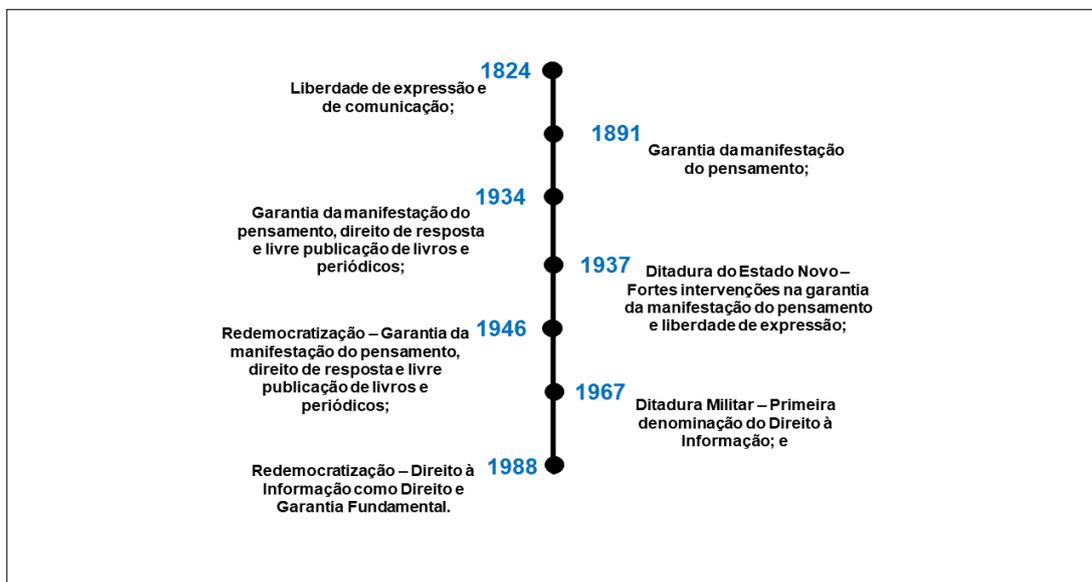
[...]

§ 8º - É livre a manifestação de pensamento, de convicção política ou filosófica e a prestação de informação sem sujeição à censura, salvo quanto a espetáculos de diversões públicas, respondendo cada um, nos termos da

lei, pelos abusos que cometer. É assegurado o direito de resposta. A publicação de livros, jornais e periódicos independe de licença da autoridade. Não será, porém, tolerada a propaganda de guerra, de subversão da ordem ou de preconceitos de raça ou de classe (BRASIL, 1967).

Em 1988, acompanhando a redemocratização do país, o Direito à Informação ganhou destaque a partir da vigência da Constituição Federal de 1988, como direito fundamental.

Imagem 1 - Trajetória constitucional do Direito à Informação 1824 - 1988



Fonte: A Autora.

Dentro do contexto introduzido neste capítulo, nota-se que o DI é protegido constitucionalmente desde o Império, mas foi somente na CF/88 que se tornou um direito fundamental garantido aos cidadãos. Essa garantia possibilitou a criação de políticas de acesso à informação, ações governamentais e publicação de leis, que são abordadas em seguida.

3.3 DIREITO À INFORMAÇÃO A PARTIR DE 1988

A Constituição Federal de 1988, segundo Vieira (2012), previu o acesso à informação como um direito fundamental dos indivíduos, reforçou a publicidade como princípio da Administração Pública e ampliou os canais de participação dos cidadãos nos processos decisórios das políticas públicas. Foi o marco brasileiro da garantia de direitos aos cidadãos e da obrigação do Estado de prestar contas de sua atuação (BRASIL, GOVERNO FEDERAL, 2016). Impulsionadas pela Carta Magna, políticas

sobre transparência governamental tornaram-se ubíquas, algumas das quais considera-se importante elencar:

- Lei nº 8.159, publicada em 1991, conhecida como a Lei de Arquivos, que dispôs sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, colocando em prática, no ordenamento jurídico brasileiro, alguns dispositivos do artigo 5º da Constituição;
- Lei Complementar nº 101, de 2000, conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) ou Lei da Transparência, que adotou medidas de transparência proativa e de garantia do acesso à informação pública, estabelecendo normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, como a exigência da publicação de dados fiscais, orçamentários e financeiros, inclusive em meio eletrônico, pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios;
- Lei nº 10.683, publicada em 2003, mais tarde alterada pela Lei nº 11.457, de 2007² inseriu a Controladoria Geral da União na estrutura da Presidência da República como responsável pelas atividades de controle interno e auditoria, entre outras, no âmbito do Poder Executivo e transparência da gestão (BRASIL, CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2017).
- Decreto nº 5.482, publicado em 2005, dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores – Internet (BRASIL, 2005). Dessa forma, criando a obrigatoriedade de criação dos Portais de Transparência pelos órgãos e entidades da Administração Pública;
- Lei Complementar nº 131, de 2009, que altera a LRF. Segundo Vieira (2012), promoveu a institucionalização da transparência. Essa lei determinou a disponibilização, em meio eletrônico e em tempo real, de informações

² BRASIL. LEI Nº 11.457, DE 16 DE MARÇO DE 2007. **Dispõe sobre a Administração Tributária Federal; altera as Leis nos 10.593, de 6 de dezembro de 2002, 10.683, de 28 de maio de 2003, 8.212, de 24 de julho de 1991, 10.910, de 15 de julho de 2004, o Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; revoga dispositivos das Leis nos 8.212, de 24 de julho de 1991, 10.593, de 6 de dezembro de 2002, 10.910, de 15 de julho de 2004, 11.098, de 13 de janeiro de 2005, e 9.317, de 5 de dezembro de 1996; e dá outras providências.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11457.htm >. Acesso em: 21 jun. 2018.

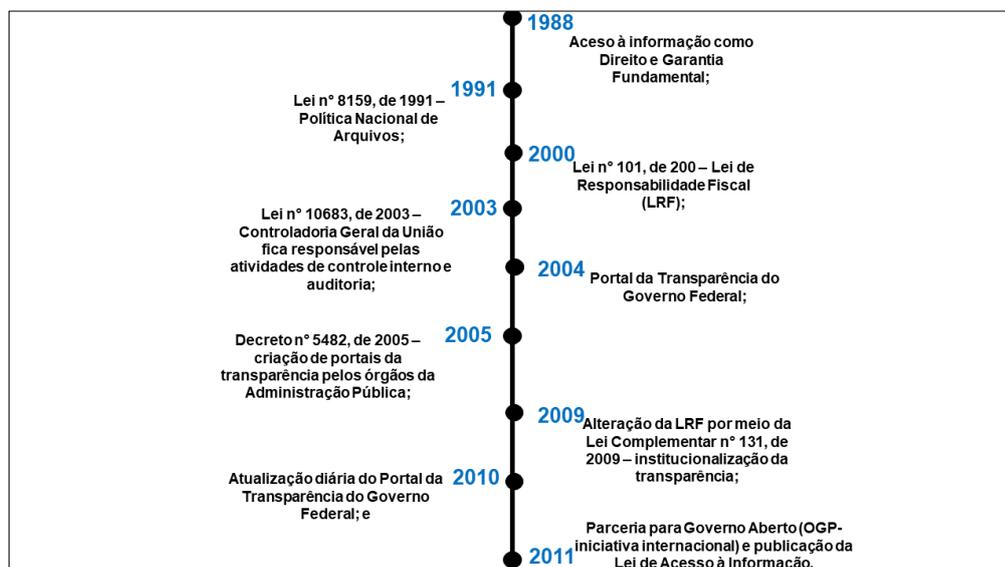
pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL, 2009).

- Declaração de Governo Aberto, assinada em 2011 pelo Brasil e outros sete países, lançando uma Parceria de Governo aberto – *Open Government Partnership* (OGP), que consiste em:

uma iniciativa internacional que pretende difundir e incentivar globalmente práticas governamentais relacionadas à transparência dos governos, ao acesso à informação pública e à participação social. [...] é um veículo para se avançar mundialmente no fortalecimento das democracias, na luta contra a corrupção e no fomento a inovações e tecnologias para transformar a governança do século XXI (BRASIL, GOVERNO FEDERAL, [2018?]).

Mesmo com a evolução da política de transparência incentivadas pela CF/88, o Brasil ainda não possuía uma lei específica de acesso à informação. Essa lacuna foi suprida com a publicação da Lei de Acesso à Informação, posteriormente regulamentada no âmbito do Poder Executivo Federal pelo Decreto nº 7.724, de 2012.

Imagem 2 - Direito à Informação 1988 – 2011



Fonte: A Autora.

Em acréscimo à LAI, outras leis, decretos e políticas de transparência foram implementadas, buscando aprimorar as ações governamentais de acesso à informação, gestão pública, controle social, participação da sociedade e transparência na gestão. A seguir, citamos algumas dessas iniciativas:

- 2011 – Comissão nacional da verdade (CNV);

- 2013 – A Lei nº 12.846 (Lei Anticorrupção);
- 2014 – Decreto nº 8.243, Política Nacional de Participação Social (PNPS);
- 2015 – Escala Brasil Transparente e Dialoga Brasil; e
- 2016 – Decreto nº 8.777 (Política de Dados Abertos).

A disponibilização de informações governamentais, de acordo com Ferreira, Santos e Machado (2012, p. 1), possibilita um diálogo claro e transparente entre o governo e a sociedade civil, permitindo um maior controle desta sobre a Administração Pública, objetivando o aprimoramento constante de suas ações. Nesse sentido, a publicação da LAI causou grande impacto na forma de disponibilizar informação governamental e fomentou [...] o desenvolvimento de uma cultura de transparência e de controle social na administração pública (BRASIL, CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

3.4 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A Lei de Acesso à Informação foi publicada em 18 de novembro de 2011 e entrou em vigor em 16 de maio de 2012. É aplicada em todo o território nacional, incluindo instituições, órgãos e entidades federais, estaduais e municipais; nos poderes legislativo, judiciário e executivo; e em empresas públicas, sociedades de economia mista e entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos (BRASIL, 2011).

A LAI complementa “o texto constitucional, qualificando a informação que deve ser tratada, preservada e divulgada em obediência às melhores práticas de arquivamento e catalogação” (MINATOGAU, 2014, p. 33), conforme seu artigo 4º:

- I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;
- III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;
- IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;
- VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações (BRASIL, 2011).

Também estabelece que qualquer pessoa (física ou jurídica) pode solicitar informação pública, por qualquer meio legítimo, independentemente da idade e nacionalidade. Tal pedido deve conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. Suas principais diretrizes, conforme seu artigo 3º, são:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - Desenvolvimento do controle social da administração pública. (BRASIL, 2011)

O acesso a informações públicas é garantido à sociedade de duas formas:

Transparência Passiva: disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica.

Transparência Ativa: divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando principalmente a Internet (BRASIL, GOVERNO FEDERAL, [2018?]).

A transparência passiva é definida no artigo 9º, que assegura o acesso a informações públicas, mediante:

I - Criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;

c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação (BRASIL, 2011).

As diretrizes referentes à transparência ativa são estabelecidas no § 3º do artigo 8º, devendo ser consideradas durante o planejamento do portal institucional dos órgãos e entidades públicas:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, lei alterada pela Lei nº 13.146, de 2015³ e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008 (BRASIL, 2011).

Para a Controladoria-Geral da União (2013) a transparência ativa gera benefícios:

[...] tanto para o cidadão, que com o acesso prévio à informação não precisa acionar os órgãos e entidades públicas e esperar o tempo necessário para a resposta, quanto para a Administração, pois gera economia de tempo e recursos. Quanto mais informações são disponibilizadas de forma ativa, menor será a demanda de pedidos de informação (BRASIL, CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2013, p. 15).

Imagem 3 – Transparência – Controladoria-Geral da União.



Fonte: Brasil, Controladoria-Geral da União, 2013.

³ BRASIL. LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm >. Acesso em: 21 jun. 2018.

A LAI determina que, se a informação estiver disponível no órgão ou entidade pública, o acesso deve ser imediato. Não sendo possível a concessão do acesso imediato ao pedido de informação, o órgão ou entidade pública deve, em prazo não superior a vinte dias, prorrogável por mais dez dias, conforme § 1º, artigo 11:

- I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;
- II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou
- III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação (BRASIL, 2011).

No que se refere a condições que restringem o acesso a informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, a LAI estabelece os seguintes critérios, nos incisos de seu artigo 23:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
- VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações (BRASIL, 2011).

No âmbito da Administração Pública Federal, instituiu em seu artigo 40, que cada órgão deve designar a autoridade de monitoramento:

- No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:
- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;
 - II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
 - III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos (BRASIL, 2011).

Outro quesito exigido pela LAI é a acessibilidade, ou seja, recursos que possibilitem às pessoas com deficiência acessarem a informação (MENEZES, 2015, p. 25). Essa exigência é encontrada no inciso IV, § 3º do artigo 8º, citado anteriormente.

Na internet, acessibilidade refere-se principalmente às recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C e, no caso do Governo Brasileiro, ao e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico). O e-MAG está alinhado às recomendações internacionais, mas estabelece padrões de comportamento acessível para sites governamentais. Ou seja, em resumo são aquelas barras de acessibilidade onde se encontram atalhos de navegação padronizados e a opção para alterar o contraste, o tamanho da fonte, áudio, dentre outras (MENEZES, 2015, p. 25-26).

Diante da nova legislação, os órgãos da Administração Pública começaram a reavaliar a gestão da informação e a postura para com as novas demandas informacionais, após, segundo Vieira (2012), perceberem que, para serem capazes de oferecer uma informação dentro do prazo estabelecido pela Lei, deveriam investir em políticas e ferramentas de gestão da informação.

