



**III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil**
**I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil**

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

Prezados e prezadas,

Concebidos no intuito de colaborar com a formação continuada dos responsáveis institucionais pelo Acesso à Informação e Ouvidoria, os Encontros dos Sistemas de Informação ao Cidadão das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil vem acontecendo desde 2014, sem perderem de vista a perspectiva de que os cidadãos são os protagonistas no processo de aquisição da informação e que a transparência é uma ação agregadora na sociedade.

Para 2016, coube à Universidade Estadual de Goiás (UEG) a responsabilidade pela realização do *III Encontro dos Serviços de Informação ao Cidadão das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil*, na cidade de Pirenópolis-Goiás, com o tema “Mais transparência nas ações, mais ações de transparência: caminhos para a cidadania”.

A partir das demandas apresentadas e reconhecendo a Ouvidoria, embora com funções diferenciadas, como um canal de atendimento ao cidadão e que desenvolvem seu trabalho também com vistas ao acesso às informações, a Comissão Organizadora do evento propôs a realização conjunta do I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa no Brasil, sob o mesmo tema.

Esperamos que nesses dias de evento gestores de SIC, Ouvidores e Autoridades de Monitoramento possamos exercitar o diálogo, a cooperação, o intercâmbio de experiências e conhecimento no sentido de contribuir para o

Apoio:



Realização:





**III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil**

**Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania**

**30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás**

fortalecimento do direito à participação social, ao acesso à informação e à cultura da transparência, tendo como norte a realidade vivenciada das instituições de educação e pesquisa envolvidas.

Agradecemos o apoio da Associação Brasileira de Reitores das Universidades Estaduais e Municipais- ABRUEM; do Instituto Federal Goiano- IFGoiano; do Instituto Federal de Goiás- IFG; da Controladoria Geral do Estado de Goiás- CGE, do Governo de Goiás e, em especial, FAPEG pelo apoio financeiro.

Sejam bem-vindas e bem- vindos!

Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes

Presidente da Comissão Organizadora

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

PROGRAMAÇÃO

30 de Agosto (terça-feira)	
7h30	Credenciamento
8h	Abertura Oficial
	Apresentação Cultural: Espaço UEG Cultural – Grupo Folclórico Brasil Central
9h30	Mesa Redonda: Acesso à Informação como ferramenta de combate à corrupção e consolidação da democracia: meio para se chegar ao fim. Gilberto Waller Junior – Ouvidor-Geral da União <i>Haroldo Reimer</i> – Reitor da Universidade Estadual de Goiás (UEG) <i>Jerônimo Rodrigues da Silva</i> – Reitor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) <i>Vicente Pereira de Almeida</i> – Reitor do Instituto Federal Goiano (IF Goiano) Coordenação: <i>Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes</i> – Vice-Reitora da Universidade Estadual de Goiás
10h30	Intervalo para café

Apoio:



Realização:





**III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil**
**I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil**

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

10h45	<p>Mesa de Discussões: Redes Sociais: canal de diálogo com o setor público.</p> <p>Palestrante: <i>Débora Queiroz Afonso</i> – Coordenadora Geral de Atendimento ao Cidadão (OGU) – Controladoria Geral da União (CGU)</p> <p>Coordenação: <i>Marcelo Henrique da Costa</i> – Diretor do Centro de Comunicação Institucional da UEG</p>
12h	Intervalo para almoço
13h30	<p>Conferência: A Controladoria Geral do Estado (CGE) como Indutora de Controle Social</p> <p>Conferencista: <i>Gustavo Franco Martins Monteiro</i> – Superintendente da Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás – Controladoria Geral do Estado (CGE)</p> <p>Coordenação: <i>Edna Duarte de Souza</i> – Ouvidora UEG</p>
14h45- 16h	<p>Mesa de Discussões: Institucionalização e Fortalecimento da Cultura do Acesso para Empoderamento do cidadão - desafios para SICs e Ouvidorias.</p> <p>Palestrante: <i>Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes</i> – Vice Reitora da Universidade Estadual de Goiás</p> <p>Coordenação: <i>José Reinaldo Braga</i> – Coordenadoria Geral da Universidade – CGU - Universidade Estadual de Campinas</p>
16h – 16h15	Intervalo para café

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

16h15 – 17h30	Mesa de Discussões: Humanização do Atendimento em SICs e Ouvidorias. Palestrante: <i>Edna Duarte de Souza</i> – Ouvidora UEG Coordenação: <i>Mariana Pirkel Tsukahara</i> – Ouvidora do Instituto Federal Goiano (IFGoiano)
---------------	--

31 de agosto (quarta-feira)

8h30- 9h45	Mesa de Discussões: Classificação de documentos para o Acesso à Informação. De quem é a responsabilidade? Palestrante: <i>Maria D'Abadia de Oliveira Borges Brandão</i> – Superintendente Central de Transparência Pública da Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE) Coordenação: <i>Claudia Beatriz Carrião Alves</i> – Ouvidora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG)
9h45 – 10h05	Apresentação Cultural – Espaço UEG Cultural - Grupo Ipê Sound
10h05 -10h20	Intervalo para café

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

10h20 - 12h30	Mesa de Discussões: Vivências e Experiências – Gestor SICs e Ouvidores. Palestrante: <i>Maria Luiza Silva Santos</i> – Ouvidora e Gestora SIC da Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC) Coordenação: <i>Fábio Rodrigo Pinheiro da Silva</i> – Gestor SIC UNICAMP
12h – 12h30	Apresentação de banners
12h30	Intervalo para almoço
14h	Atividade de Integração com a Sociedade

01 de setembro (quinta-feira)

08h - 9h15	Mesa de Discussões: Informação é poder – a publicidade como regra e o sigilo como exceção no ambiente da educação superior. Palestrante: <i>Danilo Borges Garcia Carvalho</i> – Gerente da Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás – Controladoria Geral do Estado (CGE) Coordenação: <i>Gustavo Franco Martins Monteiro</i> – Superintendente da Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás – Controladoria Geral do Estado (CGE)
------------	--

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

9h15 - 9h45	Carta de Goiás - Discussões em Pauta Coordenação: <i>Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes, Fábio Rodrigo Pinheiro da Silva, José Reinaldo Braga e Maria Luiza Silva Santos</i> Relatora: <i>Edna Duarte de Souza</i>
9h45-10h45	Mesa de Discussões: Assuntos Relevantes para a atuação do Gestor SIC e Ouvidor: responsabilização por não atendimento da LAI, revelação da identidade do manifestante e pesquisas acadêmicas solicitadas pela LAI. Palestrante: <i>Gustavo Franco Martins Monteiro</i> – Superintendente da Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás – Controladoria Geral do Estado (CGE) Coordenação: <i>Danilo Borges Garcia Carvalho</i> – Gerente da Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás – Controladoria Geral do Estado (CGE)
10h45 - 11h	Intervalo para café
11h - 11h20	Apresentação Cultural – Espaço UEG Cultural - Grupo Catarse
11h20 – 11h50	Carta de Goiás – Aprovação pela Plenária Coordenação: <i>Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes, Fábio Rodrigo Pinheiro da Silva, José Reinaldo Braga e Maria Luiza Silva Santos</i> Relatora: <i>Edna Duarte de Souza</i>
11h50	Encerramento Coordenação: <i>Comissão Organizadora</i>

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

COMISSÃO ORGANIZADORA

SECRETARIA
Ana Paula da Costa Oliveira
Thiago Barros Cabral Faria
Prof ^a . Nadja Naira de Sousa e Alcântara
ADMINISTRATIVA FINANCEIRA
Prof ^a . Dr ^a . Edna Duarte de Souza
Juliana Priss do Nascimento Beserra
Andre Luiz Urcino Silva Valente
Adilson Bicudo da Rocha
COMITÊ CIENTÍFICO E AVALIADOR
Dr ^a Fernanda Maria Barroso Freitas
Prof. Dr. Haroldo Reimer
Dr. Karlos Matias Oliveira
AUDIOVISUAL
Prof. Ms. Marcelo Henrique da Costa
Graziano Magalhães dos Reis
Alyne Lugon Borges Carvalho
LOGÍSTICA
Flávia Maria Silva de Oliveira
Sílvia Maria Mendes
Adilson Bicudo da Rocha
Prof ^a Nadja Naira de Sousa e Alcântara
CULTURAL
Marco Antônio Carvalhaes Pereira
Gleysiane de Brito Machado

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

ÍNDICE

ARTIGOS

A Lei de Acesso à Informação e o Princípio da Transparência como Garantia Democrática à Participação do Cidadão

Ana Paula da Costa Oliveira

André Luiz Caes

Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes

ACESSO A INFORMAÇÃO NA UEG: uma realidade em construção

Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes

João Novaes Gomes

Ana Paula da Costa Oliveira

Impacto da Reforma Administrativa no Governo do Estado de Goiás em 2015

Adilson Rocha

Lei de Acesso à Informação: Incidência e Motivação de Recursos nas Instituições e Universidades de Ensino Público Superior do Estado de Goiás e DF

Juliana Priss do Nascimento Beserra

O Abuso de Direito no Acesso À Informação

Januário Fernandes Costa Neto

Maria Luiza Firmiano Teixeira

O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO COMO FORMA DE CONTROLE SOCIAL: um estudo das solicitações realizadas à Universidade Federal de Minas Gerais no ano de 2015

Aline Cândido Domingos Teixeira

Maria Luiza Firmiano Teixeira

O Surgimento das Ouvidorias, a Lei de Acesso à Informação e o Estado Democrático de Direito: refletindo e narrando experiências.

Maryneves Saraiva de Arêa Leão

Ouvidoria e Governança à Luz do Conflito de Agência

Andre Luiz Urcino Silva Valente

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

OUVIDORIA? O QUE É? PARA QUE SERVE? : Compreendendo Percepções

Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes
Diogo de Sousa Novaes
Thiago Barros Cabral Faria

Potencialidades da Humanização do Atendimento em Ouvidorias e Sistemas de Informação ao Cidadão

Edna Duarte de Souza

Relato de Experiência Hospital Universitário do Espírito Santo

Janildes Inácio dos Santos

Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas - SIC-UNICAMP

Fábio Rodrigo Pinheiro da Silva

RELATOS DE EXPERIÊNCIA

Demanda Recebida – IF Sudeste MG

Gislene Gomes de Queiroz Silva
Maria Luiza Firmiano Teixeira

Demanda Recebida – Universidade Estadual de Goiás

Edna Duarte de Souza

BANNERS

Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas (Sic-Unicamp)

Renata Lopes Prates

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

ARTIGOS

Apoio:



Realização:



A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E O PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA COMO GARANTIA DEMOCRÁTICA À PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO

Ana Paula da Costa Oliveira¹
André Luiz Caes²
Valcemia Gonçalves de Sousa Novaes³

RESUMO

O artigo propõe analisar a origem e a aplicação da Lei nº 12.526/2011, a Lei da Transparência ou de Acesso à Informação, que representa para o nosso país um grande avanço em prol do reconhecimento de valores da cidadania, dispostos na Constituição Federal de 1988, em seu inciso XXXIII do art. 5º. Um dos objetivos deste trabalho é compreender a importância do acesso à informação por parte de qualquer brasileiro, para o fortalecimento da democracia e construção de um espaço público democrático de participação e controle da administração pública pela sociedade. Nesse sentido, busca demonstrar as bases do direito fundamental à informação na Constituição Federal de 1988, a origem da norma, sua importância na construção legítima das decisões dos gestores públicos e sua importância como objeto de interlocução e aproximação da sociedade civil com a administração pública na construção da efetiva transparência administrativa.

Palavras-Chave: Transparência. Informação. Cidadania.

INTRODUÇÃO

Ao regulamentar o artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal (CF) o Brasil garantiu ao cidadão o exercício do seu direito de acesso à informação. Ressalte-se que no artigo 37 do referido instituto estabelece o princípio da publicidade que abarca o princípio da transparência ao instituir a publicidade dos atos estatais, a instituição de canais de participação do cidadão na elaboração e decisão dos rumos da administração pública.

-
- 1 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Sociedade da Universidade Estadual de Goiás Câmpus Morrinhos. anapcom1@gmail.com.
 - 2 Docente do Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Sociedade da Universidade Estadual de Goiás Câmpus Morrinhos. caesananda@bol.com.br
 - 3 Vice-Reitora da Universidade Estadual de Goiás. Interlocutora no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás (SGOe) e Autoridade de Monitoramento do Acesso a Transparência – UEG – valcemia@ueg.br

O princípio da transparência deriva do texto constitucional que determina em seu art. 5º, inciso XXXIII, o seguinte princípio constitucional.

Art. 5º XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

[...]

Art. 37. A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores.

No artigo 37 da Constituição Federal, estabelece que a publicidade das práticas administrativas é a regra, porém no § 1º a Carta Magna, quantifica o que deve ser publicado e a forma de fazê-lo.

Com a implantação da Lei n. 12.527/2011, o Brasil institui um novo regime de gerenciamento, divulgação das informações públicas no Brasil, pois estabelece que o acesso é regra e o sigilo é exceção. Qualquer cidadão poderá solicitar informações públicas, transformando “a cultura do segredo para a cultura do acesso, do acesso da lógica da informação como um favor para a lógica da informação como um bem público” (TRISTÃO; 2002, p. 9) .

Nesse sentido Martins Júnior (2013, p. 889) ressalta que no art. 3º da Lei 12.527/11, o legislador constituinte optou por garantir amplo acesso à informação pelo cidadão, sejam elas de interesse particular ou coletivo, ressalvadas tão somente aquelas que o legislador infraconstitucional estabelecer como imprescindíveis à segurança do Estado e da sociedade. E instrumentalizou o cidadão por meio de acesso à informação, a busca pela proteção seja no âmbito dos direitos individuais ou na tutela dos direitos coletivos transindividuais, inclusive à recusa ou demora no fornecimento da informação ou do local onde possa ser encontrada.