Nesse sentido, é interessante conhecer qual é a opinião dos cidadãos sobre a Lei de Acesso à Informação e quais mudanças de comportamento ela ocasionou. Para tanto, foram utilizados os resultados da pesquisa realizada pelo Senado Federal, por meio do DataSenado que:

[...] é um serviço vinculado à Coordenação de Controle Social, órgão da estrutura da Secretaria de Transparência, que por sua vez é subordinada diretamente à Presidência do Senado Federal. A missão do DataSenado é desenvolver pesquisas e enquetes com o objetivo de carrear para o Senado Federal as necessidades e os anseios sociedade, bem como descobrir o que pensa a opinião pública sobre os assuntos em tramitação na Casa. As pesquisas de opinião oferecem um *feedback* sobre o desempenho dos parlamentares nas votações e nos processos legislativos (MINATOGAU, 2014, p. 43).

O DataSenado realizou, em 2017, uma pesquisa em comemoração aos cinco anos de vigência da LAI, intitulada “Internautas avaliam que entidades e órgãos públicos passaram a divulgar mais informações após a LAI”. A pesquisa, em forma de enquete ficou “disponível no portal do Senado na internet dos dias 16 de maio a 31 de maio. Nesse período, 467 internautas participaram do levantamento” (BRASIL, SENADO FEDERAL, 2017).

Os resultados refletem a opinião dos participantes da enquete e foi constatado que:

A maioria dos participantes, 77%, já ouviu falar da LAI e mais da metade acredita que, nos últimos cinco anos, as entidades e órgãos públicos passaram a divulgar mais informações.

Dentre os internautas que já ouviram falar sobre a LAI, mais de dois terços afirmaram conhecer pouco sobre a lei, enquanto 5% dizem não saber nada acerca dela. Além disso, quando questionados sobre a percepção do nível de dificuldade para conseguir as informações junto a entidades e órgãos públicos nos últimos cinco anos, 52% acreditam que ficou mais fácil, e 23% acreditam que nada mudou nesse período.

De acordo com os resultados, nos últimos doze meses, 62% dos participantes buscaram informações em alguma entidade ou órgão público. Desses, 13% entraram em contato com a entidade ou órgão público e quase a metade procurou a informação desejada no site da instituição.

Para 38% das pessoas que buscaram informações junto a alguma entidade ou órgão público, obter as informações foi considerado fácil. No entanto, quatro em cada dez responderam que acharam difícil consegui-las. Já outros 21% não conseguiram ter acesso às informações desejadas (BRASIL, SENADO FEDERAL, 2017).

A implementação da LAI também ocasionou a criação do SIC presencial e virtual nos órgãos da administração pública, conforme o artigo 9º, citado anteriormente. Os órgãos tiveram que buscar ferramentas para o gerenciamento dos pedidos recebidos pela Internet:

Nesse tipo de serviço o interessado pode, por meio da Internet, fazer o pedido de informação que julgar necessário. A resposta ao pedido também pode ser realizada, pelo órgão público demandado, pela Internet. A prestação desse serviço pela rede de computadores se mostra uma forma ágil e fácil de atender ao solicitante, que pode obter as informações necessárias sem precisar sair de casa. [...] também se mostra vantajosa para a própria Administração Pública, pois com uma maior demanda de pedidos pela Internet, menores são os investimentos necessários para o funcionamento de um SIC físico (BRASIL, CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2015, p. 18-19).

A seguir, é apresentando um quadro com uma amostra de órgãos dos poderes legislativo federal (Câmara dos Deputados e Senado Federal), judiciário (órgãos superiores) e poder executivo federal (selecionados pelo critério de valores orçamentários executados – pagos – no exercício de 2017, disponibilizado no portal Siga Brasil).

Quadro 1 – Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)

ÓRGÃO	LOCAL DO SIC
Senado Federal (SF)	Secretaria de Gestão de Informação e Documentação Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012.
Câmara dos Deputados (CD)	Centro de Documentação e Informação Ato da Mesa nº 78, de 2013.
Superior Tribunal Federal (STF)	Central do cidadão Resolução STF nº 528, de 2014.
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Ouvidoria do STJ Resolução STJ/GP nº 14, de 2016.
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	Secretaria de Gestão da Informação Resolução TSE nº 23.435, de 2015.
Ministério do Desenvolvimento Social (MDS)	Secretaria Executiva – Coordenação Geral da Ouvidoria Social Portaria nº 215, de 2017.
Ministério da Saúde (MS)	Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS/DOGES Portaria nº 1583, de 2012.
Ministério da Educação (MEC)	Secretaria Executiva – Coordenação Geral de Gestão Administrativa. Portaria MEC nº 107 DE 9 de fevereiro de 2012.

Fonte: A Autora, baseando-se nos portais das instituições e nas respostas obtidas.

Da análise das informações contidas no Quadro 1, constata-se que o Senado Federal, a Câmara dos Deputados e o Tribunal Superior Eleitoral possuem seus SICs vinculados à área de gestão da informação; já o Tribunal Superior Federal, Tribunal Superior de Justiça, Ministério do Desenvolvimento Social e Ministério da saúde estão inseridos nas ouvidorias das instituições. O SIC do Ministério da Educação encontra-se em uma área de gestão administrativa.

Durante a busca pelas informações nos portais das instituições houve dificuldade para encontrar as informações desejadas e em duas buscas essas não foram encontradas. Foram solicitadas informações aos SICs do Ministério da Saúde e do Ministério do Desenvolvimento Social. Os pedidos foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela LAI, com resposta correta e de fácil entendimento.

Entende-se que, em razão do SIC ser um mediador de informação entre a sociedade e a Administração Pública, caracteriza-se como um serviço de referência, podendo também ser um local de trabalho para o bibliotecário, que, nesse caso, atuará como mediador e facilitador do acesso à informação regulamentado pela LAI. Mischiati e Valetim (2005, p. 216) afirmam que:

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

A possibilidade de atuação do bibliotecário no SIC amplia seu mercado de trabalho e abre novas oportunidades, mas cabe ao profissional da informação mostrar sua importância e envolver-se para que “[...] o seu próprio meio de atuação o reconheça como elemento fundamental para atingir as conformidades da lei” (GUEDES, 2014, p. 71).

O grau de desenvolvimento de uma sociedade pode ser evidenciado pela qualidade da informação disponível para a sua comunidade (VARELA, 2007, p. 29). Nesse sentido é que o bibliotecário desempenharia uma importante função para atingir os princípios estabelecidos pela LAI, pois é um profissional que tem conhecimento sobre como a informação é produzida, tratada, buscada, disseminada, transferida e utilizada. Dessa forma, facilitando e agregando qualidade aos serviços prestados pelos órgãos da administração pública em cumprimento à Lei de Acesso à Informação.

3.5 TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL

A mudança na transparência governamental é o principal indicador de que o desenvolvimento da sociedade está relacionado com a qualidade da informação disponível. Concretamente, nesse sentido, o Brasil é um dos participantes e membro-fundador da Parceria para Governo Aberto – *Open Government Partnership* (OGP), uma iniciativa internacional que tem como princípios: aumentar a disponibilidade de informações sobre as atividades governamentais, apoiar a participação cívica, implementar os mais altos padrões de integridade profissional na Administração Pública e ampliar o acesso a novas tecnologias para fins de abertura e prestação de contas. Cada país deve, em até dois anos, elaborar seu plano de ação com a colaboração da sociedade civil.

Reconhecemos que o governo aberto é um processo que exige compromisso contínuo e prolongado. Comprometemo-nos a notificar publicamente as ações tomadas para levar a cabo esses princípios, a consultar o público sobre sua implementação e a renovar nosso compromisso à luz de novos desafios e oportunidades (OPEN Government Partnership, 2011, p. 3).

Em 2016, foi publicado o 3º Plano de Ação Para Governo Aberto, que detalha as ações previstas para os anos de 2017 e 2018 com o intuito de viabilizar o fortalecimento dos princípios de transparência, participação cidadã, inovação, prestação de contas e responsabilização, devendo ser cumpridas pelos órgãos da Administração Pública. O 3º Plano contém 16 compromissos, os quais foram delineados por representantes da sociedade civil e do governo.

Esse plano de ação foi o primeiro em que o Poder Legislativo e o Poder Judiciário participaram:

No caso do Poder Legislativo, o compromisso assumido envolveu a Câmara dos Deputados, o Senado Federal, casas legislativas estaduais e municipais, e entidades da sociedade civil vinculadas a questões parlamentares. No caso do Poder Judiciário, a participação aconteceu por meio do Tribunal Superior Eleitoral - TSE, que inseriu um compromisso importante e pioneiro no documento ao prever a implantação do Processo Judicial Eletrônico em todos os Tribunais Regionais Eleitorais do País até dezembro de 2017 (BRASIL, MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2016, p. 20).

Constatou-se que diversas iniciativas presentes nos planos de ação anteriores foram consolidadas no Brasil, destacando-se “o aumento da participação social, a disponibilização de estruturas de transparência ativa e o efetivo atendimento, por parte dos órgãos governamentais, às demandas criadas por meio da Lei de Acesso à Informação” (BRASIL, MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2016, p. 27).

Para um governo ser aberto, pressupõe-se a existência de dados abertos, segundo definição da Open Knowledge Internacional que pode ser encontrada no *site* do Governo Federal (2018?) :

dados são abertos quando qualquer pessoa pode livremente acessá-los, utilizá-los, modificá-los e compartilhá-los para qualquer finalidade, estando sujeito a, no máximo, a exigências que visem preservar sua proveniência e sua abertura. (BRASIL. GOVERNO FEDERAL [2018?]).

A Diretoria de Análise de Políticas Públicas da Fundação Getúlio Vargas (FGV/DAPP) iniciou parceria com a Open Knowledge Brasil (OKBr), na segunda metade de 2016, com o “objetivo de contribuir para o levantamento anual das informações do Índice de Dados Abertos (ODI) nacional e para detalhar e aprimorar a metodologia do índice aplicado em nível subnacional – cidades” (FGV/DAPP, 2014-2018, p. 8).

O Índice de Dados Abertos para cidades, publicado em abril de 2018, tendo 2017 por ano-base, apresentou os resultados de avaliação referentes à forma como a informação está disponibilizada nos portais das cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Brasília, Salvador, Uberlândia e Natal. Avaliaram 136 bases de dados, distribuídas em 17 aspectos nas oito cidades participantes, tais como: Orçamento Público, Gastos Públicos, Compras Públicas, Resultados Eleitorais, Registro de Empresas, Propriedade da Terra, Mapas da Cidade, Limites Administrativos, Localizações, Estatísticas Socioeconômicas, Atividade Legislativa, Leis da cidade, Qualidade do Ar, Qualidade da Água, Escolas Públicas, Transporte Público e Estatísticas do Crime.

Dentre esses aspectos, quatro destacaram-se pelo maior número de problemas possíveis nas bases de dados: Propriedade da Terra, Registro de Empresas, Qualidade do Ar e Qualidade da Água. De todo o universo de óbices encontrados (429), 62% são problemas de usabilidade e 38% de processo. Somente 24% das bases de dados analisadas no universo das oito cidades obtiveram nota máxima, sendo que em dois aspectos os dados são disponibilizados para todas as cidades através de órgãos federais (FGV/DAPP, 2014-2018, p. 63).

Os problemas mais comuns das bases de dados são: dificuldade de se trabalhar com os dados (incluindo os metadados insuficientes), indisponibilidade de *download* da base de dados completa, conjunto de dados incompleto e ausência da informação em formato aberto. Esses problemas também foram os mais frequentes na avaliação do Brasil a nível federal no Global Open Data Index 2016.⁴

O Índice de Dados Abertos “pode ser visualizado através do escore, que avalia a adequação dos dados disponibilizados pelo governo [...] e por meio do “%open”, que calcula qual o percentual dos conjuntos de dados avaliados” (FGV/DAPP, 2014-2018, p. 42).

⁴ GLOBAL Open Data Index. **Place overview**. Disponível em: <<https://index.okfn.org/place/>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

**Imagem 4 - Pontuação das cidades no Índice de Dados Abertos segundo
escore e %Open**

Cidades	Escore	Cidades	%Open
São Paulo	84%	São Paulo	47%
Rio de Janeiro	75%	Belo Horizonte	35%
Belo Horizonte	73%	Rio de Janeiro	29%
Porto Alegre	68%	Brasília	29%
Brasília	68%	Porto Alegre	23%
Salvador	55%	Uberlândia	17%
Uberlândia	53%	Natal	11%
Natal	43%	Salvador	5%

Fonte: FGV/DAPP, 2014-2018, p. 42

Verificou-se que “há uma intenção dos mecanismos governamentais de trazerem ao cidadão informações pertinentes à vida pública, com a criação de portais de transparência aderentes à Lei de Acesso à Informação, tornando os dados públicos” (FGV/DAPP,2014-2018, p. 45) e que o Brasil precisa evoluir na questão da transparência:

“[...] o Brasil é um ator importante na questão da transparência e isso se reflete em certa medida nas suas cidades, mas há ainda um foco na publicização das informações como suficiente para o compromisso com a transparência. Mas é preciso fazer mais: disponibilizar bases em formato aberto, amigável, com metadados adequados, claramente destinados ao domínio público e que facilitem o uso e o entendimento para uma população cada vez maior. Com isso, a agenda da transparência e dos dados abertos pode, de fato, contribuir para o avanço da democracia” (FGV/DAPP, 2014-2018, p. 64).