Vale ressaltar que é de responsabilidade do Poder Público e de seus agentes a proteção da informação, assegurando sua autenticidade, integridade e disponibilidade. Isso significa que a informação guardada, produzida, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público. O acesso a estes dados, arquivos, constituem-se em fundamentos e princípios para a consolidação da democracia e para o fortalecimento da capacidade da sociedade participar de modo efetivo das decisões que nos afeta.

O Direito à Informação como Pressuposto para o Exercício da Cidadania

Importante destacar que acesso à informação como direito fundamental não é reconhecido apenas na legislação brasileira, mas é reconhecido por vários organismos da comunidade internacional, tais como a ONU e a Organização dos Estados Americanos (OEA), dos quais foram produzidos tratados, convenções e declarações das quais o Brasil é signatário, determinando através destes documentos os seguintes direitos, conforme estabelecido no art. 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

“Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quais quer meios e independente de fronteiras”.

Além desta ainda podemos ressaltar a importância da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção, que em seus arts. 10 e 13, determinam que:

“Cada Estado-parte deverá (...) tomar as medidas necessárias para aumentar a transparência de sua administração pública (...) procedimentos ou regulamentos que permitam aos membros do público em geral obter (...) informações sobre a organização, funcionamento e processos decisórios de sua administração pública (...)”.

Ressalte-se aqui a importância da informação como direito fundamental, pois um cidadão bem informado tem melhores condições de conhecer e acessar outros direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais. E a edição da Lei de Acesso à Informação vem consolidar os princípios democráticos através da participação da sociedade no controle dos atos da administração pública. “Afinal, a visibilidade da atuação estatal é ponto fundamental do Estado Democrático de direito como medida propícia não só ao conhecimento público da gestão da coisa pública, mas também para o controle, a participação popular, a segurança jurídica e a legitimidade material dessa atuação, rendendo dividendos ainda para a ruptura com a tradição da sigiliosidade estatal” (MARTINS JUNIOR, 2013. p. 990).

O dispositivo normativo constitucional estabelece, desde o preâmbulo, a participação popular e o princípio democrático como legitimadores da atuação no Estado Constitucional, promovendo a aproximação, participação do cidadão na gestão pública através de proposituras de ação popular, habeas data, mandado de segurança ou como as mais recentes formulações, as audiências públicas.

Nesse sentido a Lei da Transparência elenca direitos específicos dos cidadãos em relação às informações. Esses direitos estão elencados no art. 7º da Lei 12.527/2011.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de

obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Nesta perspectiva, o direito ao acesso à informação previsto no art. 5º, inciso XXXIII, da CF, a Lei n. 12.527/2011, além dos tratados e convenções internacionais, corroboram para a importância do direito fundamental tanto no plano subjetivo quanto objetivo, enquanto direito individual de acesso à informação pessoal e também no importante espaço de participação nas decisões em relação a administração pública enquanto interesse coletivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente a um novo marco regulatório do gerenciamento de informação no Brasil, que entre outras inovações, destaca-se a mudança do paradigma do acesso a informação como regra e o sigilo como exceção.

Ressalte-se as garantias previstas na Constituição Federal e a Lei n. 12.527/11, poderão se apresentar como ineficientes para a efetiva participação popular, bem como destaca-se a importância da existência de um complexo eixo educacional capaz de criar uma sociedade consciente da necessidade de sua participação na gestão e controle dos gastos da administração Pública.

A democracia, como governo do povo, pelo povo e para o povo, somente efetivará através da participação ativa da sociedade em prol da eficiência e da eficácia na gestão da

administração pública, as quais ocorrem por meio da publicidade e da transparência do Estado democrático de direito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: Texto Constitucional promulgado em 5 de outubro de 1998. Brasília: Senado Federal, Subsecretarias de Edições Técnicas, 2010.

_____. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 19 jul. 2016.

MARTINS JUNIOR, Wallace Paiva. A lei de Acesso às Informações Públicas (Lei nº 12.527/11). in Marques Neto, Floriano de Azevedo (et. al.). *Direito e Administração Pública: Estudos em homenagem a Maria Sylvia Zanella Di Pietro*. São Paulo: Atlas, p. 889 - 990, 2013.

TRISTÃO, Gilberto. *Transparência na Administração Pública*. **VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**. Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002. Disponível em: < <http://docslide.com.br/documents/transparencia-na-administracao-publica-tristao-garcia.html>>. Acesso em: 28 jul. 2016.

ACESSO A INFORMAÇÃO NA UEG: uma realidade em construção.

NOVAES, Valcemia Gonçalves de Sousa ¹

GOMES, João Novaes²

OLIVEIRA, Ana Paula da Costa³

Resumo: A Lei de Acesso à Informação (LAI) de 2011 entra em vigor em 2012 trazendo com ela a perspectiva do acesso à informação como um direito fundamental para a cidadania. Este estudo objetiva verificar o quantitativo de demandas que foram realizadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) com solicitação de informações no âmbito da Universidade Estadual de Goiás, no período de 2013 a 2015. Foi possível verificar um crescimento da demanda por informações.

Palavras-Chave: Acesso à Informação. Direito Fundamental. Legislação. Manifestações por informação.

Introdução

Em novembro de 2011 é promulgada, no Brasil, a Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, reconhecida como a Lei de Acesso à Informação (LAI). Esta lei reconhece o direito do acesso, embora de forma tardia, como um direito universal, já previsto em documentos internacionais. “A elevação do direito de acesso à informação ao nível de direito universal deve ser justificada e calcada nos diferentes documentos legislativos de direitos humanos ou universais (Mafra, 2012).

O acesso à informação como direito fundamental também é reconhecido por importantes organismos da comunidade internacional, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização dos Estados Americanos (OEA).

Em 10 de dezembro de 1948, a Assembléia Geral das Nações Unidas adotou e proclamou a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH),

¹. Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Universidade Estadual de Goiás. valcemia@ueg.br.

². Bacharel em Direito. Professor na Universidade Estadual de Goiás. joanovaesadv@yahoo.com.br.

³. Bacharel em Direito. Mestranda em Ambiente e Sociedade pela Universidade estadual de Goiás. anapcom@hotmail.com

marco na história dos direitos humanos, por meio da Resolução 217 A (III) de sua Assembleia Geral, que expressa em seu Artigo XIX que:

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

Anos depois, em novembro de 1969, a Comissão Interamericana de Direitos Humanos da Organização dos Estados Americanos (OEA) estabeleceu pela Convenção Americana Sobre Direitos Humanos em seu Artigo 13 que

Toda pessoa tem direito à liberdade de pensamento e de expressão. Esse direito compreende a liberdade de buscar, receber e difundir informações e ideias de toda natureza, sem consideração de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro processo de sua escolha.

Após décadas, em outubro de 2003, os Estados Partes da Organização das Nações Unidas (ONU), presentes na Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção, preocupados com os problemas decorrentes da corrupção para a estabilidade e a segurança social, que podem afetar o Estado de Direito, elaboraram um documento que expressa, de forma clara, em seu artigo 10 que “cada Estado Parte, em conformidade com os princípios fundamentais de sua legislação interna, adotará medidas que sejam necessárias para aumentar a transparência em sua administração pública” (ONU, 2003), bem como expressa em sua Artigo 13 que,

Cada Estado Parte adotará medidas adequadas, no limite de suas possibilidades e de conformidade com os princípios fundamentais de sua legislação interna, para fomentar a participação ativa de pessoas e grupos que não pertençam ao setor público, como a sociedade civil, as organizações não-governamentais e as organizações com base na comunidade, na prevenção e na luta contra a corrupção, e para sensibilizar a opinião pública a respeito à existência, às causas e à gravidade da corrupção, assim como a ameaça que esta representa (ONU, 2003).

A Declaração da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção foi assinada pelo Brasil em dezembro de 2003 e regulamentada pelo Decreto Nº 5.687, de 31 de janeiro de 2006, conforme expresso em seu

Art.1º A Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, adotada pela Assembleia-Geral das Nações Unidas em 31 de

outubro de 2003 e assinada pelo Brasil em 9 de dezembro de 2003, apensa por cópia ao presente Decreto, será executada e cumprida tão inteiramente como nela se contém.

Aproximadamente uma centena de países já possuem leis que regulam o acesso à informação como um direito. A garantia do atendimento ao acesso à informação, como um direito fundamental, é essencial para a consolidação da democracia desde que fortaleça a capacidade das pessoas para a participação efetiva na tomada de decisões. Os cidadãos que tem maior acesso às informações tem amplas condições de atuar no sentido de garantir direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais (Mafra, 2012).

A Lei N° 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações conforme previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Brasileira, só entrou em vigor após 180 dias, quando foi regulamentada pelo Decreto N° 7.724, de 16 de maio de 2012, decreto este, que especificou no Art. 45 que “Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas”.

Em atendimento ao disposto acima, a regulamentação do direito do acesso à informação, no Estado de Goiás, se deu por força da Lei N° 18.025, de 22 de maio de 2013 que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal N° 12.527 no âmbito do Estado de Goiás foi regulamentada pelo Decreto N° 7.904, de 11 de junho de 2013.

O Artigo 2º do Decreto N° 7.904, afirma que as disposições da Lei Estadual N° 18.025 se aplicam-se aos órgãos integrantes da administração direta, às autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Goiás.

A Universidade Estadual de Goiás (UEG) é uma das autarquias que compõem a administração indireta e autárquica do Poder Executivo do Estado

de Goiás. Para atendimento aos pressupostos legais, a UEG está integrada ao Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) da Controladoria-Geral do Estado conforme expresso na Lei N° 18.025, em seu Artigo 10:

No âmbito do Poder Executivo estadual, para fins de controle e monitoramento por parte da Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Estado, todos os pedidos de acesso a informações, qualquer que seja a forma pela qual foram requeridos, deverão ser registrados junto ao informatizado Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), da Controladoria-Geral do Estado, que gerará automaticamente o número do respectivo protocolo, para acompanhamento do pedido.

A integração da UEG no referido Sistema tem por base legal, ainda, o Decreto N° 7.903, de 11 de junho de 2013 que organizou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás, assim disposto:

Art. 1º Fica instituído, na administração pública direta, nas autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e nos fundos, bem como nas entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado de Goiás, o Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe –, com o objetivo de imprimir celeridade e unificar o tratamento das manifestações de cidadãos encaminhadas ao Poder Executivo Estadual, além de fornecer informações estratégicas.

Art. 2º É obrigatória a utilização do SGOe pelos órgãos e pelas entidades autárquicas e fundacionais, empresas públicas e sociedades de economia mista em que o Estado seja acionista majoritário, inclusive por aqueles que mantenham canais de interlocução com a sociedade

Embora organizado de forma legal em 2013, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) já existia para o recebimento de manifestações como elogios, reclamações, denúncias, sugestões e informações.

Metodologia

O estudo foi desenvolvido por meio de uma pesquisa bibliográfica. Os demais dados referentes ao Acesso à Informação com http://www.cpc.tcontas.pt/documentos/2007_UNCAC_http://www.cpc.tcontas.pt/documentos/2007_UNCAC_Port.pdf base nos pressupostos da Lei N° 12.527, foram coletados no SGOe, tendo como base para este estudo a UEG, no período de 2013 à 2015.

O levantamento para este estudo considerou-se que a recente publicação da LAI em 2013 ainda não permitia amplo conhecimento por parte do cidadão para que ao acessar o sistema conseguisse diferenciar os termos “informações” e “LAI”. Para este estudo, então, se considerou como “acesso a informação” os pedidos de informação e LAI demandados no período de 2013 a 2015 para a UEG, embora estas sejam apresentados de forma destacada.

Resultados

Os dados obtidos no SGOe referentes ao ano de 2013 demonstram que a UEG recebeu 497 manifestações, sendo 174 reclamações (35%), 175 denúncias (35,2%), 09 elogios (1,8%) 13 sugestões (2,6%) e 126 pedidos de informação, sendo que, destas, 58 foram indicadas como LAI (11,7%) e as demais 68 foram identificadas como informações (13,7%).

No ano de 2014, os dados obtidos no SGOe demonstram um crescimento acentuado no número de manifestações em relação ao ano de 2013. A UEG recebeu 809 manifestações, sendo 224 reclamações, (27,7%) apresentando um decréscimo em relação ao ano de 2013; 267 denúncias (33%) apresentando um leve percentual de queda em relação ao ano de 2013; 40 elogios (4,9%) apresentando um percentual de acréscimo em relação ao ano anterior, 19 sugestões (2,3%) e 259 pedidos de informação, um acréscimo significativo superior a 100%, sendo que, destas, 111 foram indicadas como LAI (13,7%) e as demais 148 identificadas como informações (18,3%).

Os dados relativos ao ano de 2015, obtidos no SGOe, demonstram um crescimento médio no número de manifestações em relação ao ano de 2014. A UEG recebeu 935 manifestações, sendo 217 reclamações (23,2%) apresentando uma leve queda em relação ao ano anterior; 197 denúncias (21%) apresentando percentual de queda médio em relação ao ano de 2014; 37 elogios (3,9%); 12 sugestões e 472 pedidos de informação, demonstrando um acréscimo significativo, sendo que, destas, 231 foram indicadas como LAI (24,7%) e as demais 241 identificadas como informações (21%).

Com este levantamento, verificou-se o crescimento dos pedidos de acesso a informação para a Universidade Estadual de Goiás a partir do ano de 2013, em que ocorreu a regulamentação da legislação de acesso a informação no Estado de Goiás.

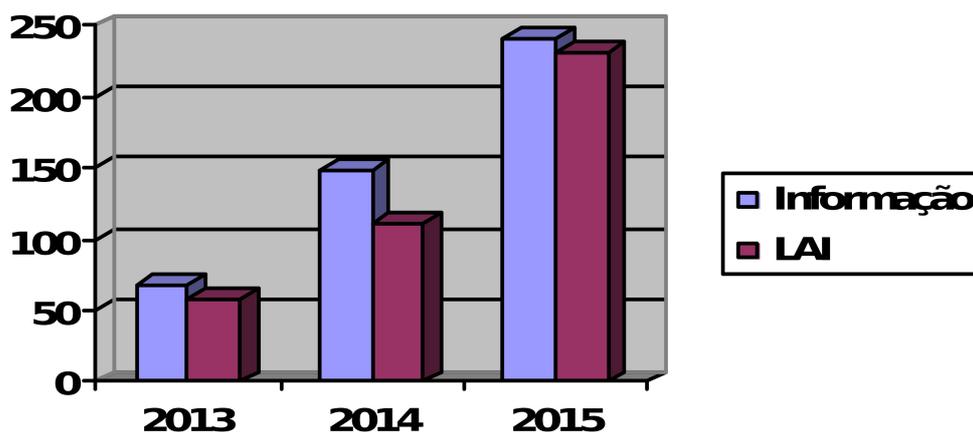


Gráfico 01 – Demonstrativo de demandas À UEG

Fonte: Novaes, 2016.

Este crescimento permite afirmar que a Lei de Acesso a Informação e sua divulgação têm permitido, no âmbito da Universidade Estadual de Goiás que a sociedade se manifeste no sentido de obter informações, quer seja uma informação comum ou de uma informação que se enquadre na LAI.

Garrido (2014) afirma que a LAI “é mais um passo para a democratização das relações governamentais com a sociedade” que impõe “aos órgãos públicos no Brasil a instituição de uma nova mentalidade no trato com a coisa pública”. Mas não basta que esta mentalidade no trato com a coisa pública seja vista apenas no âmbito das instituições publicas, no fornecimento das informações quer seja de forma passiva ou ativa, é preciso que a sociedade também passe por uma mudança cultural neste sentido e além de buscar estas informações, saibam como utilizá-las em favor da sociedade.

Considerações Finais

No âmbito da Universidade Estadual de Goiás, o pedido de acesso à informação, dentro dos princípios da LAI, tendo em vista sua regulamentação recente, iniciou uma caminhada, onde é perceptível, frente aos dados obtidos, ver um crescimento significativo na solicitação de informações, aqui entendido como maior interesse e participação social nos atos da administração do bem público. Mas sabe-se que ainda há muito por caminhar, para que uma mudança cultural neste sentido seja mais perceptível.

Referências

- BRASIL. **Constituição Federal**. Disponível em: < > Acesso em: 09 jul 2016.
- BRASIL. **Decreto N° 5.687**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20042006/2006/Decreto/D5687.htm >. Acesso em: 09 jul 2016.
- BRASIL. **A Lei n° 12.527**. Disponível em: < www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm >. Acesso em: 09 jul 2016.
- BRASIL Decreto N° 7.724. Disponível em: < www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm >. Acesso em: 09 jul 2016.
- CONFERÊNCIA ESPECIALIZADA INTERAMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. **Convenção Americana Sobre Direitos Humanos**. Disponível em: < https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_america.htm >. Acesso em: 09 jul 2016.
- COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Declaração de Princípios sobre Liberdade de Expressão**. Disponível em: < www.cidh.oas.org/basicos/portugues/s.convencao.libertade.de.expressao.htm >. Acesso em: 09 jul 2016.
- GARRIDO, Elena Pacita Lois **Lei de Acesso As Informações Públicas**. Disponível em: < www.leideacesso.cnm.org.br/leideacesso/pdf/Artigo >. Acesso em: 09 jul 2016.
- GOIÁS. **Decreto N° 7.904**. Disponível em: < www.gabinetecivil.goias.gov.br/decretos/numerados/2013/decreto_7904.htm >. Acesso em: 09 jul 2016.
- GOIÁS. **Lei N° 18.025**. Disponível em: < http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/leis_ordinarias/2013/lei_18025.htm >. Acesso em: 09 jul 2016.
- MAFRA, Francisco. **A Lei de Acesso à Informação no Brasil e no Mundo: princípios e direito de acesso**. Disponível em: <

juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11674>.

Acesso em: 09 jul 2016

ONU. **Declaração dos Direitos Humanos** (1948). Disponível em: <
<http://www.dudh.org.br/wp-content/uploads/2014/12/dudh.pdf>>. Acesso em:
09 jul 2016.

ONU. **Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção**. Disponível em: <
http://www.cpc.tcontas.pt/documentos/2007_UNCAC_Port.pdf>. Acesso em:
09 jul 2016.

IMPACTO DA REFORMA ADMINISTRATIVA NO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS EM 2015

Adilson Rocha¹

Resumo: Trata de resultado preliminares sobre os estudos do impacto econômico no Estado de Goiás decorrente da reforma administrativa que aconteceu no início do ano de 2015, tendo como finalidade a redução com gastos com a folha de pagamento que já excedia o permitido por lei, Mostra também para onde serão distribuídos e realocados esses recursos, onde será o investimento do Estado com essa pequena, porém significativa, parcela de sua receita. Outra finalidade deste é explanar sobre as consequências advindas desta reforma. Discorre se haverá ou não uma melhoria significativa, se o desligamento desses funcionários implicará em uma redução de eficiência na administração pública de Goiás. O impacto social dos indivíduos diretamente afetados, e mostrar o lado positivo e negativo da mesma.

Palavras-chave: Reforma Administrativa. Estado de Goiás. Políticas Públicas. Gastos Governamentais.

1. Introdução

No presente artigo, objetivamos analisar o impacto e as consequências da reforma administrativa que ocorreu em Goiás no início do ano de 2015. Discutiremos a fundamentação da mesma, sua finalidade, seus objetivos a curto e longo prazo e os benefícios que ela trará para o Estado.

Conforme ALVES (2011), a reforma administrativa é um processo de mudança que permite ajustar as estruturas e o funcionamento administrativo, de acordo com as pressões exercidas pelo ambiente político e social.

Discorre sobre a realidade econômica que o Estado se encontra, e como essa modificação na estrutura administrativa pode ter resultados positivos, que vieram de forma tardia, porém que irão ampliar o horizonte dos investimentos públicos dentro das necessidades mais gritantes, e nas regiões com maiores índices deficitários. Mostra também o ponto negativo dessa política.

¹ Acadêmico do 4º ano do curso de Ciências Econômicas do Campus de Ciências Sócio-Econômicas e Humanas da Universidade Estadual de Goiás. E-mail: adilson.roccha@gmail.com.

Empós compara por meio de cálculos estatísticos e comparativos, qual a real funcionalidade desta reforma, a porcentagem de redução dos gastos em folha de pagamento e para onde serão deslocados esses recursos.

Diante do exposto, busca-se responder a seguinte questão da pesquisa: Qual a real redução do valor total da folha de pagamentos do Estado de Goiás e onde estes valores retidos foram empregados no período do ano de 2015 até meados de 2016?

Para alcançar uma tentativa de êxito na resposta dessa indagação tem-se o objetivo de analisar o impacto na economia goiana da reforma administrativa promovida pelo governo do Estado de Goiás no início do ano de 2015, em uma comparação das contas públicas estaduais com os anos de 2014 e 2016. Compreender o fator gerador dessa mudança governamental e avaliar o impacto nas rotinas administrativas dos órgãos que foram afetados, bem como conhecer o destino desse aspecto monetário que foi retido e onde ele está sendo implantado. Sendo alcançado de forma específica por meio das seguintes etapas:

- Teorizar sobre reforma administrativa em diversos governos a nível de União, Estado e Município;
- Discriminar a respeito do efeito multiplicador que esta ação ofereceu as rotinas dos órgãos públicos afetados;
- Apontar o efeito social e econômico na vida financeira dos indivíduos envolvidos neste processo;
- Relacionar as variáveis econômicas envolvidas na análise deste modelo, submetê-las a teste com foco em exibir as condições reais da reforma para o Estado de Goiás;
- Avaliar a economicidade ocorrida em detrimento desta intervenção financeira;

Os mesmo se justificam por se fazer necessário a avaliação e a concretização dessa política pública adotada pelo Governo do Estado de Goiás, na expectativa de reduzir custos com a folha de pagamento estadual, foi ou está sendo realmente necessária e executada. Sobretudo é essencial a realização deste ensaio teórico para compreender e divulgar onde ocorreu os cortes e como está sendo reinvestidos os mesmos, efetivando a ideia inicial de tal medida.

Assim, é pertinente mostrar por meio das análises das contas públicas a real efetividade deste método, uma vez que se sabe que o serviço público geralmente é em sua maioria moroso, ou seja, enxugando a folha de pagamento por meio de demissões em massa torna-o mais moroso, e verificar se a realocação destes recursos foi feita de maneira correta.

2. Procedimentos Metodológicos

É necessário sobretudo utilizar-se de uma metodologia como foco no embasamento metodológico, principalmente por meio de dados governamentais públicos, mas também por referências bibliográficas sobre o tema. O objeto em foco a ser estudado são os gastos com a folha de pagamento do Estado de Goiás.

O foco da pesquisa é destrinchar a reforma administrativa que se deu em Goiás no ano de 2015, mais especificamente quanto aos cortes referentes à folha. Por meio de dados que serão solicitados ao Superintendente de Gestão, Planejamento e Finanças do Estado de Goiás, e por informações contidas no site www.transparencia.go.gov.br, com esses analisar qual era o valor da receita total do Estado e da folha de pagamento, fazendo link com o PIB goiano no período de maio de 2014 a fevereiro de 2015. Desta forma por meio de gráficos e cálculos estatísticos mostrar em porcentagem e em valor real de onde foi cortado e para onde se pretende enviar a verba decorrente da reforma.

Para a pesquisa ter efeito confiável o método estatístico mais utilizado neste texto são as séries estatísticas. Segundo COSTA (2010, p. 39), a série estatística é qualquer forma de tabela que apresente um conjunto de dados ordenados que sejam de característica em comum e representada por uma tabela e/ou gráfico, toda série contém três tipos de fatores, o tempo (cronologia), o espaço (lugar) e a espécie (fenômeno).

3. Desensolvimento

3.1. Reforma administrativa no Brasil e em seus estados

A emenda constitucional número 19 em seu artigo 21 traz que a despesa com pessoal ativo e inativo, de todas suas esferas não poderá exceder os limites estabelecidos em lei complementar (BRASIL, 1998).

De acordo com ALVEZ (2011), a reforma administrativa se relaciona com a cultura política, e não só, de cada país. Alguns dos fatores decisivos para a reforma ser um sucesso podemos encontrar nos países desenvolvidos, geralmente são a vontade e determinação política, a existência de uma administração experiente, a pressão pública e mais notoriamente o desenvolvimento da economia.

A análise da reforma administrativa possibilita destacar algumas medidas que demandam uma maior relevância, como a reorganização, a desburocratização, privatização e

inovação. Sendo que a primeira necessidade de uma reforma é a reorganização das estruturas administrativas, também ALVEZ (2011).

Para a execução das decisões a sociedade depende do controle hierárquico, que poderá ser gerencial (racional), burocrático (racional-legal) ou tradicional. Weber definiu com clareza os dois últimos tipos de poder hierárquico. O controle tradicional correspondente, na administração do Estado, ao patrimonialismo; o controle burocrático, à administração pública burocrática, em que os objetivos e os meios mais adequados para atingi-los são rigidamente definidos na lei [...], (NEVES, 2010).

Sobre a emenda constitucional de número 19 do ano de 1998, NUNES (2013) diz que o espírito desta está intimamente ligado ao contexto de seu surgimento, que pretende instalar uma administração gerencial mais eficiente, e que reduza os gastos e não moralize o serviço público.

Estudos realizados por COPOBIANGO et al. (2013), apontam que a reforma administrativa é discutida e debatida como um processo de adaptação da administração pública ao ambiente em que está inserida.

Frederico Lustosa da Costa, diz em seu artigo sobre “Condicionantes da reforma do Estado no Brasil”, organizado por Martins et al. (2006), que o debate sobre reforma administrativa do Estado no Brasil começou a ser discutido em 1990 por Luiz Carlos Bresser-Pereira, seus argumentos e suas propostas estão resumidas no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), de 1995, que é citado várias vezes no presente texto.

Um dos motivos apresentados no PDRAE para acontecer uma reforma administrativa é o grande aumento das despesas com pessoal em todas as esferas do governo, que depois da Constituição Federal de 1988 com a regulamentação do regime dos servidores públicos, se elevou ao extremo os gastos com servidores e aumentou drasticamente o déficit público, defendeu Frederico. (MARTINS et al., 2006)

Em um breve resumo Frederico conseguiu dar uma visão bem ampla da crise que aconteceu há quase 30 anos. Diz ele, que se tratava de uma crise do Estado, que por sua vez se fundamentava em uma crise fiscal, que por sua vez tem raízes em uma insistência de aplicação de um modelo econômico que frisava as políticas populistas, que foram reinseridas pelo processo de democratização, tornando-se por fim de caráter inercial.