A Lei de Acesso à Informação alterou o comportamento governamental em relação à disponibilização de informações, integrando medidas de governo aberto e dados abertos e contribuindo com o aumento da transparência, participação popular e melhora na eficiência de serviços governamentais. A transparência ativa é fortalecida por meio da disponibilização das informações nos portais institucionais e a transparência passiva, com a criação dos serviços de informação ao cidadão.

3.6 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Considerando o contexto anteriormente tratado e tendo em vista os objetivos específicos deste trabalho de buscar na literatura especializada as características do serviço de referência e analisar, caracterizar e comparar o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal como um serviço de referência legislativa, é importante conhecer os conceitos e as características do serviço de referência na literatura especializada, conforme exposto a seguir.

O verbo *référer* [referir] ou se *référer* do francês, surgiu em 1559, com o sentido de 'se reportar', 'recorrer a' e, em 1820, o termo *référence* [referência], tradução do inglês *reference*, foi definido como "a ação de remeter ou encaminhar o leitor a um texto, uma autoridade" [...] (ACCART, 2012, p.3). No final do século XIX, apareceram, nas bibliotecas públicas dos Estados Unidos (EUA), os serviços de referência denominados de *reference services*. O termo *reference* indica aos usuários as obras disponíveis para busca de informação, mas que não podem ser emprestadas, também chamadas 'obras de consulta' (ACCART, 2012, p. 7).

A primeira menção ao Serviço de Referência e Informação (SRI) ocorreu em 1876, durante a 1ª Conferência da *American Library Association* (ALA), quando o bibliotecário Samuel Swett Green falou sobre "auxílio aos leitores" e logo percebeu-se que os usuários precisavam de orientação para usarem as coleções da biblioteca (FIGUEIREDO, 1992, p. 4). Grogan (1995) informa que o primeiro artigo a empregar a expressão "serviço de referência" foi lido em uma conferência por William B. Child, sucessor de Melvil Dewey como bibliotecário do Columbia College (Columbia University).

Nas décadas de 1930 e 1940, assistiu-se a uma grande melhoria nas fontes de referência e, nas de 1960 e 1970, foram enfatizadas as habilidades necessárias para comunicação interpessoal. Na década de 1980, a avaliação do serviço de referência tornou-se uma preocupação e durante o século XX, o papel educacional do bibliotecário veio a significar instrução bibliográfica, uma perspectiva centrada no usuário (FIGUEIREDO, 1996).

Ainda historicamente, Pinto (2016, p. 242) selecionou os principais fatos do serviço de referência:

QUADRO 2 – Linha do tempo - serviço de referência

ANO	AUTORES E CONCLUSÕES
1876	Samuel Sweet Green publicou <i>Personal relations between librarians and readers</i> no <i>American Library Journal</i> . Primeira publicação que trata de forma moderna o tema da interação usuário-bibliotecário e a necessidade de estabelecer serviços de atenção ao usuário nas bibliotecas.
1900	Primeiras seções de referência diferenciadas dentro das bibliotecas norte-americanas.
1930	Wyer (1930). Texto que consolida o termo moderno de SR.
1944	Hutchins (1944). Primeira descrição da entrevista de referência (reference interview).
1960s	Expansão dos SRs por todo o mundo. Os primeiros esforços de conservação dão lugar aos de difusão da informação. São implantados os serviços de alerta e edição dos boletins bibliográficos.
1968	Robert S. Taylor (1968) publica <i>Question-negotiation and information seeking in libraries</i> . Primeiro estudo científico da entrevista de referência, entendida como processo interativo entre quem busca a informação e o profissional intermediário.
1970s	Crescente interesse pela metodologia da difusão: o impulso à instrução bibliográfica dos usuários.
1973	As bibliotecas da Universidade Estadual de Ohio oferecem o primeiro catálogo Opac, ainda que muito rudimentar.
1981	Slavens (1981). Obra fundamental, antecedente aos serviços dos bibliotecários de tipo perguntas mais frequentes (FAQs – em inglês, frequently asked questions).
1985-1990	Primeiras fontes de referência em suporte ótico.
1987	Primeiras aplicações usando correio eletrônico nos SRs de bibliotecas universitárias norte-americanas.
1993	Primeiras bibliotecas conectadas à web.
1995	Internet Public Library (IPL) – Primeiro serviço de referência virtual (SRV) na Escola de Informação e Estudos biblioteconômicos, da Universidade de Michigan.

Fonte: Pinto (2016, p. 242)

Atualmente, o serviço de referência abrange atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta (ACCART, 2012, p. 3-4). Macedo (1990, p. 12) define-o como “[...] um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento e metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso”. Cunha e Cavalcanti (2008, p. 334) estabelecem que é uma “parte dos serviços da biblioteca prestados diretamente ao usuário”.

Grogan (1995, p. 51-54) apresenta uma sequência de oito etapas, propondo uma representação da totalidade do processo de referência, que, para o autor, é o momento em que o serviço de referência está sendo executado:

1. O problema. O processo se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca. A fonte do problema pode ser interna ou externa. Um problema externo decorre do contexto social ou situacional do indivíduo e um problema interno é de origem psicológica;
2. A necessidade de informação. Nesse ponto, a necessidade do usuário pode ser vaga e imprecisa, o que provavelmente a questão não estará nem formada e certamente nem expressa. [...] Essa necessidade, de fato, talvez não surja de um problema realmente 'concreto'. A motivação pode simplesmente estar no desejo de conhecer e compreender, ou até mesmo numa 'mera' curiosidade;
3. A questão inicial. [...] torna-se necessário obviamente dar à pergunta uma forma intelectual mais nítida, descrevê-la com palavras, e formulá-la como uma questão;
4. A questão negociada. A questão inicial formulada pelo consulente pode às vezes exigir maiores esclarecimentos ou ajustes. [...] a questão exige uma certa redefinição ou reformulação de modo a permitir um cotejo mais adequado com a terminologia e a estrutura das fontes de informação a serem consultadas;
5. A estratégia de busca. [...] análise minuciosa do tema da questão, identificando seus conceitos e suas relações, e, em seguida, traduzindo-os para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso do acervo de informações. [...] escolher entre vários caminhos possíveis. O êxito dependerá do conhecimento íntimo das várias fontes de informação disponíveis para pesquisa, experiência em sua utilização [...];
6. O processo de busca. As buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca. Um bibliotecário bem preparado terá estratégias alternativas prontas, caso venham a ser necessárias [...]
7. A resposta. O que o bibliotecário tem em mãos nessa etapa é simplesmente o resultado da busca. Se esta estiver executada de maneira correta, esse resultado coincidirá, em geral, com o enunciado de busca [...]. Às vezes a busca pode resultar infrutífera: isso também será uma 'resposta', mas raramente será agradável apresenta-la assim de forma nua e crua ao consulente;
8. A solução. Uma 'resposta' é somente uma solução potencial: em alguns casos, quando não há dúvida alguma na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do consulente, ela é eficiente em sua forma despojada. Frequentemente, porém, torna-se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa.

O autor concluiu que “[...] os objetivos do processo de referência são muito mais amplos do que o fornecimento rotineiro de respostas a questões formuladas pelos usuários.” (GROGAN, 1995, p. 55). Já na percepção do Accart (2012, p. 37) o SRI depende de outros serviços, ele constitui o vínculo entre as coleções, os serviços e o público.

Macedo (1990) e Accart (2012) ressaltam que um serviço de referência presencial possui características institucionais e materiais, tais como: autonomia de decisão; público alvo; estrutura administrativa da biblioteca; objetivos da instituição em que a biblioteca está inserida; tamanho da biblioteca; natureza da coleção de referência; e tecnologias utilizadas.

Com a evolução dos meios de comunicação, a realidade das bibliotecas e as demandas propostas pelos usuários mudaram as maneiras de se prestar os serviços (CUNHA; PESSOA, 2007): “[...] pressionadas pelo mundo globalizado, as bibliotecas e unidades de informação acabam por modificar sua estrutura, seus processos, e seus produtos e serviços” (CUNHA; PESSOA, 2007, p. 70).

O processo de automação nas bibliotecas iniciou-se na década de 1980, o que possibilitou a disponibilização dos catálogos na Internet, facilitando a localização de informações e documentos, marcando uma evolução do SRI tradicional (CUNHA; PESSOA, 2007). O advento desses sistemas *online*, segundo Figueiredo (1992, p. 162), “[...] alterou o relacionamento entre a referência, a aquisição, a catalogação, os empréstimos-entre-bibliotecas [...]”, conseqüentemente permitindo “[...] à biblioteca oferecer um nível mais alto de serviço, por um custo aceitável, com grande presteza e pequeno trabalho adicional para a equipe de pessoal”.

A utilização de novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) contribuiu para a implementação do serviço de referência virtual (SRV), apresentado por Accart (2012, p. 163) como um prolongamento do serviço de referência presencial. O autor propõe a seguinte definição para o SRV:

[...] oferece um ponto de acesso único em linha que o usuário pode identificar imediatamente, ao qual ele apresenta uma solicitação, entregue aos cuidados de profissionais qualificados, solicitação esta que enseja uma resposta rápida, pertinente e de qualidade (ACCART, 2012, p. 181).

O serviço de referência virtual possui as seguintes vantagens, segundo Accart (2012):

- Acessibilidade a qualquer hora e local;
- Geralmente é gratuito;
- Os dados e as informações ficam seguras;
- As fontes de informação são confiáveis; e
- É um serviço personalizado e de qualidade.

Além dessas vantagens, Cunha e Pessoa (2007) ressaltam que, como todo serviço prestado pelas bibliotecas, o SRV também possui suas limitações e seus problemas de implantação, tais como:

- Falta de planejamento;
- Falha no *marketing*;

- Escolha dos recursos humanos;
- Ausência de treinamento do pessoal escolhido;
- Problemas durante a execução, avaliação e desenvolvimento de políticas e procedimentos para o suporte do serviço;
- Custo demandado;
- Privacidade do usuário e do profissional; e
- Digitalização do acervo.

A implementação desse serviço, segundo Márdero-Arellano (2001, p. 12) requer:

[...] levar em consideração como ele se enquadra dentro da missão da biblioteca e na cultura institucional, especificamente sua aceitação tanto pela gerência como pelo pessoal, e a possibilidade de contar com a infraestrutura tecnológica apropriada para o projeto.

A Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (*International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA*) recomenda que os serviços de referência virtuais tenham os mesmos padrões dos serviços de referência tradicionais e propõe as seguintes diretrizes:

QUADRO 3 – Diretrizes da IFLA

Diretrizes gerais	Diretrizes de conteúdo
Fornecer a assistência mais eficaz;	O serviço de referência digital deve ser informativo;
Demonstrar cortesia e respeito profissional ao responder perguntas;	Promover a qualidade da informação;
Defender os princípios da liberdade intelectual;	Manter a objetividade e não interpor juízo de valor sobre o assunto ou a natureza da questão;
Reconhecer o recebimento da pergunta do usuário e fornecer as respostas com maior rapidez possível (cartas e outras formas de comunicação devem ser respondidas prontamente e com cortesia);	Usar técnica de entrevista de questionamento neutra para determinar "a verdadeira questão", uma vez determinada, fornecer aos usuários respostas precisas, adequadas em tamanho, nível e completude para sua necessidade;
Criar e aderir à política de recuperação de "perguntas frequentes";	Incluir notificação de que a questão pode ser encaminhada para parceiros, se for esse o caso;

Fonte: *International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA*, tradução da autora. (Cont.)

QUADRO 3 – Diretrizes da IFLA

(Cont.)

Diretrizes gerais	Diretrizes de conteúdo
Cumprir os acordos de licenciamento contratuais, tanto para materiais impressos e eletrônicos, como para restrições específicas de uso e quaisquer leis de direitos autorais que regem os materiais em questão;	Para perguntas que exigem respostas mais detalhadas, a assistência pode ser fornecida, se apropriado. O tempo de pesquisa deve ser limitado à quantidade de tempo que o supervisor recomenda;
Praticar boas estratégias de busca.	<p>Uma resposta escrita bem estruturada tem um título, desenvolvimento e conclusão;</p> <p>Evitar o uso de gírias, siglas ou abreviações da internet;</p> <p>As respostas devem ser escritas com clareza e relacionadas ao nível da consulta;</p> <p>As respostas devem ser precisas – o profissional tem que verificar fatos e conhecer (avaliar) fontes;</p> <p>Conferir ortografia em respostas escritas e validar as URLs;</p>
Responder 100% das perguntas atribuídas, mesmo que apenas para dizer: "Desculpe, não sei, mas você pode tentar..."	<p>Selecionar e citar apenas recursos confiáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Critérios de avaliação para recursos baseados em papel: Autor, Data de Publicação, Edição ou Revisão, Editora, Título, Audiência Pretendida, Cobertura, Estilo de Escrita.
	<ul style="list-style-type: none"> - Critérios de avaliação para revisões: exatidão, autoridade e objetividade. - Critérios de avaliação para recursos da Web: Autor, Conteúdo, Nome do Domínio, Data da Última Revisão, Objetividade, Autoridade e Exatidão.
	<p>Sempre citar fontes de informação completa, seja página da <i>web</i>, livro de referência, banco de dados ou outro. Utilizar o padrão de citação consistente em toda a instituição, se possível.</p> <p>O bibliotecário/ profissional da informação deve agregar valor à informação por meio de análise, descrição, palavras-chave, caminhos ou reformulação e fazer o melhor possível para localizar e recomendar pelo menos um recurso para cada questão.</p>

Fonte: *International Federation of Library Associations and Institutions* – IFLA, **tradução da autora**.

Os SRVs podem ser classificados segundo diferentes critérios. O mais comum é feito de acordo com o tipo de comunicação ou resposta que o usuário recebe, ou pelo modelo de equipe de trabalho que vai assumir essa função (PINTO, 2016, p.