3.2. Políticas e finanças públicas para um bom funcionamento da máquina (Estado)

Para um bom entendimento da abordagem aqui feita é necessário que se comece com alguns conceitos, como o de “administração”, que na visão de Tenório et. Al e organizado por Martins et al. (2006), em citação do Dicionário Houaiss da língua portuguesa, é o ato, processo ou efeito de administrar, que pertence a um povo ou coletividade, de forma transparente e aberto a quaisquer pessoas.

Já para Estado, Martins et al. (2006), cita Châtelet e Pisier-Kouchner, Bobbio e Habermas, dizendo que o pensamento sobre esse pode ser prolixo, pode se definir como soberano e encarregado de representar a coletividade, possui um núcleo jurídico e administrativo que por sua vez cria regras que organizam a existência social dentro do mesmo. Está ligado com o conceito weberiano de Estado moderno que expõe dois elementos, a presença de aparato administrativo que provem o oferecimento de serviços públicos, e o monopólio legítimo da força.

Habermas diz o Estado contemporâneo pode ser visto de diferentes áreas. Como *Estado administrativo* capaz de cumprir funções específicas, o Estado moderno se tinha diferenciado das instituições jurídicas engrenadas pela economia de mercado; como *Estado Fiscal*, ele dependia, ao mesmo tempo, da economia capitalista. Ao longo do século XIX, ele abriu-se, como *Estado-nação*, às formas democráticas de dominação. Em algumas regiões privilegiadas e nas condições favoráveis do pós-guerra, este Estado-nação, erigido em modelo em escala planetária, pode adotar – por meio da regulação de uma economia nacional cujos mecanismos permanecem intactos – a forma de *Estado-social*. Longamente coroada pelo sucesso, esta combinação está hoje ameaçada, na medida em que uma economia globalizada foge às intervenções de um tal *estado regulador*. (...) (MARTINS et al., 2006).

Conforme o Banco Interamericano de Desarrollo et al. (1979), o governo é um agente e regulador da economia, quando este está inserido em um mercado têm a função de produzir bens que não se pode fabricar no setor privado, um exemplo disso é a exploração do mercado de eletricidade. Outra função do governo é intervir no mercado como regulador, adotando medida que otimize o seu funcionamento, controle o equilíbrio do mercado externo, e em geral coordena a economia do país e suas interações com o mercado externo.

Ou função do governo é de provedor de igualdade e segurança, ou seja, este zela pela proteção e igualdade entra as pessoas e as organizações, segundo o Banco Interamericano de Desarrollo et al. (1979).

Outro sim, também pode-se visualizar o governo como administrador de um sistema. Considerando que uma nação é um grande sistema único e aberto, onde se influencia

vários outros sistemas, ou seja, as ligações sistemáticas globais. O governo atua como administrador geral do sistema nacional ligando os objetivos individuais e de organizações em uma política de longo prazo para que haja funcionamento dos mesmos. O governo tem força cognitiva e capacidade reguladora, e tenta por meio dessas práticas alcançar os objetivos gerais, na visão do Banco Interamericano de Desenvolvimento et al. (1979).

De acordo com as considerações do Banco Interamericano de Desenvolvimento et al. (1979), o objetivo principal de um sistema público como em qualquer outro sistema é a “eficácia”, que nada mais é do que a otimização dos recursos disponíveis para lograr os resultados esperados.

Para Martins et al. (2006), também é importante conceituar *Patrimonialismo*, citando as definições de Max Weber, ele diz que nada mais é do que uma variante de dominação tradicional, que se acredita na legitimidade por meio de uma crença na santidade dos senhores que dominavam os poderes tradicionais. Essa dominação patrimonial se embasava na existência de um quadro administrativo composto puramente por pessoas ligadas ao senhor, ou seja, não-burocrático.

Outro sim, também temos o *Personalismo*, que na visão do antropólogo Roberto DaMatta, citado por Martins et al. (2006), trata-se da forma particular de uma constituição social hierarquizada e baseia-se na diferença entre pessoas e indivíduos.

Um ponto importante que Martins et al. (2006) concluiu foi que, as reformas empregadas pelo governo FHC focaram apenas nos problemas de esgotamento financeiro do Estado brasileiro, resolvendo apenas problemas estruturais de alocação de recursos, esse tipo de reforma não é capaz de modificar as relações entre Estado e sociedade.

4. Considerações e Resultado Preliminares

Observa-se com os dados compactados coletados do site governamental *Transparência Goiás*, que a proposta de redução dos gastos com pessoal para enxugamento da máquina e uma possível ampliação de recursos em investimentos não logrou êxito a curto prazo. Nota-se ao analisar a Tabela 1 que ao contrário do que foi proposto pelo governo do estado de Goiás ao realizar a reforma administrativa em 2015, não houve redução do valor gasto com Pessoal e Encargos Sociais, e também não ocorreu aumento dos investimentos nos anos analisados, ao contrário, houve queda.

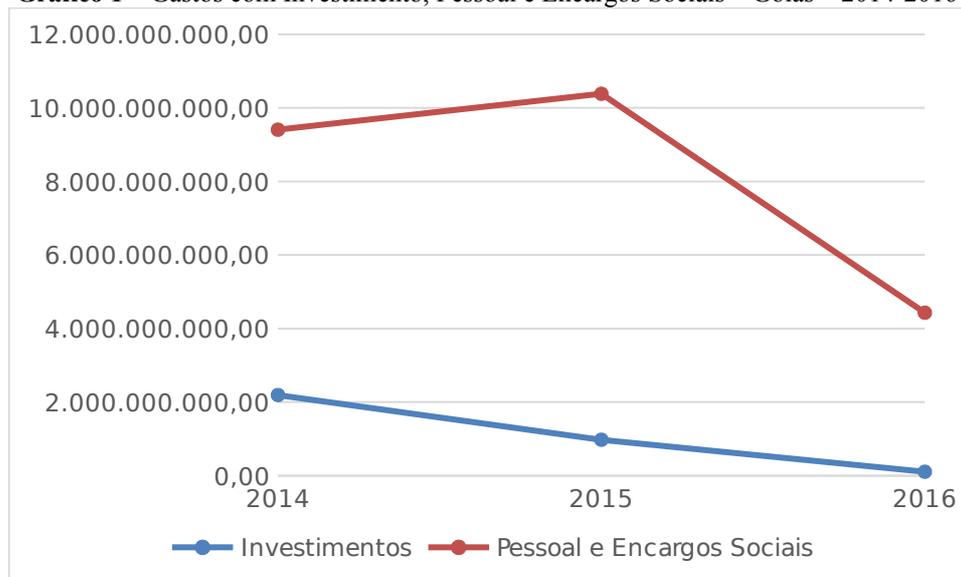
Tabela 1 - Gastos Públicos do Estado de Goiás - 2014 - 2016

Ano	Investimentos	Pessoal e Encargos Sociais
2014	2.191.164.208,48	9.407.285.725,66
2015	974.975.275,50	10.384.130.200,66
2016	105.054.605,01	4.429.970.956,29

Fonte: Site Transparência Goiás, 2016.

Pode-se analisar visualmente no Gráfico 1 a queda constante e significativa dos gastos com investimento no Estado de Goiás, sendo que de R\$ 2 bilhões em 2014, caiu para R\$ 974 milhões em 2015. No que se refere aos gastos com pessoal e encargos sociais entende-se claramente que a política aplicada pelo governo não está angariando sucesso, pois, o gasto com funcionalismo público foi crescente do ano de 2014 para 2015, mesmo depois da reforma realizada pelo governo no início do ano.

Gráfico 1 – Gastos com Investimento, Pessoal e Encargos Sociais – Goiás – 2014-2016



Fonte: Rocha, 2016.

Deste modo, aqui destrincho as premissas advindas das primeiras conclusões desta pesquisa. Não se pretende colocar como regra o que foi exposto até o presente momento, porém é necessário que os interlocutores compreendam o acordo de onde parto. Tomo a conclusão que conforme os dados analisados até o presente momento, essa política pública empregada não logrou êxito a curto prazo. Entende-se que isso pode decorrer dos processos cíclicos referentes a crise instaurada no país. O estudo deve prosseguir com às análises até o final de 2016 para se chegar a conclusões mais concretas.

5. Referências

ALVES, Allan Carlos. **Inovação e Reforma Administrativa**. 2011. Disponível em: <<http://goo.gl/A3Ozwy>>. Acesso em: 19 abr. 2015.

Banco Interamericano de Desarrollo; Escuela Interamericana de Administración Pública; Fundación Getulio Vargas. **Administración de empresas pública**. Mexico: Editorial Limusa, 1979.

BRASIL. Constituição (1988). Ementa Constitucional n. 19, de 4 de junho de 1998. Dá nova redação ao art. 21, 22, 27, 29, 37, 38, 39, 41, 48, 49, 51, 52, 57, 70, 93, 127, 128, 135, 144, 167, 169, 173, 206 e 241 da Constituição Federal, alterando e inserindo parágrafos. **Lex** –Coletânea de Legislação e Jurisprudência: legislação federal e marginália, São Paulo, 1998.

COSTA, Paulo Roberto da. **Estatística / Paulo Roberto da Costa**. 3ª Edição. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Técnico Industrial de Santa Maria. 2010.

COPOBIANGO, Ronan Pereira; NASCIMENTO, Aparecida de Lourdes; SILVA, Edson Arlindo; FARONI, Walmer. Reformas administrativas no Brasil: uma abordagem teórica e crítica. **REGE**, São Paulo – SP, Brasil, v. 20, n. 1, p. 61-78, jan/mar. 2013.

MARTINS, Paulo Emílio Matos; PIERANTI, Octavio Penna. **Estado e gestão pública: visão do Brasil contemporâneo**. 2ª edição – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

NEVES, Adriano Craveiro. A reforma administrativa brasileira (1995-1998) sob a ótica weberiana. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 15, n. 2596, 10 ago. 2010. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/17153>>. Acesso em: 19 abr. 2015.

NUNES, Regina Lopes Dias. **Um novo modelo de administração pública gerencial no Brasil** - a reforma administrativa e sua influência no regime jurídico dos servidores públicos. Conteudo Juridico, Brasilia-DF: 03 abr. 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.42736&seo=1>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

Lei de Acesso à Informação: Incidência e Motivação de Recursos nas Instituições e Universidades de Ensino Público Superior do Estado de Goiás e DF

Juliana Priss do Nascimento Beserra¹

Resumo

O presente artigo busca especificar as incidências e as motivações mais recorrentes na abertura de recursos em solicitações realizadas pela Lei de Acesso à Informação, em instituições e universidades de ensino público superior federal do Estado de Goiás e DF. Para este fim, utilizou-se de metodologia qualitativa e quantitativa, tendo como base de apoio relatórios disponibilizados pela Controladoria Geral da União. Com base nestes relatórios foram analisadas no período de janeiro de 2014 a janeiro de 2016, quatro instituições, são elas a saber: Instituto Federal Goiano, Instituto Federal de Goiás, Universidade Federal de Goiás e Universidade de Brasília. Entende-se que analisar os recursos, bem como as principais razões de abertura destes, auxiliará a definir disfunções pontuais na disponibilização das informações, e servirá como catalizador de um processo de melhoria contínua e boas práticas.

Palavras-Chave:

Palavras-chave: Recurso. Incidências. Motivação. Ensino Público Superior.

1 Introdução

Em conformidade com o direito fundamental da transparência previsto na Constituição e disciplinado pela Lei de Acesso à Informação, é reconhecido o direito a todos de receber informações dos órgãos públicos, sejam elas de interesse particular ou coletivo prevendo prazos determinados e a responsabilização nos caso de descumprimento. Trata-se a Lei de Acesso, temática relativamente recente ao considerar que a Carta Magna de 1988 já previa este direito, e somente após 24 anos entraria em vigência lei para disciplinar e garantir sua execução. A resistência na plena implementação deste regime e adoção de uma política de conformidade, consiste na relativa recência ao regulamentar a transparência, na cultura do sigilo institucionalizada pelos órgão e pessoas públicas, de modo a interferir no processo de gestão mais transparente. Fato este que, recai sobre a qualidade das informações prestadas, onde muitas vezes não satisfazem ao que foi solicitado, e conseqüentemente promovem a abertura de Recurso à resposta proporcionada. Neste contexto, o presente trabalho tem o objetivo de fazer um levantamento relacionado as principais razões de abertura de recurso, nas Instituições de Ensino Público Superior do Estado de Goiás e DF, que já fomentaram o desenvolvimento, implementação e funcionamento da Lei de Acesso à Informação, avaliando os recursos apresentados pelos solicitantes, os pontos a serem desenvolvidos para o aperfeiçoamento na disponibilização da informação ao público interno e externo. Espera-se obter por meio da análise dos recursos abertos em respostas obtidas, esclarecimento com relação as inconformidades a serem trabalhadas para a plena promoção de uma administração mais transparente e o desenvolvimento de boas práticas entre os profissionais de Ouvidorias e SIC's.

2 O Acesso à Informação

A Constituição Federal em consonância com a Declaração Universal dos Direitos Humanos denomina o acesso à informação como um direito fundamental, que norteia o indivíduo para maior participação no processo democrático. Trata-se o acesso à informação indispensável recurso para que indivíduo possa usufruir e compreender seus direitos e deveres fundamentais. Segundo o art. 5º da Constituição Federal:

“Art. 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:

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; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)”

A Constituição reforça que todos tem o direito a requisitar e receber informações guardadas, produzidas e/ou custodiadas pelos órgão públicos, e neste contexto é necessário compreender estas informações como sendo também um bem público. O promoção de amplo acesso à informação configura uma das obrigações do Estado Democrático para com a sociedade, e a ele cabe desenvolver políticas de acesso à informação, atender as solicitações requisitadas assim estimulando o indivíduo a cidadania participativa.