249). No primeiro caso, de acordo com Pinto (2016), as tecnologias utilizadas podem ser do tipo assíncronas, e a comunicação entre o usuário e o bibliotecário não ocorre de forma direta, como no caso da utilização de correio eletrônico ou formulário web, que podem acarretar demora na resposta. No segundo caso, a tecnologia utilizada é síncrona e a comunicação é em tempo real, como em sessões de chat e VoIP, por exemplo.

Assim, podemos inferir que a principal diferença entre o serviço de referência presencial e o virtual:

[...] reside no espaço digital on-line, que permite novas formas de comunicação, mais interativas e colaborativas, além do tempo/espaço entre usuários/bibliotecários, facilitadas por recursos de informação digitais e ferramentas tecnológicas de comunicação síncronas e assíncronas (PINTO, 2016, p. 246).

Os serviços de referência presenciais ou virtuais são “instrumentos de pesquisa à disposição dos usuários” (ACCART, 2012, p.4) e devem ser exercidos “[...] por um profissional qualificado, podendo as etapas no atendimento de referência tornarem-se cada vez mais complexas exigindo uma habilidade de interpretação no contexto correto” (BATISTA, 2002 *apud* MORENO, 2005, p. 29).

No quadro a seguir, as competências do profissional da informação nos estudos considerados marcos importantes da biblioteconomia, apresentadas por Ferreira (Danielle, 2016, p. 83), são descritas:

QUADRO 4 – Competências do profissional de informação

Autor ou publicação	Competências técnicas	Competências pessoais
Guia preparado pelo comitê da University of Nebraska, Lincoln University Libraries (Avery e Dahlin, 2001).	Proficiência e conhecimento técnico; Domínio/responsabilidade/confiança; habilidade organizacional e de planejamento; administração de recursos; proatividade em relação às necessidades do usuário.	Habilidades analíticas/solução de problemas/decisão; habilidades de comunicação, criatividade e inovação; flexibilidade/adaptabilidade; habilidade interpessoal; liderança; compreensão organizacional e pensamento global.

Fonte: Ferreira (Danielle, 2016, p. 82).

(Cont.)

QUADRO 4 – Competências do profissional de informação

(Cont.)

Autor ou publicação	Competências técnicas	Competências pessoais
<p>Competencies for Special Librarians of the 21st Century (1996), com edição revisada em junho de 2003.</p>	<p>Profissionais (ou técnicas): identifica-se por um conjunto de conhecimentos sobre os recursos de informação e o acesso a estes, além de habilidades para usar a tecnologia, a administração e a pesquisa para melhorar e desenvolver novos os serviços e produtos de informação existentes.</p>	<p>Pessoais: conjunto de habilidades, atitudes e valores que permitem aos profissionais da informação trabalhar eficientemente, serem bons comunicadores, compreenderem a importância da educação permanente para a promoção de suas carreiras, compreenderem a natureza de suas atribuições, agregarem valor às informações usadas nas organizações e sobreviverem no novo mundo do trabalho.</p>
<p>Competências e aptidões dos profissionais europeus de informação e documentação (ECIA, 2005).</p>	<p>Competências técnicas por domínios de grupos:</p> <p>GI – Informação: conhecimentos base do profissional com relação a informação-documentação.</p> <p>GT- Tecnologia: competências relacionadas as tecnologias da informática e internet.</p> <p>GC- Comunicação: competências ligadas a interlocução e comunicação interna e externa.</p> <p>GM- Gestão: competências relacionadas ao orçamento, marketing projeto, recursos humanos, formação e ações pedagógicas.</p> <p>GS-Outros Saberes (especificidades).</p>	<p>Aptidões em: relacionamento: autonomia, comunicação, disponibilidade, empatia, espírito de equipe, de negociação e sentido pedagógico.</p> <p>Pesquisa: espírito de curiosidade. Análise: espírito crítico e de síntese. Comunicação: descrição e capacidade de resposta. Gestão: perseverança e rigor. Organização: adaptação, antecipação, decisão, iniciativa.</p>

Fonte: Ferreira (Danielle, 2016, p. 82).

(Cont.)

QUADRO 4 – Competências do profissional de informação

(Cont.)

Autor ou publicação	Competências técnicas	Competências pessoais
Dias (2004); Tarapanof, Suaiden e Oliveira (2002), Valentin (2002).	Conhecimento interdisciplinar e especializado; capacidade de contextualização; capacidade de conceituação; conhecimento da demanda ou do cliente; domínio de ferramentas e de tecnologias da informação.	Adaptação ao novo, flexibilidade e abertura às mudanças; capacidade de gerenciamento, lidar com contradições e conflitos, relacionamento interpessoal, excelência na comunicação oral e escrita; lidar com as diversas habilidades funcionais; capacidade de aprendizado próprio e de facilitar o aprendizado dos outros; ser ético, proativo, empreendedor, ter energia, criatividade, consciência coletiva e visualizar o sucesso.

Fonte: Ferreira (Danielle, 2016, p. 82).

É necessário ao profissional que atua no serviço de referência ter consciência de sua responsabilidade como intermediário entre usuário e a informação, ele é a representação do todo da biblioteca (FIGUEIREDO, 1983, p. 36). Figueiredo expôs, em 1999, o papel do bibliotecário sobre as mudanças tecnológicas no serviço de referência:

Entre os impactos da explosão das tecnologias da informação no serviço de referência/informação, está o aumento da demanda para um serviço personalizado e para o treinamento de como acessar as fontes de informação, fazendo uso das tecnologias disponíveis. Mas identificar as fontes de informação é somente o primeiro passo no uso da informação. Os bibliotecários de referência devem ser também intermediários da informação, não no sentido tradicional de ligar os usuários às fontes adequadas, mas no sentido de enfatizar a conexão dos clientes com os conteúdos de múltiplas fontes que podem ser utilizadas para criar informação (FIGUEIREDO, 1999, p. 89).

Para Ferreira (Danielle, 2016, p. 83) deve-se reconhecer o valor dos conhecimentos e das habilidades básicas da área da informação e documentação, mas o profissional tem que estar preparado para adquirir também novas habilidades.

São grandes os desafios para os bibliotecários e profissionais da informação, segundo Accart (2012, p. 6):

mostrar que seus conhecimentos técnicos são insubstituíveis para a pesquisa e disseminação da informação; convencer e fazer com que os políticos se conscientizem sobre o papel que eles desempenham como mediadores e facilitadores da informação; acentuar os aspectos pedagógicos ligados à profissão, principalmente capacitando os usuários na utilização das tecnologias; e ser o elo indispensável entre a informação e o usuário.

Um usuário satisfeito retorna se for bem atendido e naturalmente se obtiver a resposta correta para suas dúvidas (ACCART, 2012). Figueiredo (1992, p. 60) diz que as medidas para mensurar a qualidade do serviço de referência tendem a ter algumas ou todas as seguintes características:

1. Dizem respeito ao rendimento da produção da biblioteca, isto é, dos resultados do ponto de vista do usuário;
2. Convergem para eficácia das operações mais do que para sua eficiência; e
3. Tendem a consistir de contagem por amostragens, mais do que contínua, e investigam, de maneira mais profunda mais do que superficialmente, os problemas identificados.

Segundo a autora, um bom projeto de avaliação “deve compreender várias técnicas capazes de retratar a situação existente, identificar os fatores causadores de falhas e indicar as medidas corretivas adequadas a cada situação em particular” (FIGUEIREDO, 1992, p. 71).

Após o exposto nessa revisão de literatura, segue-se uma exposição sobre a formação do Poder Legislativo, abrangendo também quais são suas características e principais iniciativas de transparência, bem como um detalhamento de um estudo de caso com o objetivo de analisar, caracterizar e comparar o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal.

4 O PODER LEGISLATIVO E A TRANSPARÊNCIA DA INFORMAÇÃO

O Poder Legislativo federal é exercido pelo Congresso Nacional, composto pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, conforme exposto no artigo 44 da Constituição Federal de 1988. As duas casas legislativas desempenham “[...] três funções primordiais para a consolidação da democracia: representar o povo brasileiro, legislar sobre os assuntos de interesse nacional e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.” (BRASIL, CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

A Câmara dos Deputados compõe-se de representantes do povo, eleitos pelo sistema proporcional, em cada Estado, em cada Território e no Distrito Federal (art. nº 45 da CF/88). Compete privativamente à essa casa legislativa:

- Autorizar a abertura de processo contra o presidente e o vice-presidente da República e ministros de Estado;
- Proceder à tomada de contas do chefe do governo, no caso de não serem encaminhadas ao Congresso até sessenta dias após o início da sessão legislativa ordinária;
- Elaborar o regimento interno da Casa, dispondo de sua organização e funcionamento; e
- Eleger os integrantes do Conselho da República (BRASIL, SENADO FEDERAL, [2018?]).

O Senado Federal compõe-se de representantes dos Estados e do Distrito Federal, eleitos segundo o princípio majoritário (art. nº 46 da CF 88). Compete privativamente à essa casa legislativa:

- Processar e julgar o presidente e o vice-presidente da República, os ministros de Estado, os ministros do Supremo Tribunal Federal (STF), o procurador-geral da República e o advogado-geral da União nos crimes de responsabilidade;
- Aprovar, previamente, a indicação do presidente da República de magistrados, ministros do Tribunal de Contas da União, governador de território, presidente e diretores do Banco Central, procurador-geral da República, chefes de missão diplomática e titulares de outros cargos que a lei determinar;
- Autorizar operações externas de natureza financeira de interesse dos entes federados;
- Dispor sobre a regulamentação das agências executivas e reguladoras;
- Suspender a execução, no todo ou em parte, de lei declarada inconstitucional por decisão definitiva do Supremo Tribunal Federal (Art. 52 da Constituição Federal e Emendas Constitucionais nº 19/1998 e nº 23/1999) (BRASIL, SENADO FEDERAL, [2018?]).

Como consequência dessas competências e “[...] dos atos de representação praticados por seus membros no que se refere aos direitos e deveres inerentes ao

mandato ou a ele relativos” (ALARCÃO, 2011, p. 23), origina-se a informação legislativa, que, segundo Azevedo (2001, p. 62), é:

[...] toda e qualquer informação acerca das proposições legislativas em tramitação no Senado Federal, dos discursos parlamentares e debates promovidos nos plenários das comissões e no Plenário da Instituição, além das mensagens presidenciais e ofícios da Câmara dos Deputados e dos demais Poderes recebidos pela Mesa.

A Lei de Acesso à Informação possibilitou mais transparência às ações do Poder Legislativo e facilitou a participação dos cidadãos no Congresso Nacional:

Justamente pelo fato de ser o Poder Legislativo o representante formal da vontade popular é que se afigura essencial uma verdadeira aproximação entre representantes e representados, de modo que os parlamentares exerçam o mandato em sintonia com os anseios sociais. Para que tal aproximação se concretize, é essencial que dados concernentes à atuação parlamentar não sejam omitidos do povo e condenados ao eterno sigilo. Não há como a sociedade se sentir representada se não tiver acesso ao que ocorre no âmbito do Parlamento (RUE, [2018?], p. 15).

Reafirmando que a implementação da LAI possibilitou [...] o desenvolvimento de uma cultura de transparência e de controle social na administração pública (BRASIL, CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018), a ascensão dessa cultura de transparência beneficiou “[...] as instituições democráticas, na medida em que quanto mais informada é a sociedade, melhor ela pode observar o desempenho parlamentar e exigir uma atuação eficaz” (RUE, [2018?], p. 20).

Com a implementação da LAI, o Senado Federal e a Câmara dos Deputados oficializaram a criação dos seus respectivos serviços de informação ao cidadão (SIC). O Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012, regulamentou a implementação da referida lei no âmbito do Senado Federal, e o Ato da Mesa nº 78, de 2013, na Câmara dos Deputados. Além do SIC e dos Portais Institucionais, as duas casas legislativas utilizam os portais *e-democracia* (Câmara dos Deputados) e o *e-cidadania* (Senado Federal), “com a proposta de introduzir mecanismos de interação entre sociedade e parlamentares como forma a estimular o debate sobre temas importantes para o país.” (RUE, [2018?], p. 18).

Em 2013, Silva, Hoch e Santos publicaram um artigo com o intuito de analisar os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) de sites públicos, entre eles, o portal do Senado Federal e da Câmara dos Deputados. Constataram que o Senado Federal foi pioneiro no uso da Internet com o fim de facilitar o acesso à informação no âmbito do

Poder Legislativo, beneficiando, dessa forma, o cidadão com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Para mensurar a transparência no âmbito do Poder Legislativo, foi criado o Índice de Transparência do Poder Legislativo (ITL), em 2014, pela Secretaria de Transparência do Senado Federal, com o objetivo de fomentar a transparência em todas as instituições do poder legislativo – o Senado Federal, a Câmara dos Deputados, as Assembleias Estaduais e Câmara Legislativa do DF e as Câmaras Municipais, por meio de uma avaliação dos respectivos sites institucionais (BRASIL, SENADO FEDERAL, [2018?]).

Os indicadores de transparência atendem tanto às exigências da Lei de Acesso a Informação (LAI), quanto às da Lei de Responsabilidade Fiscal e da Constituição Federal. Segundo o Senado Federal (2018), a aplicação do ITL é “prática e objetiva, permitindo um diagnóstico detalhado da qualidade da transparência legislativa.” O índice permite analisar quatro dimensões: Transparência Legislativa, Transparência Administrativa, Participação e Controle Social e Aderência à LAI. Cada dimensão recebe uma pontuação de acordo com a avaliação de quatro critérios: Totalidade, Prontidão, Atualidade e Série Histórica.