Sem o acesso à informação torna-se quase impossível inserir o indivíduo na sociedade, de modo que este, esteja consciente dos mecanismos adotados pelo Estado na promoção a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados e o uso devido dos recursos públicos.

2.1 Lei de Acesso à Informação

Com o propósito de regulamentar e disciplinar a disponibilização do acesso à informação, em 16 de maio de 2012 entra em vigor a Lei de Acesso à Informação. A principal conquista deste marco consiste, a partir de então estabelecer o acesso como regra e o sigilo como exceção, salvo os casos previstos em lei.

A L.A.I. abrange órgãos públicos integrantes da administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público. O Decreto nº 7.724 de maio de 2012, esclarece sobre a abrangência da Lei de Acesso à Informação:

Art.5º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

Em atendimento as diretrizes da L.A.I, é necessário o conceito de informações públicas, a Lei estabelece que essas informações não resumem apenas a dados referentes a aplicação de recursos públicos, trata-se de significado mais amplo. Engloba as informações produzidas e/ou custodiadas pelo órgão ou entidade pode ser objeto de pedido de acesso a informações.

2.1.1 Pedido de Informação

Para caracterizar e compreender o que vem a ser um pedido de acesso à informação, é indispensável entender o conceito de informação, que entre outras definições trata a Lei 12.527/2011, como sendo:

*Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:
I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e trans-missão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;*

Ainda na Lei de Acesso à Informação há descrição clara da abrangência do que pode ser solicitado, conforme apresenta o art. 7º na sequência os incisos:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;
e

VII - informação relativa;

Com base neste esclarecimento, o pedido de acesso à informação nada mais é que uma requisição ou solicitação de informação direcionada aos órgãos e entidades da administração pública de direito público ou privado. Um dos preceitos de fundamental relevância da L.A.I, trata-se da vedação de solicitar ao manifestante que apresente a motivação/razão de abertura de pedido.

Esta vedação pode ser analisada como uma iniciativa da Lei em reforçar a ideia do acesso à informação, como um direito fundamental. Um exemplo desta máxima é a saúde, como direito e garantia fundamental não se questiona as razões ou motivos para o acesso à saúde, sendo esta indispensável a sobrevivência. Assim a Lei busca tratar o acesso à Informação e transparência.

Muito embora a vedação prevista em Lei determine o princípio da máxima publicidade e o pleno atendimento ao pedido de acesso, há em contraposição

normas que disciplinam o que é o pedido de informação, e os casos excepcionais de restrição de acesso.

Não caracteriza como pedido de acesso à informação, solicitações cujo conteúdo formalize reclamações e denúncias, devendo ser direcionadas às Ouvidorias para devido atendimento. Não estão previstas na L.A.I, as solicitações que requerem consultas a casos hipotéticos ou concretos onde, a informação solicitada é inexistente, e portanto, não configuram pedidos de acesso à informação.

Existem ainda, algumas previsões de exceção ao atendimento as solicitações como o pedido genérico, a informação inexistente, os pedidos desarrazoados e os pedidos desproporcionais. Nestes casos, há a possibilidade de não atender as solicitações, não pela discricionariedade do agente público, e sim pela própria solicitação de informação no modo que foi elaborada, inviabilizando o atendimento de forma eficiente.

2.1.2 Hipóteses legais de indeferimento de acesso ao dado/informação

Uma das formas que inviabilizam o atendimento ao pedido de acesso é o pedido genérico. O pedido genérico, não proporciona a delimitação do assunto requerido dificultando a compreensão do que foi solicitado. O Decreto nº. 7.724/2012 apresenta a seguinte conceituação:

Art.12. O pedido de acesso à informação deverá conter:

(...)

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

(...)

No que diz respeito a alegação de Informação Inexistente, esta baseia-se na presunção de que esta afirmação é verídica, sendo necessário que a Administração Pública empenhe em esforços para encontrar as informações. E após busca criteriosa da

informação, declarar sua inexistência caso seja este o caso. A súmula CMRI nº 6 de 2015 esclarece:

Súmula CMRI no 6/2015

“INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÃO – A declaração de inexistência de informação objeto de solicitação constitui resposta de natureza satisfativa; caso a instância recursal verifique a existência da informação ou a possibilidade de sua recuperação ou reconstituição, deverá solicitar a recuperação e a consolidação da informação ou reconstituição dos autos objeto de solicitação, sem prejuízo de eventuais medidas de apuração de responsabilidade no âmbito do órgão ou da entidade em que tenha se verificado sua eliminação irregular ou seu descaminho.”

O pedido desarrazoado é denominado como aquele que apresenta desconformidade com os interesses públicos. Segundo o Manual de Aplicação da Lei de Acesso à Informação em recursos à CGU, define o pedido desarrazoado como:

É aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI tampouco nos seus dispositivos legais, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública.

A doutrina entende o pedido desproporcional como uma solicitação que em razão de sua proporção e inadequação, inviabiliza o atendimento das demais solicitações, e interfere diretamente na rotina da administração pública.

Trata-se de negativa amparada por dificuldade operacional e não necessariamente por lei, e neste sentido é indispensável franquear ao demandante da solicitação esclarecimento da negativa. Esclarecendo ao requerente que o pedido, inviabiliza as atividades rotineiras da administração.

Dentre o rol de solicitações onde há a possibilidade de negativa ao acesso, está expresso no Decreto nº 7.724/12 art. 13 inciso III, os pedidos que exigem trabalhos adicionais de análise e interpretação e dados, ou serviço de produção e tratamento de dados, que não seja de competência do órgão ou entidade solicitado.

Ainda que, a solicitação exija trabalhos adicionais de análise e interpretação e dados, o procedimento adequado diante das determinações legais, daquele que detêm a informação, é esclarecer ao solicitante os impactos que tratar tais dados poderão causar as rotinas de modo geral.

Nesse entendimento, a solicitação que requeira o tratamento de dados e/ou informações que não sejam de competência do órgão requerido, o mesmo não é obrigado legalmente a atendê-lo. No entanto, cabe ao órgão requerido direcionar a solicitação ao órgão competente para que dê atendimento. Esclarecendo ao requerente, que tal solicitação é de competência de outra Instituição, e informando ainda que, a demanda já foi direcionada.

Enfim, verifica-se que a administração pública não está obrigada a atender toda e qualquer solicitação, sobretudo as que necessariamente demandam de dispêndio em esforço e recursos. Prevendo a Lei meios para proteger em casos específicos a informação/dado.

2.1.3 Restrições de acesso

Existe na lei hipóteses de restrições de acesso à informação como o sigilo bancário, sigilo fiscal, segredo de justiça, sigilo decorrente de direitos autorais, sigilo empresarial, sigilo das sociedades anônimas, sigilo decorrente da governança empresarial, bem como outras.

Neste contexto o legislador criou, baseado nos interesses da sociedade e do Estado, um rol exaustivo dos tipos de classificação das informações, onde apresenta os tipos de informação e os procedimentos para a restrição do acesso.

Este instrumento vem para disciplinar a disponibilização das informações. A lei orienta a formação de um colegiado denominado formalmente como, Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos. A cargo desta comissão fica a responsabilidade de classificar e desclassificar tais informações.

As restrições de acesso em consonância aos direitos constitucionais vem para resguardar e proteger os direitos à privacidade e à vida privada que afetem direta ou indiretamente à intimidade, a honra.

2.2 Recursos

Na leitura da L.A.I, em caso a restrição de acesso seja total ou parcial é direito do requerente a abertura de recurso. O pedido de recurso será direcionado à autoridade hierárquica superior aquele que proporcionou a resposta inicial, tendo este o prazo de 5 dias para proporcionar o deferimento ou indeferimento.

Caso indeferida a solicitação, poderá o manifestante encaminhar recurso a Autoridade Máxima do órgão/entidade, e este contará com o prazo de 5 dias para a análise recursal. Persistindo a negativa ao subsídio do que foi requisitado, no âmbito Federal, poderá ainda o requerente abrir recurso desta vez encaminhado à Controladoria Geral da União.

Cabe a CGU, atendendo ao princípio da Máxima Publicação, analisar a negativa ao acesso à informação confrontando sua análise com as prerrogativas permitidas pela L.A.I . Após avaliação poderá a CGU, determinar o provimento total, parcial, o desprovimento, não conhecimento ou perda do objeto.

O Requerente, após recurso à CGU e análise persistindo negativa por parte da Controladoria poderá em última instância recorrer a Comissão Mista de Reavaliação de Informações. Esta Comissão foi criada pela L.A.I, trata-se de um órgão colegiado, cuja atribuição avalia tanto os recursos negados pela CGU, quanto aos casos de classificação e desclassificação de informações.

3 Análise dos recursos abertos em Universidades Federais do Estado de Goiás e DF

Fundamentados no Decreto N° 3.860, de 9 de julho de 2001, as Instituições de Ensino Superior classificam-se em:

Art. 1º As instituições de ensino superior classificam-se em:

I - públicas, quando criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público; e

II - privadas, quando mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.

A Lei de Acesso à Informação tem abrangência em instituições e órgãos públicos, compreendendo a natureza pública das IES Federais, estão as mesmas subordinadas a referida Lei. O presente artigo propõe analisar as principais razões para abertura de recurso às autoridades hierárquicas, em Instituições e Universidades de Ensino Superior Federal do Estado de Goiás e DF.

Entendendo serem estas autarquias federais, entidades sujeitas as determinações da Lei de Acesso à Informação. As Instituições e Universidade de Ensino Superior Federal, além do propósito de promover a formação profissional qualificada, obstina-se a formação do cidadão consciente de seus direitos e deveres.

Para tanto, infere-se que atuar em conformidade aos preceitos da Lei de Acesso não trata-se apenas de uma imposição legal as IES, mas também por sua natureza formadora, diante do caráter educador e disseminador no âmbito público e do processo da máxima transparência.

Efetivamente na esfera pública é notório a resistência dos órgãos e servidores a publicização de dados de relevância pública. E as IES Federais, como entidades de natureza pública e educadora, tem o dever de quebrar a cultura do sigilo e promover a máxima publicidade.

Em diversas petições, é possível observar ora resistência, ora má administração ao franquear informações por parte das Instituições Públicas. Fato este

que, pode ser facilmente verificado analisando recursos aos pedidos de informações solicitados em Instituições Públicas.

O presente artigo propõe analisar as principais razões para abertura de recurso direcionada ao Chefe Hierárquico das Instituições e Universidades de Ensino Superior Federal do Estado de Goiás e DF. Entendendo serem estas autarquias federais, e portanto, submetidas a Lei de Acesso.

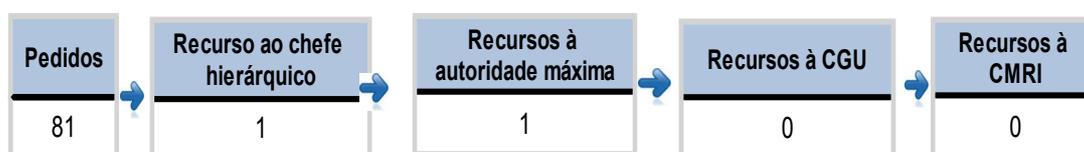
Através da presente análise, espera-se listar os principais motivos para a abertura de recursos, identificando as possíveis razões que deram origem. Destaca-se que tal informação, norteará quais os principais pontos a serem trabalhados para a plena promoção de uma administração mais transparente no âmbito das Universidades e Instituições de Ensino Superior.

Para tanto, será foco de análise as Instituições: Instituto Federal Goiano, Instituto Federal de Goiás, Universidade Federal de Goiás e Universidade de Brasília. Serão analisados, os relatórios das instituições supramencionadas, disponibilizados no site da Controladoria Geral da União, com o título Relatórios de Recursos e Reclamações, no período de janeiro de 2014 à janeiro de 2016.

Dada as várias instâncias recursais, convencionou-se analisar os recursos dirigidos ao Chefe Hierárquico das instituições relacionadas. Baseados nos dados do Instituto Federal de Goiás, no período de janeiro de 2014 a janeiro de 2016, foram realizadas 81 solicitações destas conforme quadro abaixo uma foi realizada abertura de recurso. Ou seja, 1,23% de pedidos respondidos geraram recurso ao chefe hierárquico.

Figura 1

Quadro geral dos recursos IFG – GO



Fonte: Relatórios de Recursos e Reclamações IFG-GO - Controladoria Geral da União

Figura 2

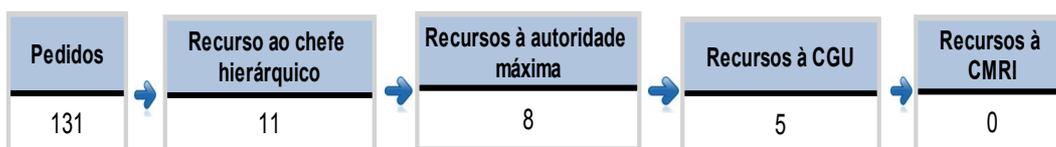
Motivos para interposição de recursos IFG – GO		
Motivo	Quantidade	%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	100%
TOTAL	1	

Fonte: Relatórios de Recursos e Reclamações IF GOIANO - Controladoria Geral da União

O Instituto Federal Goiano, no período estipulado foram registradas 131 manifestações, destas constatou-se a abertura de onze recursos ao Chefe Hierárquico, o que representa 8,59% do total de solicitações.