A aplicação do índice pode se dar de forma interna ou externa. Cada órgão legislativo pode fomentar a cultura de transparência por meio da autoavaliação promovida por uma aplicação interna. Ainda, a sociedade civil organizada pode utilizar o ITL para avaliar um órgão legislativo e propor melhorias na transparência pública (BRASIL, SENADO FEDERAL, [2018?]).

Da exposição sobre transparência no âmbito do Poder Legislativo, inicia-se o estudo de caso com o objetivo de analisar o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal e como tem sido sua atuação em cumprimento a Lei de Acesso à Informação, desempenhando o papel de serviço de referência legislativa.

4.1 ESTUDO DE CASO: SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO SENADO FEDERAL (SICSF)

O Senado Federal tem sido pioneiro há mais de 40 anos no lançamento de bases de dados que contêm a legislação federal de hierarquia superior, os pronunciamentos e as matérias legislativas, divulgando a informação de forma

proativa, definida pela Lei de Acesso à Informação como transparência ativa (BRASIL, SENADO FEDERAL, 2013).

Os principais antecedentes da LAI nessa casa legislativa são:

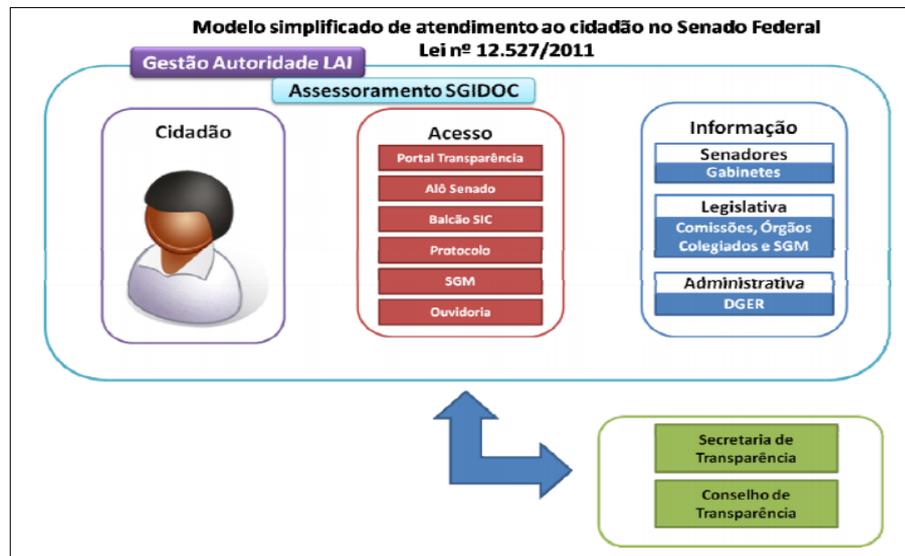
- Criação do Portal do Senado Federal, em 1995;
- Estruturação da TV Senado, em 1996;
- Criação do Portal da Transparência, em 2009;
- Instauração da nova regulamentação para o site, que enfatizou o amplo acesso à informação;
- Disponibilização do sistema Siga Brasil, que possibilita ao cidadão acesso amplo e facilitado aos dados do orçamento público; e
- Participação no desenvolvimento do Portal LexML que reúne normas jurídicas, projetos de lei, jurisprudência, doutrina e documentos correlatos.

A LAI permitiu ao Senado Federal “[...] ampliar os instrumentos de transparência oferecidos ao cidadão” e fez com que o órgão se mobilizasse para “[...] aprimorar os recursos de acesso a informações já existentes e para criar outros meios de atendimento integral às determinações da Lei” (BRASIL, SENADO FEDERAL, 2013, p. 14). Entre os canais por meio dos quais o cidadão pode solicitar informações estão: Serviço de Informação ao Cidadão (SICSF), Ouvidoria, Alô Senado, Portal da Transparência, Secretaria Geral da Mesa (SGM) e Protocolo Administrativo.

As coordenações de Biblioteca e de Arquivo também são importantes depositários e mediadores do acesso à informação. A Biblioteca apresenta a missão de “fornecer o suporte informacional necessário às atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal e do Congresso Nacional” (BRASIL, SENADO FEDERAL, [2018?]), O Arquivo deve:

promover a gestão racional da documentação elaborando normas e rotinas, capacitando os servidores quanto ao gerenciamento e disponibilização das informações, preservando o patrimônio informacional do Senado e do Congresso Nacional, garantindo o acesso a informação pública e difundindo o acervo por meio de ações sociais, culturais e educativas (BRASIL, SENADO FEDERAL, [2018?]).

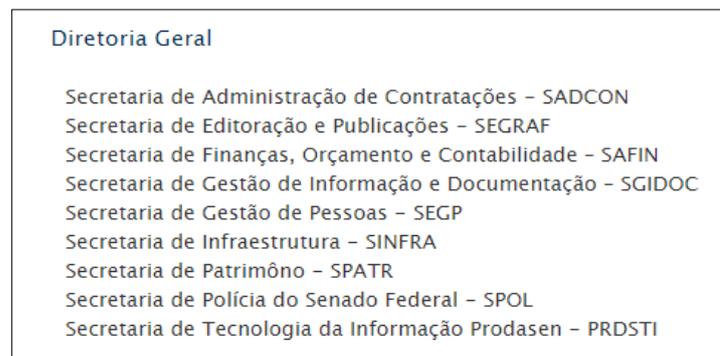
Imagem 5 - Atendimento ao cidadão no Senado Federal



Fonte: Brasil, Senado Federal, 2013.

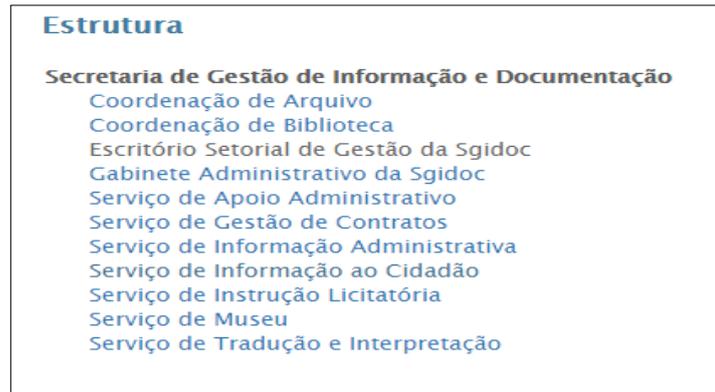
Ressalta-se que o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal integra a Secretaria de Gestão da Informação e Documentação (SGIDOC) e foi regulamentado pelo Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012.

Imagem 6 - Estrutura Diretoria-Geral



Fonte: Brasil, Senado Federal, [2018?].

Imagem 7 - Estrutura SGIDOC



Fonte: Brasil, Senado Federal, [2018?].

O SICSF responde às manifestações dos cidadãos, caracterizadas como pedidos de informação pela LAI, por meio de três tipos de canais de atendimento: o atendimento presencial, disponibilizado na Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, localizada no Anexo II do Senado Federal, pelo telefone, por meio do Alô-Senado, e pelo preenchimento do formulário eletrônico, disponível no Portal do Senado Federal. Possui as seguintes competências:

- a) Atender e orientar o cidadão quanto à utilização dos recursos informacionais e de instrumentos de pesquisa, em modo presencial e remoto.
- b) Colaborar no fomento da cultura de acesso à informação.
- c) Informar sobre a tramitação de pedidos de acesso à informação.
- d) Executar e monitorar relatórios de atendimento ao cidadão e o relatório anual com informações atinentes à implementação da Lei nº 12. 527, de 18 de novembro de 2011 e do Ato da Comissão Diretora nº 9, de 2012.
- e) Prestar assessoria técnica e operacional à Comissão Permanente de Acesso a Dados, Informações e Documentos do Senado Federal (BRASIL, SENADO FEDERAL, 2018).

Para a análise de dados e resultados desse estudo de caso, foi elaborada uma composição dos relatórios anuais do SICSF – que se encontram disponíveis no portal do Senado Federal, no período de 2012 a 2017– visando analisar como tem sido sua atuação em cumprimento a Lei de Acesso à Informação, desempenhando o papel de serviço de referência legislativa.

5 ATUAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO SENADO FEDERAL EM CUMPRIMENTO A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A análise é baseada nos dados referentes aos relatórios anuais do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal do período de 2012 a 2017⁵ – que corresponde aos cinco anos desde a implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Senado Federal.

QUADRO 5 – Dados de 2012-2017 da Implementação da LAI.

Pedidos de informação	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total recebido	1173	1090	909	1114	1346	1397
Pedidos com respostas disponíveis no Portal do Senado Federal	*	*	34,76%	26,75%	24,52%	35,50%
Negativas de acesso	15	27	33	15	16	19

Prazos de resposta	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1 dia ou menos		43,03%	35,97%	43,09%	48,59%	49,32%
de 2 a 5 dias	*	22,29%	24,20%	19,93%	16,12%	19,69%
de 6 a 20 dias		24,22%	34,21%	31,69%	27,04%	25,48%
mais de 20 dias		10,37%	5,39%	5,21%	8,25%	5,51%
pedidos em tramitação		0,00%	0,22%	0,09%	0,00%	0,00%

Assunto	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Atividade Legislativa		18,17%	28,16%	39,95%	28,16%	46,67%
Senador		7,16%	3,63%	11,49%	10,48%	14,46%
Concursos Público		19,17%	17,60%	8,08%	18,50%	10,74%
Atividade Administrativa		6,61%	4,84%	10,68%	8,17%	7,44%
Servidor		6,24%	7,59%	5,21%	7,65%	5,15%
Biblioteca e Publicações		1,56%	1,65%	0,63%	0,82%	4,01%
Voto e Presença		1,93%	3,74%	2,33%	2,90%	3,15%
Remuneração		4,13%	1,43%	1,17%	4,38%	2,00%
Contratos e Licitações	*	3,58%	1,76%	3,32%	3,64%	1,57%
CEAPS Nota Fiscal		1,28%	2,97%	0,99%	2,15%	1,43%
Outros		6,70%	6,38%	3,32%	0,89%	1,07%
Gastos em Saúde e Telefonia		1,19%	0,88%	0,72%	0,74%	0,79%
Portal do Senado e Transparência		4,04%	2,09%	1,17%	1,11%	0,72%
Legislação		4,68%	5,39%	2,33%	2,15%	0,43%
Diárias e Passagens		0,64%	0,11%	0,18%	0,15%	0,29%
Arquivo		12,11%	11,55%	8,44%	7,50%	0,07%
Recurso		0,83%	0,22%	0,00%	0,59%	0,00%

Gênero	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Feminino	29%	36,78%	31,90%	27,29%	29,72%	31,71%
Masculino	71%	62,19%	66,89%	71,99%	70,21%	68,29%
Não informado	0%	1,03%	1,21%	0,72%	0,07%	0,00%

Faixa Etária	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<=19	2,00%	3,94%	3,08%	2,06%	2,53%	2,58%
20 a 29	29,00%	31,38%	31,24%	25,40%	28,31%	28,78%
30 a 39	29,00%	31,47%	32,67%	31,60%	31,65%	26,13%
40 a 49	18,00%	16,70%	17,27%	18,58%	15,97%	20,04%
50 a 59	12,00%	8,81%	8,03%	11,85%	9,58%	13,03%
>=60	6,00%	5,87%	5,28%	8,71%	9,58%	8,38%
Não informado	4,00%	1,83%	2,42%	1,80%	2,38%	1,07%

Escolaridade	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ensino Fundamental	1,45%	1,01%	1,10%	2,60%	3,34%	3,72%
Ensino Médio	13,18%	9,72%	11,66%	18,76%	23,18%	19,54%
Ensino Superior	47,93%	36,15%	45,87%	38,96%	38,19%	39,58%
Pos-Graduação	33,30%	50,83%	37,73%	35,82%	32,39%	35,93%
Não alfabetizado	0,11%	0,00%	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%
Não informado	4,02%	2,29%	3,52%	3,86%	2,90%	1,22%

Região de Origem	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Centro-Oeste	42,35%	40,00%	39,16%	34,19%	27,71%	27,42%
Nordeste	12,74%	12,00%	10,67%	13,93%	13,82%	14,67%
Norte	5,36%	3,00%	3,08%	2,84%	3,42%	3,36%
Sudeste	29,18%	34,00%	35,31%	34,74%	34,77%	40,73%
Sul	9,94%	10,00%	10,01%	11,37%	11,07%	10,52%
Exterior	0,11%	1,00%	0,66%	0,18%	0,89%	0,21%
Não informado	0,34%	0,00%	1,10%	2,75%	8,32%	3,08%

* dados não disponíveis

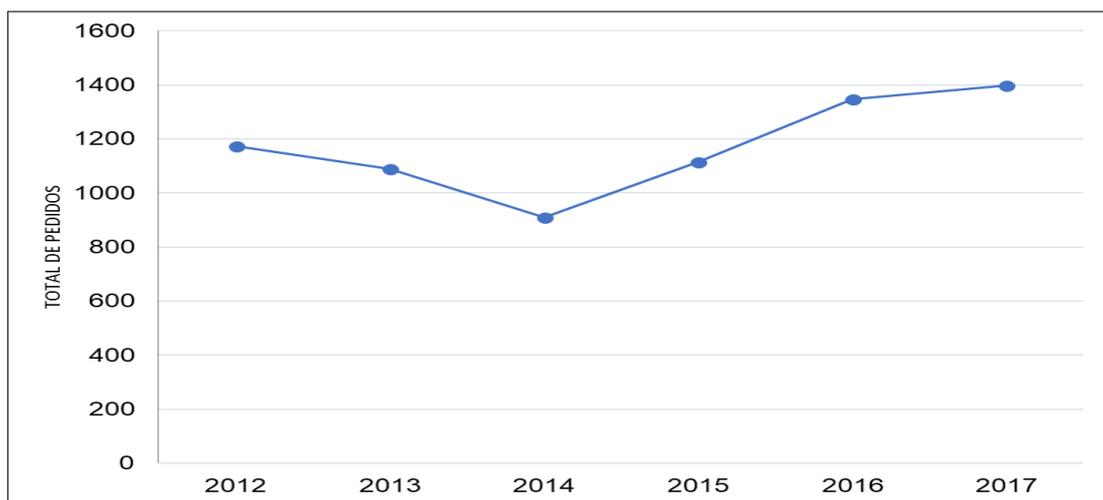
Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

⁵ BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Transparência**. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/lai/relatorios-lai-1> >. Acesso em: 25 jun. 2018.