Figura 3

Quadro geral dos recursos – IF GOIANO



Fonte: Relatório de Recursos e Reclamações IF GOIANO - Controladoria Geral da União

Figura 4

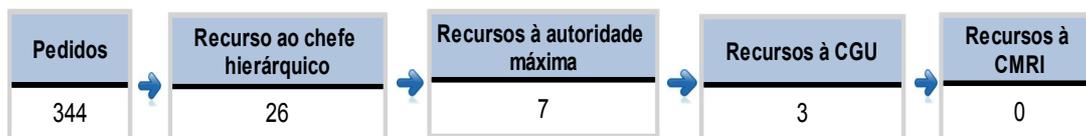
Motivos para interposição de recursos IF GOIANO		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	7	63,64%
Outros	2	18,18%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	9,09%
Data da classificação (de início ou fim) não informada	1	9,09%
TOTAL	11	

Fonte: Relatório de Recursos e Reclamações IF GOIANO – Controladoria Geral da União

A Universidade Federal de Goiás, recebeu 344 pedidos no período estipulado e deste totalizaram 26 recursos ao Chefe Hierárquico, como pode ser visto pelos dados apresentados em relatório.

Figura 5

Quadro geral dos recursos – UFG



Fonte: Relatório de Recursos e Reclamações -UFG - Controladoria Geral da União

Figura 6

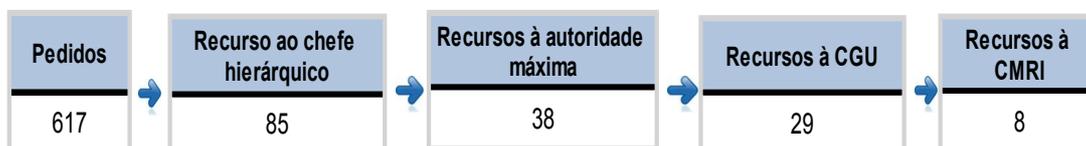
Motivos para interposição de recursos – UFG		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	14	53,85%
Informação recebida não corresponde à solicitada	8	30,77%
Outros	2	7,69%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	3,85%
Informação classificada por autoridade sem competência	1	3,85%
TOTAL	26	

Fonte: Relatório de Recursos e Reclamações -UFG -Controladoria Geral da União

O relatório da Universidade de Brasília, recebeu 617 pedidos de acesso, dentre este registraram a abertura de 85 recursos a respostas iniciais, o que representa 13,84% das solicitações.

Figura 7

Quadro geral dos recursos UNB



Fonte: Relatórios Recursos e Reclamações UNB – DF - Controladoria Geral da União

Figura 8

Motivos para interposição de recursos – UNB		
Motivo	Quantidade	%
Informação recebida não corresponde à solicitada	33	38,82%
Informação incompleta	30	35,29%
Outros	10	11,76%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	6	7,06%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	2	2,35%
Grau de sigilo não informado	2	2,35%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	1,18%
Informação classificada por autoridade sem competência	1	1,18%
TOTAL	85	

Fonte: Relatórios Recursos e Reclamações UNB - DF - Controladoria Geral da União

Figura 9

Motivo para a Abertura - IFG, IFGO, UFG, UNB	Quantidade					%
	IFG	IF GO	UFG	UNB	Geral	
Informação recebida não corresponde à solicitada	0	1	8	33	42	34,15
Informação incompleta	0	7	14	30	51	41,46
Outros	0	2	2	10	14	11,38
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	0	1	10	12	9,756
Informação recebida por meio diferente do solicitado	0	0	0	2	2	1,626
Informação recebida não corresponde à solicitada	0	0	0	2	2	1,626
Ausência de justificativa legal para classificação	0	0	0	1	1	0,813
Informação classificada por autoridade sem competência	0	0	1	1	2	1,626
Data da classificação (de início ou fim) não informada	0	1	0	0	1	0,813
TOTAL	1	11	26	85	123	
	Geral		123			

Fonte: A Autora

Analisados os recursos ao Chefe Hierárquico, constatou-se com base neste critério “informações incompletas”, obtive o maior número de representações em recursos. Esse número expressivo pode inferir três possibilidades, a omissão de dados a critério do respondente, a falta de análise do que foi solicitado, a omissão de dados/informações classificadas como reservadas ou sigilosa. Considerando ainda, a possibilidade da forma que foi solicitado o pedido, não apresentando solicitação completa e clara por parte do requerente.

Fator preocupante, após levantamento dos dados consiste no alto número de incidências de “Informações Recebidas não Correspondente à Solicitada”, totalizando 38.42% dos recursos. Neste aspecto, levanta-se a hipótese da possível falta de análise do que foi solicitado por parte do respondente. Outra possibilidade, que justificaria essa porcentagem trata-se da abertura de pedido de acesso genérico e impreciso, dificultando a compreensão do que foi solicitado.

Em terceiro lugar, dentre a classificação de recursos, temos o “Outros” que por sua descrição pouco precisa nos impede de fazer considerações. No entanto, para efeito de operacionalização é necessário no ato da classificação e subclassificação das manifestações e recursos recebidos, denominar especificamente as demandas requisitadas, a fim de obter melhores condições de avaliar os inúmeros casos em que estão submetidos a administração pública, e futuramente geração de relatórios mais eficientes e claros.

O relatório destaca que 9% dos recursos referem-se a “Justificativa para sigilo insatisfatório/não informada”, notadamente a classificação de sigilo tem aspecto fundamental para amparar as instituições/órgão públicos. A classificação de sigilo/reserva, combinada com justificativa plausível deste item em resposta as demandas, além do pleno atendimento a L.A.I, reforça a lisura e seriedade da Instituição.

No levantamento feito através do relatório destaca-se, que 1,69% dos recursos estão baseados em “Informações recebidas por meio diferente do solicitado”, 1,69% estão relacionados a “Informação classificada por entidade sem autoridade”. E 0,8% representam recursos com data de sigilo/reserva de informação sem a apresentação da data de início/fim da classificação.

Tais recursos, embora apresentem pouca expressividade dado os valores, são dignos de atenção, tendo em vista a seriedade em se tratar a classificação da informação, bem como, a autoridade competente para fazê-lo, ambos normatizados por lei.

4 Considerações Finais

Pela observação dos relatórios analisados, temos como principais razões de abertura de recurso, em manifestações requeridas as IES Federais do Estado de Goiás e DF, as seguintes solicitações: Informação recebida não corresponde à solicitada, Informação incompleta, Outros, Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada, Informação recebida por meio diferente do solicitado, Informação recebida não corresponde à solicitada, Ausência de justificativa legal para classificação, Informação classificada por autoridade sem competência, e Data da classificação (de início ou fim) não informada. O cerne das reclamações abertas em recurso, permite deduzir através dos dados apresentados, que há ainda hoje, dificuldade na plena disponibilização da informação, em observância a repostas incompletas ou incoerente ao que foi solicitado. Outro aspecto de fundamental relevância após verificação dos recursos, baseia-se na concepção de sigilosidade, em termos legais, sobretudo na divulgação de justificativa legal para sua classificação e na autoridade competente para fazê-lo. Conclui-se da análise que deve-se desenvolver trabalho contínuo de orientação dos profissionais SICs e Ouvidoria, para proporcionar resposta em sua amplitude, considerando e esclarecendo ao requerente os possíveis casos de reserva/sigilo, amparados por documento formalmente desenvolvido pela Instituição. Orientar o(s) administrador(es) da informação com foco na Resolução Negociada, estreitando relacionamento com o cidadão no sentido de melhor compreender, e responder solicitações requeridas administrando possíveis conflitos.

5 Referências

- BRASIL. Constituição da República Federativa de 1988, Art5º, inciso XXXIII.
- BRASIL. Decreto Nº 7.724, de maio de 2012. Art. 5º, 7º, 12º e 13º .Disponível em:<:http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2012/decreto/d7724.htm>. Acesso em: 20 de julho 2016.
- BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Súmula CMRI n. 6, de 27 de janeiro de 2015.Disponível em: http://www.trsp.jus.br/geral/tribunal2/ORGaos/Pres_Rep/Sumulas/SUM_CMRI.html. Acesso em: 20 de julho 2016.

- BRASIL. Decreto Nº 3.860, de 9 de julho de 2001. Art. Nº 1º inciso I e II. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/D3860.htm> . Acesso em: 21 de julho de 2016.
- CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO . Acesso em 24 de julho de 2016. Disponível em: <<http://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualRecursos.aspx>> .
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, Acesso em 24 julho de 2016. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/superior-condicoesdeensino-legislacao_normas> .

O ABUSO DE DIREITO NO ACESSO À INFORMAÇÃO

NETO, Januário Fernandes Costa¹
TEIXEIRA, Maria Luiza Firmiano²

Resumo

Este breve escrito objetiva perquirir a aplicação do abuso de direito, instituto já amplamente utilizado na ceara privada, no contexto do acesso à informação. Embora presente no texto constitucional desde 1988 somente em 2011 o direito de acesso foi regulamentado de forma a permitir que todo e qualquer cidadão, com relativa facilidade, apresentasse ao Poder Público sua demanda. No entanto, este direito subjetivo pode e vem sendo utilizado de forma abusiva, em desacordo com sua finalidade social, daí a necessidade de verificar a possibilidade de conter essas ações com amparo jurídico no instituto do abuso de direito.

Palavras-Chave: Direito. Informação. Abuso.

Introdução

Um dos temas mais atuais no Brasil e no mundo, em seus vários aspectos jurídicos e comerciais, é a informação. Discutem-se os direitos relativos à informação genética, seja ela de pessoas ou de plantas e animais; a informação relativa a acontecimentos do passado; à informação enquanto bem comercializável, entre outros.

Em especial, as informações detidas pelo Poder Público geram grande interesse, seja ele acadêmico, político ou econômico. Conforme dados do portal do Ministério da Transparência (2016) já foram feitos mais de 400 mil pedidos de acesso pelo sistema E-Sic para os mais variados entes federais.

Contudo, nem sempre um direito é utilizado em consonância com sua função. Mesmo um direito tão primoroso quanto este pode ser utilizado com desvio de finalidade, de forma abusiva. Este é o assunto deste breve trabalho: verificar a possibilidade de aplicação do instituto do abuso de direito no exercício do acesso à informação.

¹ Especialista em Direito do Trabalho pela Universidade Cidade de São Paulo - UNICID. Auditor Interno e Ouvidor do IF Sudeste MG. januario.fernandes@ifsudestemg.edu.br

² Mestranda em Direito na UERJ. Especialista em Processo e Direito Civil. Auditora Interna e Gestora do E-Sic do IF Sudeste MG. maria.luiza@ifsudestemg.edu.br

Para tanto, analisaremos o conteúdo jurídico do direito de acesso à informação, o instituto do abuso de direito e a sua aplicação ao direito à informação. A metodologia empregada para este trabalho foi a pesquisa documental, nas bases jurídicas virtuais, bem como na bibliografia física sobre o tema.

O conteúdo jurídico do acesso à informação

O direito de acesso à informação decorre do próprio texto constitucional. Trata-se de direito fundamental, previsto no artigo 5º, XXXIII. Desta forma, é um direito pertencente a qualquer ser humano, cuja proteção e promoção são deveres do Estado.

O conteúdo do direito de acesso à informação foi delimitado pela Lei Ordinária de nº 12.527, que por sua vez foi disciplinada pelo Decreto nº 7.724. Além da legislação federal é possível que leis estaduais também disponham sobre o tema, bem como existam regulamentos em cada um dos órgãos públicos.

O artigo 7º da Lei de Acesso à Informação dispõe sobre a abrangência deste direito:

O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores (BRASIL, 2011).

Do texto geral percebe-se que a abrangência do direito é a mais ampla que o interesse público pode permitir, resguardando-se apenas aquelas informações de caráter pessoal e sigilosa por força de proteção a um interesse econômico ou segurança social.

A função social exercida por este direito é certamente o controle social e o fortalecimento da democracia. Se todo poder emana do povo, nada mais natural que este possa participar de forma mais ativa das decisões tomadas pela máquina pública. Entretanto, inviável se torna sua participação quando não estão acessíveis as informações que subsidiam as tomadas de decisão.

O cidadão deve ter acesso aos processos e procedimentos da Administração Pública, de forma a poder avaliar a legalidade, eficácia, eficiência e efetividade das ações que implicam no gasto do dinheiro público, seja de forma direta ou indireta.

O abuso de direito no acesso à informação: teoria.

É peculiar do direito à informação, ainda, a impossibilidade de exigir qualquer tipo de justificativa para o atendimento da demanda, nos termos do artigo 10, §3º “São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público” (BRASIL, 2011). Ou seja, não importa ao legislador os motivos que levaram o cidadão a solicitar aquelas informações, pois o fundamento principal do seu pedido é a própria consolidação da democracia e o controle social.

Efetivamente, andou bem a lei ao excluir a exigência de uma justificativa para o pedido de acesso, pois implementou de forma contumaz a ideia de que as informações são, em regra, públicas e já deveriam estar disponíveis em sítio eletrônico próprio.

Todavia, mesmo não sendo preciso apresentar justificativa para requerer uma informação, o motivo da solicitação pode estar em desacordo com os princípios norteadores da existência do próprio direito. Este fenômeno é conhecido na esfera jurídica, é o chamado abuso de direito, nas palavras da ilustre Heloísa CARPENA (2003):

(...) a doutrina evoluiu para a concepção do ato abusivo como aquele pelo qual o sujeito excede os limites ao exercício do direito, sendo estes fixados por seus fundamentos axiológicos, ou seja, o abuso surge no interior do próprio direito, sempre que ocorra uma desconformidade com o sentido teleológico em que se funda um direito subjetivo. O fim – social ou econômico – de um certo direito subjetivo não é estranho à sua estrutura, mas elemento de sua própria natureza.

De fato, além dos limites legais que possam estar expressos, a teoria do abuso coloca mais um limite funcional aos direitos subjetivos, atrelando-os ao motivo de sua criação.

Insta destacar que no abuso existe uma aparência de legalidade. O ato parece estar compreendido pela norma jurídica, entretanto, sua ilegitimidade está no sentido da norma, no motivo de sua existência.

Cientes da existência do abuso algumas questões se colocam: o abuso de direito pode existir diante da Administração Pública? Mesmo inexistindo o dever de justificar o pedido é possível que se caracterize o abuso do direito de acesso à informação?

Para a primeira pergunta a resposta é positiva. Embora o abuso de direito tenha sido positivado no artigo 187 do Código Civil, está intrínseco ao próprio direito subjetivo e sua razão de ser. Portanto, pouco interessa em face de quem ele é exercido, se pessoa física, se jurídica, se diante do próprio Estado. Portanto, o instituto do abuso de direito não é exclusivo do Direito Privado, existindo em qualquer âmbito do Direito, desde que estejamos diante de um mal uso de um direito subjetivo.

É importante evidenciar que nos casos em que o abuso ocorre em face do Estado, em última análise, o abuso ocorre em face da própria sociedade, que está subjacente à existência do ente governamental.

Quanto à segunda questão, é possível que se caracterize o abuso, mesmo que o motivo da solicitação não seja exposto no momento do requerimento. É claro que esta prova nem sempre será fácil de ser constituída já que exige contemplar: 1) o exercício de um direito; 2) que tal exercício ofenda a finalidade econômica e social, a boa-fé ou os bons costumes; 3) que haja um dano a outrem; 4) que haja nexo causal entre o dano e o exercício anormal do direito (LUNARDI; 2008).

Antes de caracterizar uma possível conduta abusiva no âmbito da utilização do acesso à informação, fazem-se necessárias algumas considerações sobre os próprios elementos que caracterizam o abuso.

Para que o abuso de direito se configure é necessário que a ação do agente ofenda alternativamente a finalidade econômica e social para a qual se criou aquele direito, a boa fé ou os bons costumes. A finalidade social e econômica de um determinado direito deve ser aferida em conformidade com o momento histórico da sociedade, averiguando o motivo pelo qual o legislador elaborou aquela norma que, evidentemente, deve estar em consonância com o ordenamento jurídico como um todo. Exemplificando: o direito de propriedade foi criado para promover proteção e desenvolvimento ao seu titular e não para a realização de especulação imobiliária.

Já a violação à boa fé refere-se à vertente objetiva. Apesar da complexidade do instituto, em poucas palavras, pode ser caracterizado como à análise do conjunto de atitudes

do sujeito em direção ou não à eticidade. Não se pergunta acerca da intenção subjetiva do indivíduo (se queria ou não abusar do direito) e sim se suas atitudes não se caracterizam como desleais e contraditórios. Próximos da boa fé estão os costumes. Conforme LUNARDI (2008):

Bons costumes, portanto, diz respeito à moral de uma determinada sociedade. Não se confunde com costumes, que diz respeito ao direito consuetudinário, ligado à idéia de uso reiterado por determinada comunidade acreditando ele ser obrigatório. A idéia de bons costumes está atrelada às convicções morais de uma sociedade.

Ou seja, também pode ser considerada abusiva a conduta que vai de encontro com a moralidade social. Trata-se de modalidade bastante complexa de aplicação, pois em várias oportunidades é complexo afirmar que a moralidade presente no caso é compartilhada ou não pelo meio social.

Por fim, cabe explicitar sobre onexo causal e dano. O primeiro significa que a ação deve ser a causa principal do dano. Foi o abuso que causou o dano. O segundo significa a existência de algum prejuízo à pessoal identificada ou ao próprio coletivo. Embora com certa controvérsia entre os autores, este dano não necessariamente deve ser material, embora tenha que ser certo, ou seja, não pode estar no plano da possibilidade (talvez venha a existir dano).

O abuso de direito no acesso à informação: prática.

Aplicando esta teoria ao direito de acesso à informação faz-se necessário entender quem são os envolvidos nesta relação. Não se trata de um vínculo entre privados, e sim de uma relação entre o privado e o público. De um lado o cidadão requerente, de outro o Poder Público requerido, detentor de informações.

Pelo envolvimento do Estado, o dano causado pelo abuso de direito atinge a própria sociedade em última instância. O dano pode ser traduzido na turbação ou estagnação dos serviços públicos bem como no gasto com a movimentação da máquina pública com a abertura e trâmite de processos para o atendimento de demanda abusiva. Evidentemente, que a intenção do Estado não será o ressarcimento, mas sim a possibilidade de negativa do acesso em virtude do abuso.

Para melhor caracterizar o que se pretende dizer aqui vejamos um interessante exemplo, pautado em história real contada no 2º Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil. No caso, um grupo de sujeitos, vencidos no processo eleitoral da instituição, resolve por meio do acesso à

informação, inviabilizar a atividade da gestão vencedora solicitando-lhe inúmeros pedidos de acesso com os mais variados temas. Ora, evidentemente que a situação desvia completamente da finalidade social da lei!

Analisando os requisitos elencados pela doutrina é possível afirmar que a finalidade social do direito não está sendo atingida, visto que a intenção (embora não seja relevante a subjetividade do agente, teoricamente) dos pedidos em nada se relaciona com o fortalecimento da democracia, controle social e transparência. No que tange ao dano, embora complexo de ser quantificado, pode ser verificado na movimentação da máquina pública para responder uma quantidade elevada de pedidos de acesso à informação (custo da máquina pública), até mesmo porque desvia os servidores de suas habituais atividades, atrasando o “caminhar institucional”. Também se verifica prejuízo ao próprio setor responsável pelo acesso à informação que deixa de atender aos demais cidadãos solicitantes para dedicar-se aos infundáveis pedidos de apenas um, que está abusando do direito.

Insta destacar que este assunto não passou despercebido pelos órgãos públicos de monitoramento da aplicação da lei. Na cartilha “Aplicação da Lei de Acesso à Informação em Recursos à CGU” (CGU, 2015) existe referência expressa à possibilidade de abuso de direito:

Alguns comportamentos podem sugerir (mas não necessariamente caracterizam) o abuso de direito por parte do cidadão. São exemplos: solicitação de documento que o solicitante comprovadamente já possui; constante uso da via recursal sem apresentar críticas ou o motivo do protesto diante das respostas fornecidas e elevado número de pedidos desarrazoados, dentre outros.

Não se ignora que o maior problema da aplicação do instituto é a prova dos requisitos, que pode ser hercúria conforme o caso.

Considerações Finais

A implementação da Lei de Acesso à Informação de 2011 e os normativos que a regulamentam e implementam significaram intenso avanço democrático para o Brasil. É inaceitável que o Estado não permita aos cidadãos acessar os documentos e informações gerados ao longo da atividade administrativa. Louvável ainda, que não se exija do interessado qualquer justificativa para a solicitação, pois o acesso está embasado no próprio fortalecimento da democracia.

Apesar da importância e magnitude deste direito, nem sempre ele é empregado para o atendimento de sua finalidade social, ao contrário, por vezes ele é utilizado para turbar a

Administração Pública ou seus representantes. Neste contexto, é possível invocar o instrumento jurídico dito abuso de direito.

Embora tenha sido positivado no artigo 187 de Código Civil na legislação brasileira, o abuso de direito encontra guarida no próprio dever geral de não causar dano a ninguém, bem como na teoria geral da norma, portanto, pode ser aplicado para qualquer espécie de direito, nas relações em que estejam envolvidos quaisquer sujeitos.

Sua aplicação exige, em resumo: o exercício de um direito; violação da função social ou econômica para o qual foi criado, violação da boa fé objetiva ou dos costumes; causação de dano e nexos causal entre o exercício do direito e o dano. Presentes tais requisitos estará caracterizado o abuso.

Assim sendo, o acesso à informação pode ser utilizado de forma abusiva pelo cidadão que pode ser chamado a reparar o dano, mas, principalmente, ter o seu direito tolhido em virtude disso. Ou seja, no caso da Lei 12.527, a principal aplicação do abuso não seria para ressarcir danos e sim afastar a obrigatoriedade de atendimento pelo Poder Público de demandas em desacordo com o ordenamento.

Não obstante, teoricamente, ser possível a aplicação do abuso de direito para o acesso à informação não se ignora a dificuldade da prova. Até mesmo nas relações contratuais comprovar o abuso não é simples, pois, a ação questionada pauta-se em um direito concedido pelo ordenamento. De fato, no contexto do acesso à informação a prova do exercício abusivo não será fácil, mas já se começa a verificar situações em que existem indícios desta espécie de comportamento.

O direito de acesso à informação assim como os demais direitos subjetivos, não possui caráter absoluto, devendo sempre ser aplicado em consonância com a sua função social ou econômica para que seja possível atingir verdadeiramente um país mais democrático e transparente.

Referências

BRASIL. Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Portal da Legislação**, Brasília, nov. 2011. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 05 de agosto de 2016.

CARPENA, Heloísa. O abuso de direito no código de 2002: relativização de direitos na ótica civil-constitucional. In: TEPEDINO, Gustavo (coord.). **A parte geral do novo Código Civil: estudos na perspectiva civil-constitucional**. 2ª ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Renovar. 2003. p. 377-396.

CGU. **Aplicação da Lei de Acesso à Informação em Recursos à CGU**. Cartilha. Brasília, 2015, 97 p. Disponível em:< <http://www.acaoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao-da-lai-em-recursos-a-cgu.pdf>>. Acesso em: 05 de agosto de 2016.

LUNARDI, Fabrício Castagna. A teoria do abuso de direito no Direito Civil Constitucional: novos paradigmas para os contratos. In: JUNIOR, Nelson Nery; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Revista de Direito Privado**. Rio de Janeiro: RT, v. 9, n. 34,abr./jun. 2008. p. 105-136.

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE. **Estatísticas E-Sic**. Disponível em:< <http://www.acaoainformacao.gov.br/>>. Acesso em: 05 de agosto de 2016.

O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO COMO FORMA DE CONTROLE SOCIAL: um estudo das solicitações realizadas à Universidade Federal de Minas Gerais no ano de 2015.

TEIXEIRA, Aline Cândido Domingos.¹

TEIXEIRA, Maria Luiza Firmiano.²

Resumo: A informação e o direito ao seu acesso tem sido tema de discussões recentes em todo o mundo. De modo singular, a informação pública e o direito do cidadão de acessá-la foram aspectos tratados pela legislação brasileira nos últimos anos, regulamentando este direito constitucional. A partir da aprovação da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), os Órgãos públicos têm se adequado para receber pedidos de acesso à informação e os cidadãos têm esse novo meio de exercer o controle social. Buscou-se, através desse trabalho, analisar os dados do Sistema de Acesso à Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) na investigação de pedidos com caráter de controle social. Para tanto, foi adotada a análise documental e pesquisa qualitativa dos dados. Observou-se que os pedidos com caráter de controle social foram menor – aproximadamente 22%. A maioria das solicitações feitas à UFMG refere-se a atendimento de demandas pessoais - aproximadamente 88%. Concluiu-se que o cidadão, de forma geral, tem pouco utilizado o direito de acesso à informação para fins de controle social, no contexto do Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG (SIC). Contudo, acredita-se que as demandas de cunho de controle social aumentarão com o passar dos anos e com a apropriação desse direito pelos cidadãos.

Palavras-chaves: Informação. Controle. Social. E-Sic.

Introdução

O século em que vivemos é marcado, sem sombra de dúvidas, pela crescente importância da informação como um bem economicamente apreciável e estratégico. Inúmeras discussões gravitam sobre a sua peculiaridade, fala-se no sigilo, no acesso, na venda, e em outras possibilidades de emprego no contexto social. O dito popular tornou-se completamente acertado: saber é poder!

Não por outro motivo o direito de acesso às informações sob a guarda de outros se tornou ponto central de discussões pelo mundo. Em especial, o direito de acessar informações que estão sob a posse do Estado destaca-se, pois, por vários anos, permaneceram ocultas.

1. Assistente em Administração e Gestora do E-Sic da UFMG. alinecdteixeira@reitoria.ufmg.br
2. Mestranda na linha de Empresa e Atividades Econômicas pela UERJ. Auditora Interna e Gestora do E-Sic do IF Sudeste MG. maria.luiza@ifsudestemg.edu.br

O estabelecimento do acesso à informação como a regra permite que o cidadão melhor se informe sobre as atuações do Estado, aumentando assim a vigilância sobre a coisa pública.

Entretanto, será que o cidadão realmente realiza acessos à informação com a intenção de realizar controle? Este é o propósito deste trabalho. Avaliar os dados do Sistema de Acesso à Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em busca de pedidos com caráter de controle social. Para tanto, é preciso que se conheça um pouco sobre o próprio acesso à informação e sobre o controle social.

A metodologia empregada neste trabalho foi a pesquisa documental e a análise qualitativa dos dados do E-Sic da UFMG no ano de 2015.

O direito de acesso à informação no Brasil

O direito e o acesso às informações é um tema de interesse recente no quadro mundial. Após a Segunda Guerra Mundial, diante da vitória das democracias liberais, foi possível retomar as discussões acerca da liberdade de informação, entre outras liberdades até então privadas (GOMES, CORDEIRO, LIMA; 2014). A Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948) surge nesse período, sendo um marco de defesa à igualdade e à dignidade das pessoas e no reconhecimento dos direitos humanos e das liberdades fundamentais.