É mister destacar que alguns ajustes foram feitos para permitir as representações tabular e gráfica subsequente, e outros não puderam ser feitos, pela incompletude de dados ou pela falta de padronização de classificações, entre outros, principalmente nos dois primeiros anos do período estudado.

Inicialmente, verifica-se que o número de pedidos recebidos pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão do Senado Federal apresenta uma tendência de alta nos anos analisados, excetuando-se o ano 2014, ano em que ocorreram as eleições e o concurso para provimento de vagas no órgão legislativo (aqui não está implícita qualquer uma relação de causa e efeito). Espera-se que, com a ampliação da cultura de transparência, essa tendência continue ao longo dos próximos anos.

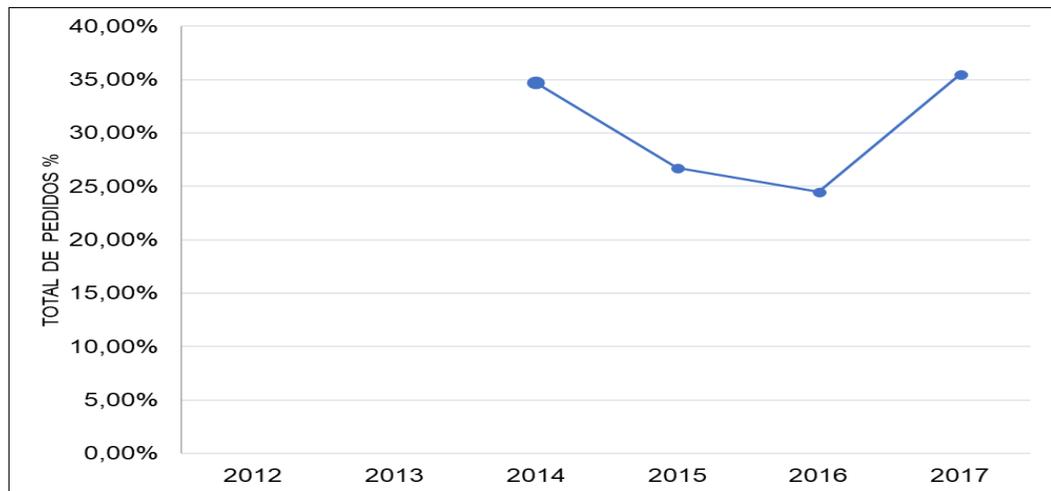
GRÁFICO 1 - Pedidos de informação



Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

O percentual de solicitações cuja informação encontrava-se disponível no portal manteve-se relativamente constante (aproximadamente entre 25 e 35% nos anos para os quais há dados). Isso demonstra, por um lado, a transparência ativa vem sendo cumprida pelo Senado Federal, e, por outro, a dificuldade do cidadão em obter a informação pretendida por conta própria no site em questão, conforme o gráfico 2.

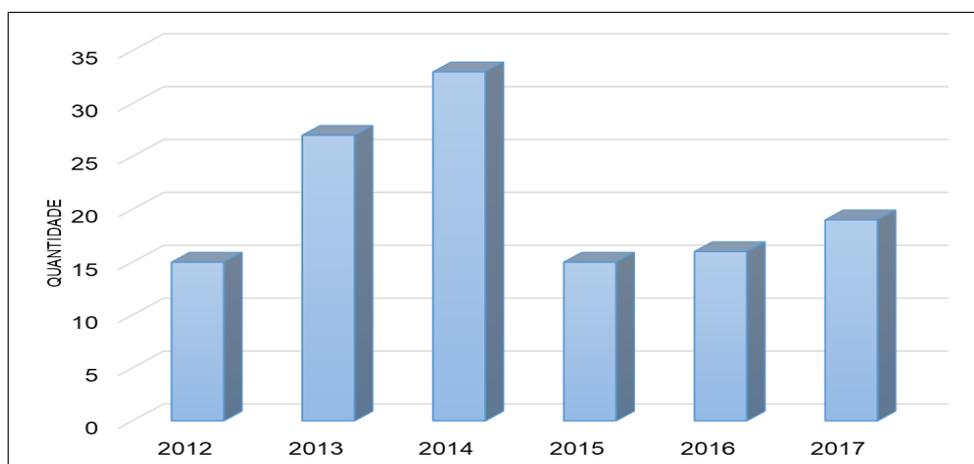
Gráfico 2 – Respostas disponíveis no Portal do Senado Federal



Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

Algumas informações são consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, são privativas para acesso. Pode-se observar as negativas de acesso, no gráfico 3.

Gráfico 3 – Negativas de acesso



Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

A LAI determina que, se a informação estiver disponível no órgão ou entidade pública, o acesso deve ser imediato. Não sendo possível a concessão do acesso imediato ao pedido de informação, o órgão ou entidade pública deve, em prazo não superior a vinte dias, prorrogável por mais dez dias, conforme o artigo 11 da Lei de Acesso à Informação:

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

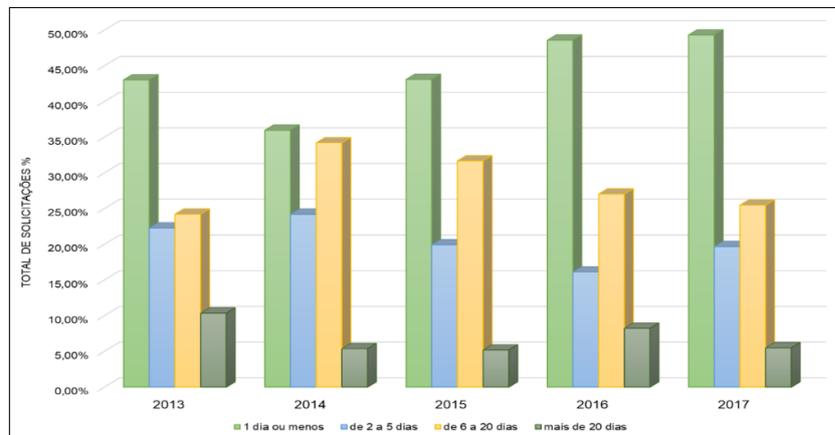
§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos (BRASIL, 2011).

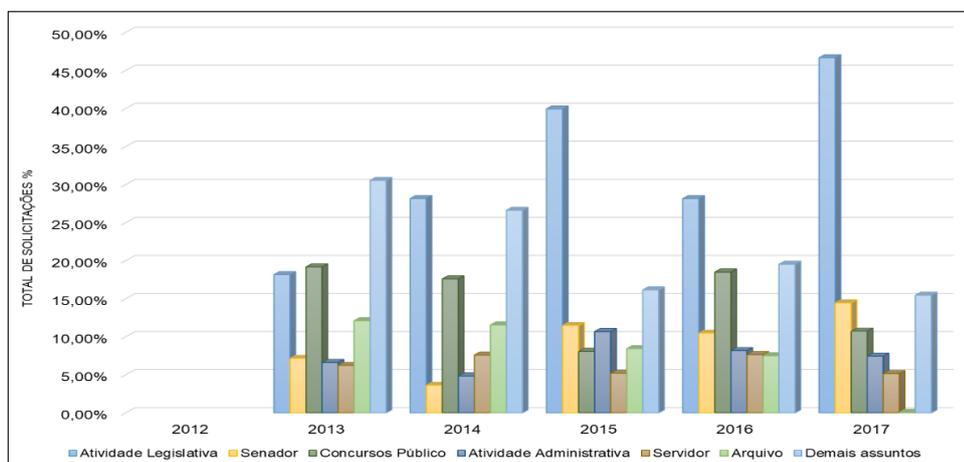
Nesse sentido, é fundamental o controle de prazos de atendimento de solicitações, evitando-se ao máximo descumprir a legislação sobre o tema. Da observação e análise do gráfico 4, nota-se uma redução dos prazos de atendimento, principalmente pela observação de que o percentual de respostas dadas em um dia ou menos aumenta ao longo da série histórica.

A permanência de solicitações não respondidas dentro do prazo estabelecido na LAI (desconsiderando a hipótese de prorrogação) evidencia a necessidade de revisão dos procedimentos de tratamento administrativo dos pedidos (responsabilidades, tramitação etc.).

Gráfico 4 - Tempo de resposta

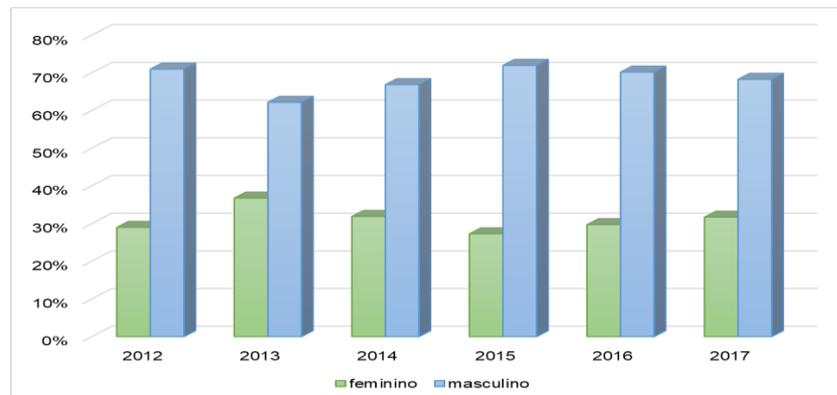
Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

Os assuntos dos pedidos de informação recebidos pelo SICSF são classificados conforme critérios definidos administrativamente em um nível setorial. Espera-se que temas mais amplos e voltados à atividade fim de um órgão sejam objeto de mais questionamentos. É o que se observa no gráfico 5.

Gráfico 5 – Assunto

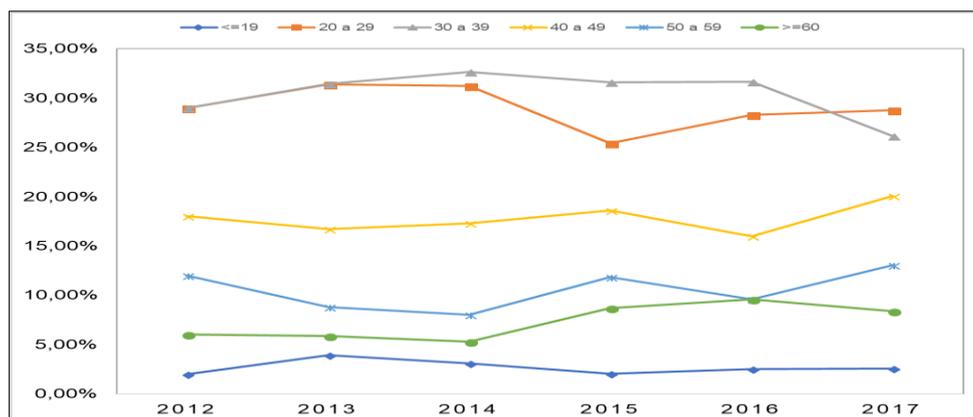
Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

O gráfico 6 demonstra a representação por gênero dos consulentes e indica que a ampla maioria das solicitações são feitas por pessoas do sexo masculino, mesmo sendo a população brasileira constituída por quantidades equiparáveis de homens e mulheres. Isso destaca um campo em que ações afirmativas talvez devam ser tomadas, visando levar um exercício pleno da cidadania a todos os brasileiros, independentemente de gênero.

Gráfico 6 – Gênero dos solicitantes

Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

O gráfico 7 representa o comportamento de solicitantes por faixa etária. Observa-se uma relativa estabilidade na participação de cada classe ao longo do período estudado. Apesar de serem necessários dados sobre a população brasileira para comparar estatisticamente a participação percentual de cada faixa etária, o gráfico de séries temporais permite traçar o perfil etário dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal, que estão em sua maioria entre 20 e 39 anos.

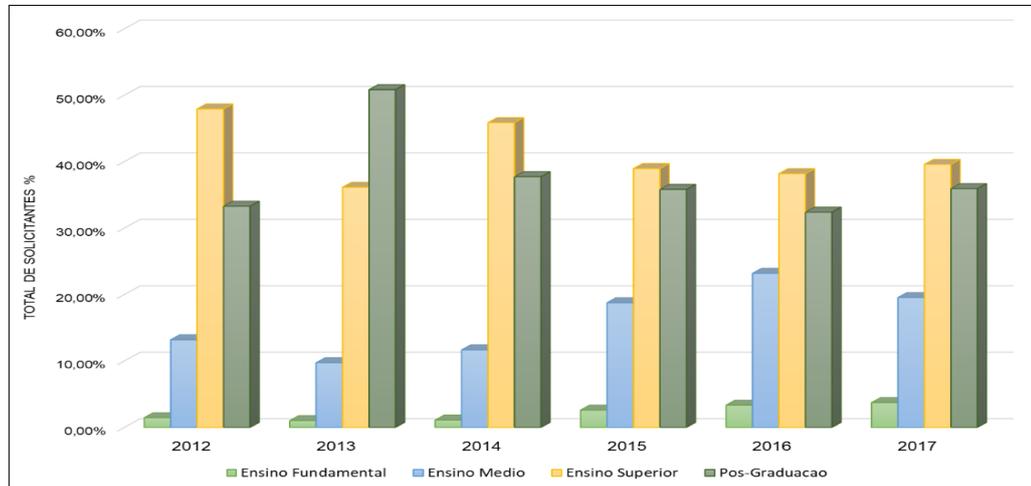
Gráfico 7 – Faixa etária dos solicitantes

Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

No gráfico 8, verifica-se que os cidadãos com grau de escolaridade maior são os que mais solicitam informações e os menos instruídos, apesar de serem maioria ampla no país, fazem menos solicitações. Aqui fica subentendida (ou seja, não é feita nenhuma consideração mais técnica) uma associação positiva entre as variáveis

“escolaridade” e “número de solicitações”. Talvez ainda esteja implícita a necessidade de divulgação desse tipo de serviço às camadas menos instruídas da população.

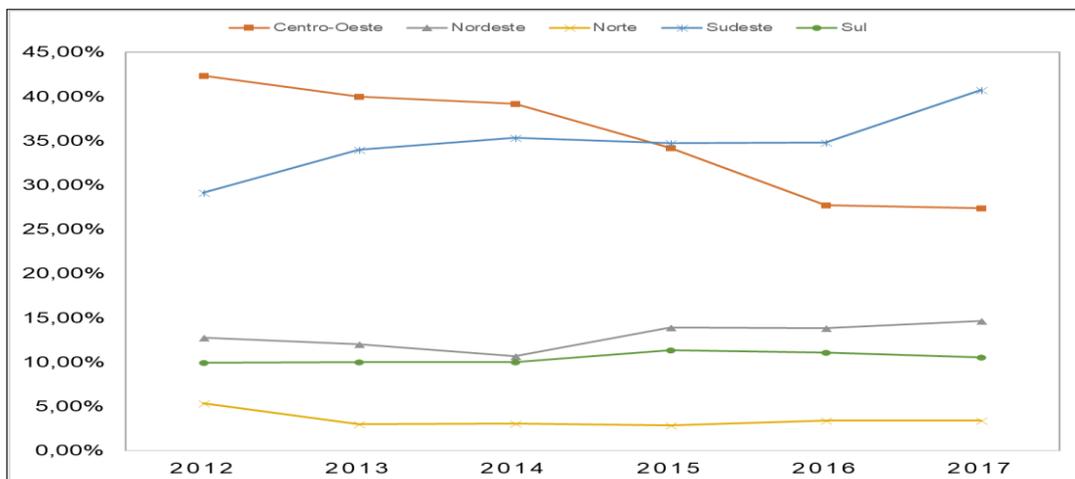
Gráfico 8 – Grau de instrução dos solicitantes



Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

No gráfico 9, observa-se a região de origem dos solicitantes. As regiões Sudeste e o Norte do país, que concentram a maior e a menor parte da população brasileira, possuem o maior e o menor número de solicitantes, respectivamente. Chama a atenção a quantidade de solicitantes do Centro-Oeste, região onde está localizado o centro do poder político do Brasil.

Gráfico 9 – Região de origem dos solicitantes



Fonte: A Autora, baseando-se nos relatórios do período de 2012 a 2017.

Após a análise realizada, constata-se que o Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal está dentro das diretrizes estabelecidas na Lei de Acesso à Informação, tendo evoluído ano a ano em termos de qualidade dos dados disponibilizados. Sugere-se que os dados originais dos pedidos de informação também sejam disponibilizados em formatos digitais abertos, mais adequados para tratamento e estudo da informação, tais como csv e txt (atualmente encontram-se apenas em PDF).

6 CONCLUSÃO

Este trabalho versou sobre a contextualização do Direito à Informação no Brasil, os antecedentes da Lei de Acesso à Informação, os resultados e impactos da transparência no país, o papel do bibliotecário diante das mudanças na forma de disponibilizar informação e sobre os conceitos e características do serviço de referência. Foi realizado um estudo de caso sobre o Serviço de Atendimento ao Cidadão do Senado Federal e os resultados obtidos com a análise da sua atuação em cumprimento a Lei de Acesso à Informação dos relatórios anuais foram satisfatórios para esta pesquisa, pois responderam com êxito ao problema norteador e ao objetivo proposto.

Observa-se, desde o final do século XIX, especialmente após a Constituição Federal de 1988, que as políticas de transparência no Brasil têm apresentando um grande avanço. No entanto, há um consenso de que tais avanços ainda não são suficientes, devendo a disponibilização de informações ser entendida, utilizada e acessada por toda a população. Os resultados obtidos a partir da análise dos relatórios anuais correspondentes ao período de 2012 a 2017 do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal demonstram que quem mais solicita informações são cidadãos do sexo masculino e com maior nível de escolaridade (graduados ou pós-graduados). Verifica-se também que a população precisa ser conscientizada e ter conhecimento sobre os seus direitos para participar, buscar e questionar com respaldo sobre os acontecimentos que ocorrem no país.

Com relação aos objetivos específicos, contatou-se que foi possível cumprir os três objetivos propostos. Em relação ao levantamento histórico do Direito à Informação e a legislação correspondente no Brasil, foi constatado que esse Direito é protegido constitucionalmente desde o Império. Porém, somente na Constituição de 1988 é que se tornou um direito fundamental garantido aos cidadãos. Essa garantia possibilitou a criação de políticas de acesso à informação e, em 2011, foi publicada uma lei específica – Lei nº 12.527 – conhecida como a Lei de Acesso à Informação, que ampliou a transparência no país, mudou a forma da divulgação da informação pelos órgãos da Administração Pública e possibilitou ao cidadão participar com maior frequência nas decisões democráticas e obter mais informações.

Observa-se, na literatura especializada, que o serviço de referência abrange atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um determinado público, em geral uma resposta a uma pergunta (ACCART, 2012, p. 3-4). O tipo de serviço oferecido depende do seu público alvo, das características institucionais, materiais e das tecnologias utilizadas, podendo ser disponibilizado online de forma gratuita e rápida. A qualidade desse serviço está diretamente relacionada ao profissional que nele atua.

Uma das diretrizes estabelecidas pela LAI foi a criação do serviço de informação ao cidadão, considerado neste trabalho como um serviço de referência, por possuir as mesmas características. Conforme as competências estabelecidas ao SICSF, de atender e orientar o cidadão quanto à utilização dos recursos informacionais e de instrumentos de pesquisa em modo presencial e remoto, pode-se remeter à primeira menção ao serviço de referência feita pelo bibliotecário Samuel Swett Green, que falou sobre o “auxílio aos leitores”; e a utilização de novas tecnologias que contribuíram para a implementação do serviço de referência virtual, gerando uma série de vantagens ao usuário, mencionados na revisão de literatura. A Federação Internacional de Associações de Instituições Bibliotecárias recomenda que os serviços de referência virtuais tenham os mesmos padrões dos serviços de referência tradicionais e propõe diretrizes gerais e de conteúdo.

Conforme a composição dos relatórios anuais do Serviço de Atendimento ao Cidadão do Senado Federal do período de 2012 a 2017, contata-se que o SICSF é um serviço informativo que fornece uma assistência eficaz ao seu usuário. Dependendo do tipo de pedido de informação, o pedido é encaminhado para outros setores da instituição, que auxiliam na elaboração da resposta. Também é importante destacar que o Senado Federal é uma das poucas instituições em que o seu SIC está em uma secretaria de informação, conforme amostra coletada dos SICs dos órgãos públicos.

No Portal do Senado Federal, não foi possível verificar a existência de um manual sobre as boas práticas para o SICSF. Ressalta-se a necessidade de seguir padrões para obter um serviço de qualidade e constante. Nesse sentido, o desenvolvimento de um manual é de grande importância para os servidores e

estagiários terem conhecimento sobre as rotinas e padrões utilizados no SICSF, como o modelo utilizado para responder os pedidos de informação.

Segundo a IFLA, uma resposta escrita bem estruturada possui título, desenvolvimento e conclusão. É necessário evitar o uso de gírias, siglas ou abreviações da internet, as respostas devem ser precisas, escritas com clareza e relacionadas ao nível da consulta. O profissional deve agregar valor à informação por meio da análise, descrição, uso de palavras-chave, caminhos ou reformulação e fazer o possível para localizar e recomendar pelo menos um recurso para cada questão. Deve verificar os fatos, conhecer e avaliar as fontes, conferir a ortografia e validar as URLs. A IFLA também propõe a criação e aderência de uma política de recuperação de “perguntas frequentes”, que também não foi encontrada do site da instituição. A criação dessa política economizaria tempo dos servidores da casa legislativa e do cidadão, que deseja ter acesso à informação o quanto antes.

Ressalta-se a importância do treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento das práticas relacionadas à transparência da Administração Pública, conforme o artigo 41 da Lei de Acesso à Informação. Não foi possível encontrar informações sobre esse assunto no Portal do Senado Federal.

Espera-se que, com a conclusão deste trabalho, possam ser realizadas maiores discussões acerca dos SICs dos demais órgãos da administração pública e que, além de verificar sua atuação em cumprimento à LAI, atuando como um serviço de referência legislativa, a excelência do Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal possa servir de subsídio para a avaliação de outros SICs. Sugere-se a maior participação do bibliotecário nesse tipo de serviço, pois, além de ampliar seu mercado de trabalho, trata-se de um profissional que tem conhecimento sobre como a informação é produzida, tratada, buscada, disseminada, transferida e utilizada. Dessa forma, o bibliotecário facilita e agrega qualidade aos serviços prestados pelos órgãos da administração pública em cumprimento à Lei de Acesso à Informação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCART, Jean-Philippe. Serviço de referência: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALARCÃO, Cláudia Marisa de Aquino. **A gestão da informação legislativa na Câmara dos Deputados**. 2011. 93 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Gestão Pública Legislativa, Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (cefor), Brasília, 2011. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/10231>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

AZEVEDO, Márcia Maria Corrêa de. *Supply chain* da informação legislativa no Senado Federal. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 149, n. 38, p.1-10, mar. 2001. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/653/r149-05.pdf?sequence=4>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

BOAVENTURA, Edivaldo M. Metodologia da Pesquisa. São Paulo: Atlas, 2004.

BRASIL. Ato Institucional nº 2 de outubro de 1965. **Mantem a Constituição Federal de 1946, as Constituições Estaduais e respectivas Emendas, com as alterações introduzidas pelo Poder Constituinte originário da Revolução de 31.03.1964, e dá outras providências**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ait/ait-02-65.htm >. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. Biblioteca (Org.). **Apresentação**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/a-camara/documentos-e-pesquisa/biblioteca/biblioteca/biblioteca-pedro-aleixo-2>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS (Org.). **Introdução**: breves informações sobre a Lei 12.527/11 e sua regulamentação na Câmara dos Deputados. Disponível em: <

<http://www2.camara.leg.br/transparencia/aceso-a-informacao> >. Acesso em: 21 mai. 2018.

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. (Org.). **O Papel da Câmara dos Deputados**. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/a-camara/conheca/o-papel-da-camara-dos-deputados>>. Acesso em: 20 jun. 2018

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. Ato da Mesa nº 78, de 31/01/2013. **Institui na Câmara dos Deputados o Serviço de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, e o Ato da Mesa nº 45, de 2012, e dá outras providências**. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/int/atomes/2013/atodamesa-78-31-janeiro-2013-775256-norma-cd-mesa.html> >. Acesso em: 22 mai. 2018.

BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Org.). **Histórico**. 2017. Disponível em:

< <http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/historico>>. Acesso em: 21 mai.2018.

BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. (Org.). **Relatório sobre a implementação da lei nº 12.527: Lei De Acesso À Informação**. 2015. Disponível em: <http://www.acesoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio_3anos_web.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2018.

BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Org.) **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. 2013. Disponível em: < https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf>. Acesso em: 21 mai. 2018.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO POLITICA DO IMPERIO DO BRAZIL (DE 25 DE MARÇO DE 1824). **Manda observar a Constituição Política do Imperio, offerecida e jurada por Sua Magestade o Imperador**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm >. Acesso em: 25 mai. 2018.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL (DE 24 DE FEVEREIRO DE 1891). **Nós, os representantes do povo brasileiro,**

reunidos em Congresso Constituinte, para organizar um regime livre e democrático, estabelecemos, decretamos e promulgamos a seguinte. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao91.htm >. Acesso em: 25 mai. 2018.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL (DE 10 DE NOVEMBRO DE 1937). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao37.htm >. Acesso em: 25 mai. 2018.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL (DE 16 DE JULHO DE 1934). Nós, os representantes do povo brasileiro, pondo a nossa confiança em Deus, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para organizar um regime democrático, que assegure à Nação a unidade, a liberdade, a justiça e o bem-estar social e econômico, decretamos e promulgamos a seguinte. Disponível: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm >. Acesso em: 21 jun. 2016.

BRASIL. Constituição dos Estados Unidos do Brasil (de 18 de setembro de 1946). A Mesa da Assembléia Constituinte promulga a Constituição dos Estados Unidos do Brasil e o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, nos termos dos seus arts. 218 e 36, respectivamente, e manda a todas as autoridades, às quais couber o conhecimento e a execução desses atos, que os executem e façam executar e observar fiel e inteiramente como neles se contêm. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.htm >. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa de 1967. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm >. Acesso em: 24 jun; 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 2014.

BRASIL. Governo Federal. (Org.). **O que são os dados abertos?** Disponível em: <<http://dados.gov.br/pagina/dados-abertos>>.2018?. Acesso em: 04 out. 2018.

BRASIL. Decreto nº 592 de julho de 1992. **Atos Internacionais. Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos. Promulgação**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm >. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. DECRETO Nº 5.482, DE 30 DE JUNHO DE 2005. **Dispõe sobre a divulgação de dados e informações pelos órgãos e entidades da administração pública federal, por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5482.htm>. Acesso em: 21 mai. 2018.

BRASIL. DECRETO Nº 5.687, DE 31 DE JANEIRO DE 2006. **Promulga a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, adotada pela Assembléia-Geral das Nações Unidas em 31 de outubro de 2003 e assinada pelo Brasil em 9 de dezembro de 2003**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2006/decreto/d5687.htm >. Acesso em: 24 mai. 2018.

BRASIL. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016. **Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm >. Acesso em: 24 jun. 2016.

BRASIL. GOVERNO FEDERAL (Org.). **O que é iniciativa**. 2018. Disponível em: <<http://www.governoaberto.cgu.gov.br/a-ogp/o-que-e-a-iniciativa> >. Acesso em: 30 mai. 2018.

BRASIL. GOVERNO FEDERAL (Org.). **Governos Aberto no Brasil**. 2018. Disponível em: <<http://www.governoaberto.cgu.gov.br/no-brasil/governo-aberto-no-brasil> >. Acesso em: 30 mai. 2018.

BRASIL. GOVERNO FEDERAL (Org.). **Dialoga Brasil**: o país fica melhor quando você participa. Disponível em: <<http://dialoga.gov.br/>>. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. Lei Complementar Nº 101, De 4 de maio De 2000. **Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 21 mai. 2018.

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 Municípios.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em: 21 mai. 2018.

BRASIL. Lei nº 12.527 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.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8159.htm>. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. **Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2003/L10.683.htm>. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. Lei nº 12.528, de 18 de novembro de 2011. **Verdade no âmbito da Casa Civil da Presidência da República.** Disponível em: <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12528.htm >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. LEI nº 12.846, de 1º de agosto de 2013. **Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/lei/l12846.htm >. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014. **Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências.** Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/decreto/d8243.htm >. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE (Org.). **Sobre a Lei de Acesso à Informação.** Disponível em: < <http://portalms.saude.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic> >. Acesso em: 23 mai. 2018.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E AGRÁRIO (Org.). **Organograma.** Disponível em: < http://www.mds.gov.br/webarquivos/acao_informacao/institucional/MDSA_organograma_2017.pdf >. Acesso em: 26 mai. 2018.

BRASIL. MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. (Org.). **Regimento Interno do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome.** 2015. Disponível em: <[http://www.mds.gov.br/webarquivos/acao_informacao/institucional/Regimento Interno_MDS.pdf](http://www.mds.gov.br/webarquivos/acao_informacao/institucional/Regimento_Interno_MDS.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA (Org.); CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil) (Org.). **Escala Brasil Transparente.** Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente>>. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA (Org.); CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Org.). **3º Plano de Ação Nacional**: versão em português. 2016. Disponível em: <http://www.governoaberto.cgu.gov.br/noticias/2017/3o-plano-de-acao-nacional-na-parceria-para-governo-aberto/plano_port_web-3.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2018.

BRASIL. PORTARIA Nº 1.583, DE 19 DE JULHO DE 2012. **Dispõe, no âmbito do Ministério da Saúde e entidades a ele vinculadas, sobre a execução da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre a Lei de Acesso à Informação, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta.** Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1583_19_07_2012.html>. Acesso em: 30 mai. 2018.

BRASIL. PORTARIA Nº 1.583, DE 19 DE JULHO DE 2012. **Dispõe, no âmbito do Ministério da Saúde e entidades a ele vinculadas, sobre a execução da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre a Lei de Acesso à Informação, e do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que a regulamenta.** Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1583_19_07_2012.html>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 528, DE 3 DE JUNHO DE 2014. **Regulamenta a aplicação, no âmbito do Supremo Tribunal Federal, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre o acesso à informação.** Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/ARQUIVO/NORMA/RESOLUCAO528-2014.PDF>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. RESOLUÇÃO STJ/GP N. 14 DE 22 DE JUNHO DE 2016. **Regulamenta a Lei n. 12.527/2011 no Superior Tribunal de Justiça e dá outras providências.** Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/102846/Res%2014_2016_PRE.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 23.435, DE 5 DE FEVEREIRO DE 2015. **Regulamenta a aplicação, no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre o acesso à informação.** Disponível em: <<http://www.tse.jus.br/legislacao-tse/res/2015/RES234352015.htm>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). Ato da Comissão Diretora nº 9 de 2012. **Regulamenta, no âmbito do Senado Federal, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso aos dados, informações e documentos de interesse da sociedade e do Estado.** Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/transparencia/leg/pdf/normas/ATC92012_compilado.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). Secretaria de Gestão de Informação e Documentação. **Atribuições.** [2018?]. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/estrutura/orgaosenado?codorgao=8932>>. Acesso em: 18 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL. (Org.). **Competência privativa da Câmara dos Deputados.** [2018?]. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/glossario-legislativo/competencia-privativa-da-camara-dos-deputados>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL. (Org.). **Estrutura.** [2018?]. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/estrutura>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL. (Org.). **Missão e Histórico.** [2018?]. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/biblioteca/sobre-a-biblioteca/missao-historico>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Sobre o SIC.** [2018?]. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/transparencia/lai/sobre-a-lai>>. Acesso em: 21 mai. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL. (Org.). **Finalidade e Competências legais.** [2018?]. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/carta-de-servicos/finalidade-e-competencias-legais>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL. (Org.). **Internautas avaliam que entidades e órgãos públicos passaram a divulgar mais informações após a LAI.** 2017. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/publicacaodatasenado?id=internautas-avaliam-que-entidades-e-orgaos-publicos-passaram-a-divulgar-mais-informacoes-apos-a-lai>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Relatório Anual Sobre a Aplicação da Lei de Acesso à Informação no Senado Federal**. 2013. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/ctcs/RelatorioLAIAnual201323Maio2013.pdf> >. Acesso em: 16 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Secretaria de Gestão de Informação e Documentação: Atribuições**. [2018?]. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/institucional/estrutura/orgaosenado?codorgao=8932> >. Acesso em: 16 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Relatórios LAI**. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/lai/relatorios-lai-1> >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Relatório anual estatístico dos pedidos tratados pelo Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal em 2017**. 2018. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/adm/arquivos/lai-relatorio-anual-jan-dez-2017> >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Relatório anual estatístico dos pedidos tratados pelo Serviço de Informação ao Cidadão do Senado Federal em 2016**. 2017. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/adm/arquivos/lai-relatorio-anual-jan-dez-2016> >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **Relatório anual estatístico sobre pedidos de informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/SGIDOC) do Senado Federal em 2015**. 2016. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/adm/arquivos/lai-relatorio-anual-jan-dez-2015> >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **RELATÓRIO ANUAL SOBRE A APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO SENADO FEDERAL: Janeiro a Dezembro/2014**. 2015. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/transparencia/adm/arquivos/lai-relatorio-anual-jan-dez-2014> >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **RELATÓRIO ANUAL SOBRE A APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO SENADO FEDERAL**: Maio 2013/Abril 2014. Disponível em: < https://www12.senado.leg.br/transparencia/ctcs/RelatorioAnual_20132014.pdf >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. SENADO FEDERAL (Org.). **RELATÓRIO ANUAL SOBRE A APLICAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO NO SENADO FEDERAL**. 2013. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/transparencia/ctcs/RelatorioLAIAnual201323Maio2013.pdf> >. Acesso em: 21 jun. 2018.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Org.). **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**. Disponível em: < <http://www.stj.jus.br/sic/projects/ouvidoria/wiki/In%C3%ADcio> >. Acesso em: 22 mai. 2018.

BRASIL. TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (Org.). **Acesso à informação no TCU**. Disponível em: < <http://portal.tcu.gov.br/transparencia/> >. Acesso em: 21 mai. 2018.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (Org.). **Acesso à Informação**. Disponível em: < <http://www.tse.jus.br/transparencia/acesso-a-informacao/acesso-a-informacao> >. Acesso em: 23 mai. 2018

CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho de. **Direito de informação e liberdade de expressão**. Rio de Janeiro: Renovar, 1999. 340 p.

COMISSÃO Intramericana de Direitos Humanos (Org.). **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.

CRESWELL, John W.. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens**. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia. Brasília, Df: Briquet de Lemos, 2008.

FERREIRA, Danielle Thiago. **AS NOVAS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO BIBLIOTECÁRIO: REFLEXÕES E PRÁTICAS**. 2016. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap03.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2018.

FERREIRA, Emanuelle Geórgia Amaral; SANTOS, Elisete Sousa; MACHADO, Miriam Novaes. Políticas de informação no Brasil: A Lei de Acesso à Informação em foco. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 2, n. 1, p.1-13, mar. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/view/1616>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

FGV DAPP (Org.). **Índice de Dados Abertos para Cidades 2018**. 2014-2018. Disponível em: <<http://dapp.fgv.br/publicacao/indice-de-dados-abertos-para-cidades-2018/>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Recomendações práticas para o aperfeiçoamento do serviço de referência/informação nas bibliotecas brasileiras. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 11, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1983. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008573/82918b11641b6743a6bb6dc7d092e2cd>>. Acesso em: 17 jan. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de Referência e Informação**. Polis/APB, 1992. Disponível em: <http://abecin.org.br/data/documents/FIGUEIREDO_Servicos_de_referencia_e_informacao.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis : Apb, 1999.

GAMA, Janete Gonçalves de Oliveira. Direito à Informação e direitos autorais: desafios e soluções para os serviços de informação em bibliotecas universitárias. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 2008. 70 f.

GUEDES, Roger de Miranda. **O profissional da informação frente à Lei de Acesso à Informação pública**: condutas possíveis. Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Minas Gerais, v. 28, n. 2, p.59-72, jun/dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4593/3310>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1995. 196 p.

IFLA. IFLA Digital Reference Guidelines. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2018.

JARDIM, José Maria. **A Lei de Acesso à Informação Pública**: dimensões político-informacionais. 2012. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xiiienancib/paper/viewFile/3784/2907>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 14, p. 9-37, jan/dez.1990. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/392/366>>. Acesso em: 24 fev. 2018.

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

MÁRDERO-ARELLANO, Miguel Ángel. Serviço de referência virtual. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 2, p.7-15, mai. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/919/956>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THÉOPHILO, Carlos Renato. *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MENEZES, Samia Danielle Cabral de. *O PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)*. 2015. 48 f. Monografia (Especialização) - Curso de Comunicação Legislativa, Instituto Brasileiro de Brasília – ILB Brasília, 2015. Disponível em: <[https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/517011/TCC_Samia Danielle Cabral de Menezes.pdf?sequence=1](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/517011/TCC_Samia_Danielle_Cabral_de_Menezes.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 19 jun. 2018.

MINATOGAU, Kleber. *SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO SENADO FEDERAL: o controle social sobre a informação produzida e custodiada pelo Senado Federal no primeiro biênio de vigência da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 2011..* 2014. 83 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração Legislativa, Instituto Legislativo Brasileiro - ILB, Brasília, 2014.

MISCHIATI, Ana Cristina; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Reflexões sobre a ética e atuação profissional do bibliotecário. *Transinformação*, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 209-220, set/dez, 2005. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/686/666>> . Acesso em: 10 jun. 2018.

MORENO, Patrícia da Silva. **Serviço de Referência Digital: uma análise apoiada em agentes de interface**. 2005. 154 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/moreno_ps_me_mar.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2018.

OPEN Government Partnership. **Declaração de Governo Aberto**. 2011. Disponível em: <http://www.governoaberto.cgu.gov.br/central-de-conteudo/documentos/arquivos/declaracao-governo-aberto.pdf>>. Acesso em: 24 jun. 2018.

PAULO, Vicente; ALEXANDRINO, Marcelo. **Direito Constitucional descomplicado**. 16. ed. São Paulo: Método, 2017.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. PERSPECTIVAS DOS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA DIGITAL. **Artigo de Revisão**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p.69-82, set./dez, 2007. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/repositorio/2010/11/pdf_eec75807df_0012687.pdf> Acesso em: 17 abr. 2018.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves. **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília: Ipea, 2017. Cap. 10. p. 242-279. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_d_o_seculo_21.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2018.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 270 p.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa Social: métodos e técnicas. 3. ed., 7.reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.
RUE, Letícia Almeida de La. **A Lei de Acesso à Informação no poder legislativo brasileiro dentro do contexto da sociedade informacional: perspectivas para a democracia**. [2018?]. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=ac450d10e166657e>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

SARLET, Ingo Wolfgang; MOLINARO, Carlos Alberto. O direito à informação na ordem constitucional brasileira: breves apontamentos. In: SARLET, Ingo Wolfgang; MARTOS, José Antonio Montilla; RUARO, Regina Linden (Org.). **Acesso à informação como direito fundamental e dever estatal**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016. Cap. 1. p. 11-26.

SILVA, Rosane Leal da; HOCH, Patrícia Adriani; SANTOS, Noemi de Freitas. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA E O DEVER DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA DO ESTADO. **Uma Análise do Serviço de Informações Ao Cidadão (sic) de Sites Públicos**, Santa Maria, Rs., p.192-206, jun. 2013. Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2013/2-3.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2018.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, Informação e Cidadania. **R. Esc. Bibliotecon.**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p.149-160, jul./dez. 1991. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/13455>>. Acesso em: 21 maio 2018.

UNESCO. (Org.). **DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS**: Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. 1998. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

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

VIEIRA, Vânia Lúcia Ribeiro. Transparência e acesso à informação no âmbito do Governo Federal brasileiro. In: RESENDE, André (org.). **Governo brasileiro no futuro**. São Paulo: Cubzac, 2012. p. 137-149.