A partir da década de 70, os países foram, aos poucos, aderindo a leis em prol do direito à informação, com expressivo movimento na primeira década do século XXI.

No contexto brasileiro, o acesso à informação pública foi contemplado na Constituição Federal de 1988, na qual o acesso à informação pública foi elevado ao patamar de direito fundamental (MACHADO; SANTOS; FERREIRA; 2012).

Depois de legislações que permearam pelo terreno da liberdade, dos direitos humanos, da transparência, do tratamento e guarda de documentos e do direito à informação, como a Lei da Anistia (Lei nº 6.683/79) e a Lei da Transparência (Lei Complementar 131/2009), o Brasil aprova a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011).

A Lei de Acesso à Informação, chamada de LAI, representa um marco histórico, pois pela primeira vez se reconhece o direito que todos os atores sociais possuem de acessar a informação produzida ou guardada pelos órgãos ou entidades públicas, por

peças físicas ou jurídicas a elas relacionadas (MACHADO; SANTOS; FERREIRA; 2012).

A principal inovação desta lei é o fato de que o acesso à informação passa a ser a regra, e não a exceção (SOUZA, 2012). A LAI determina prazos para fornecimento de informações públicas, estabelece critérios para classificação e negativa de informações sigilosas, aborda a transparência ativa e passiva dos órgãos públicos, entre outros aspectos.

Cabe salientar que a LAI tratou a internet como meio privilegiado de divulgação de informações, facilitando e ampliando o acesso com criação pelas instituições públicas de páginas eletrônicas destinadas para este fim. Para o atendimento das demandas dos cidadãos a Lei também obrigou a criação de um serviço físico pelos órgãos públicos, o Serviço de Informação ao Cidadão, responsável por orientar, receber requerimentos e informar sobre o andamento deles (OLIVEIRA, 2013).

Nesse sentido, o Brasil segue em um movimento de acesso, transparência e publicidade, fazendo-se cumprir o direito constitucional de acesso à informação.

O controle social no Brasil e o acesso à informação

A expressão “controle social” tem utilização relativamente nova no Brasil, embora a ideia de controle da Administração Pública seja bem anterior, datando de 1941 com o lançamento de obra literária específica sobre o controle do ato administrativo (SILVA, 2002). O controle, na esfera pública, diz respeito à atividade de fiscalização, de averiguação quanto à legalidade, eficácia, eficiência e efetividade da atuação dos gestores públicos.

Com a inserção do cidadão como protagonista nas escolhas estatais passou-se a pensar que ele também seria um controlador. Ou seja, se o Estado existe para atender o interesse público, portanto, o interessado, cada um dos cidadãos, pode e deve averiguar o cumprimento deste interesse pelos gestores.

O conceito de controle social indica, portanto, a participação da sociedade civil na elaboração, acompanhamento e verificação (ou monitoramento) das ações de gestão pública. Na prática, significa definir diretrizes, realizar diagnósticos, indicar prioridades, definir programas e ações, avaliar os objetivos, processos e resultados obtidos (RICCI; 2009).

O controle social pressupõe um avanço na construção de uma sociedade democrática. Neste sentido, vários instrumentos foram elaborados ao longo dos anos para possibilitar esta evolução, entre eles o direito de acesso à informação.

É impossível falar em controle sem informações, sem o conjunto de documentos, dados e atividades do Estado. Neste sentido é a manifestação parlamentar na exposição de motivos da própria lei de Acesso à Informação:

A garantia do direito de acesso a informações públicas como regra geral é um dos grandes mecanismos da consolidação dos regimes democráticos. O acesso a informação pública, além de indispensável ao exercício da cidadania, constitui um dos mais fortes instrumentos de combate à corrupção. O anteprojeto em questão figura, portanto, como mais uma medida adotada pelo Governo Federal como o objetivo de promover a ética e ampliar a transparência no setor público (BRASIL, 2009).

No entanto, é questionável se esta função, subjacente à criação do instrumento, realmente se verifica na prática diária dos acessos. Os cidadãos utilizam-se ou não do direito de acesso à informação para realizar o controle social? Isto será verificado nos dados da UFMG do ano de 2015.

O acesso à informação na UFMG

A implantação da Lei de Acesso à Informação na UFMG iniciou em março de 2012, com a designação de servidores para integrarem um Grupo de Trabalho responsável pelo planejamento e coordenação da execução da Lei na Instituição (Portaria N° 23, de 28 de março de 2012). Nesta época, foi designada também a autoridade responsável pela implantação da LAI no Órgão, conforme o art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

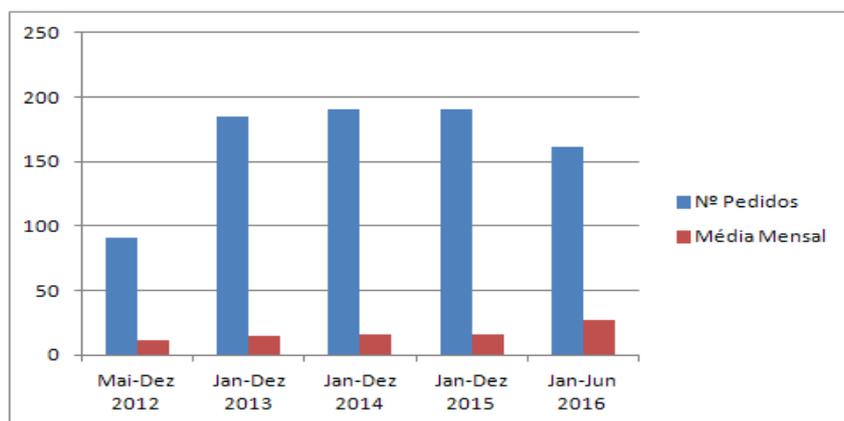
Com a instauração do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e de uma seção em seu portal virtual, a UFMG iniciou, em 16 de maio de 2012, o processo de adequação à LAI.

Em maio de 2014, o SIC passou a integrar a Diretoria de Governança Informacional (DGI). No mês de outubro do mesmo ano, foi nomeada nova Autoridade de Monitoramento (Portaria N° 178, de 20 de outubro de 2014), a qual também é Ouvidora e Diretora de Governança Informacional. Por conseguinte, o SIC UFMG está

inserido em uma Diretoria, estruturalmente ligada ao Gabinete do Reitor, e possui seu funcionamento e atendimento físico adjacente à Ouvidoria.

Desde sua implantação, em maio de 2012, a junho de 2016 o SIC UFMG recebeu um total de 819 pedidos de acesso à informação. Pode-se observar, conforme gráfico abaixo, que houve um aumento crescente de solicitações ao longo do tempo. Importante enfatizar que no ano atual, 2016, até o mês de junho, o número de pedidos já alcançou quase a totalidade dos anos anteriores, dado que revela que os cidadãos têm utilizado o serviço cada vez mais a fim de obter informações públicas sobre o Órgão.

Gráfico 01 - Número de solicitações de acesso à informação por ano na UFMG.



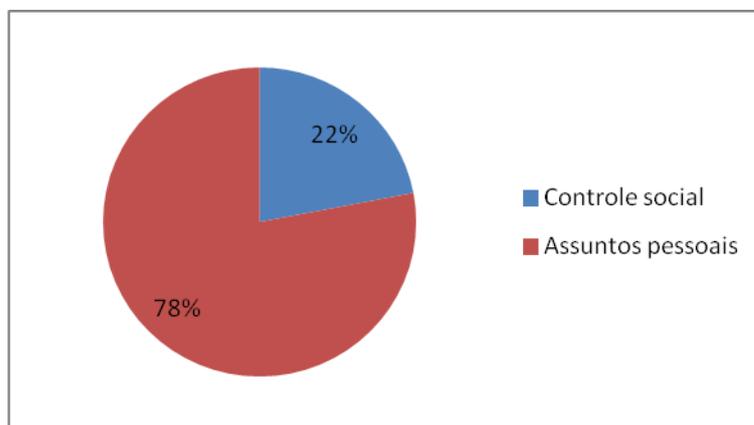
Fonte: criado pelas autoras.

Análise do controle social nos pedidos de acesso à informação da UFMG em 2015

Acessando os dados da UFMG no ano de 2015, verificou-se que foram realizados 191 pedidos de acesso à informação com os mais variados assuntos. Para identificar aqueles que possuem o caráter de controle social, foi necessário lê-los um a um. Após, estabeleceu-se a seguinte classificação: I - pedidos sobre o cumprimento de leis; II - pedidos sobre prestação de contas e gasto de dinheiro público; III - pedidos que verifiquem o cumprimento da missão institucional, ou seja, das atividades próprias de ensino, pesquisa e extensão.

Em todos os casos elencados acima o cidadão age na atividade de controle, verificando a legalidade, a eficiência e eficácia da gestão pública de forma geral. Vejamos os números:

Gráfico 02 – Número de pedidos de acesso à informação conforme caráter do pedido.

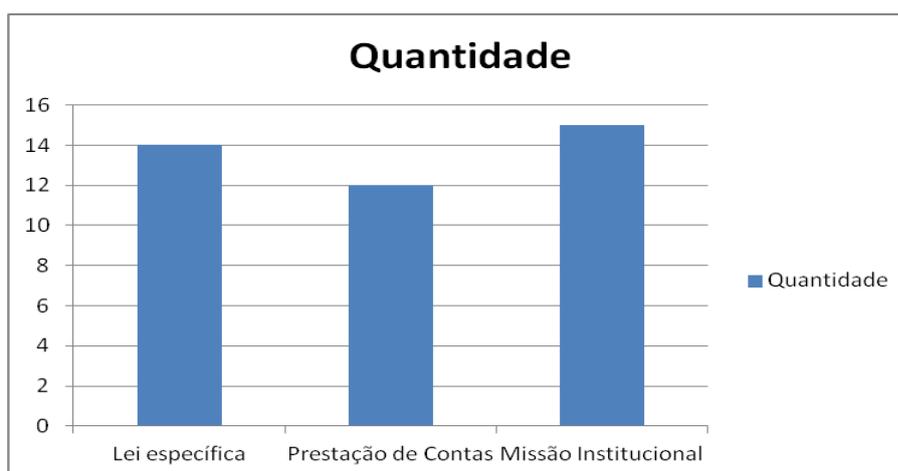


Fonte: criado pelas autoras.

Os dados mostraram que apenas 22% dos pedidos possui algum caráter de controle social, nos termos selecionados pelas autoras. Nos demais casos as solicitações se referiram a pedidos de caráter pessoal, informações sobre ingresso na Universidade, pedidos direcionados de forma errônea.

Destes 22% o percentual por categoria está disposto no gráfico 03.

Gráfico 03 – Número de pedidos de acesso à informação por categoria.



Fonte: criado pelas autoras.

Dentre as categorias selecionadas, os pedidos ficaram equilibrados.

Na primeira categoria, um dos mais interessantes pedidos referiu-se ao cumprimento de uma série de normas relativas à constituição e manutenção de arquivos, já na segunda categoria destacou-se, por exemplo, a solicitação de informações quanto ao gasto institucional com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Por fim, contando com o maior número de solicitações, a categoria do cumprimento da missão institucional. Destacou-se o pedido referente às relações estabelecidas com a iniciativa privada para o oferecimento de cursos de mestrado profissional.

Considerações Finais

Conclui-se o presente trabalho com a percepção que o cidadão ainda utiliza-se muito pouco do seu direito de acesso à informação pública para exercer controle sobre as ações e gestão dos órgãos públicos.

Considerando que a regulamentação desse direito ainda é recente e a sociedade tem utilizado dele cada vez mais para obter informações diversas, ainda que de interesse pessoal, acredita-se que as demandas de cunho de controle social aumentarão com o passar dos anos e com a apropriação desse direito pelos cidadãos.

De qualquer forma, sem sombras de dúvidas, estamos diante de relevante direito, essencial para o aprimoramento da democracia e participação popular, cuja melhor utilização dependerá da forma como os responsáveis pela implantação e acompanhamento dos instrumentos de acesso expuserem a sua importância. Cabe aos gestores do E-sic, autoridades de monitoramento, ouvidores, Ministério da Transparência, destacarem a capacidade de controle social presente no direito de acesso à informação de forma a conscientizar o cidadão de todo o seu poder.

Referências Bibliográficas

FERREIRA, Emanuelle Geórgia Amaral; SANTOS, Elisete Sousa; MACHADO, Miriam Novaes. **Política de informação no Brasil: a lei de acesso à informação em foco**. Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.2, n.1, mar. 2012.

LIMA, Marcia H. T. de Figueiredo. CORDEIRO, Helena Cristina Duarte. GOMES, Claudiana Almeida de Souza. Antecedentes e perspectivas do direito à informação no Brasil. In: MOURA, Maria Aparecida. **A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões**. Belo Horizonte, Ed. UFMG, 2014.283 p.

MATIAS-PEREIRA, José. Controle Social e Transparência: Avaliação do Modelo de Acesso à Informação no Brasil. GIGAPP Estudos/Working Papers. Grupo de

Investigación em Gobierno, Administración y Políticas Públicas. Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset. Madrid. No. WP-2014-33. 21 pp.

SILVA, Francisco Carlos da Cruz. **Controle social: a administração para a sociedade.** Organizações & Sociedade, v. 9, n. 24, p. 115-137, maio/ago. 2002.

SOUZA, Victor Roberto Corrêa de. **O acesso à informação na legislação brasileira.** **Revista da Seção Judiciária do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 33, p. 161-181, abr. 2012.

RICCI, Rudá. **Controle Social: um conceito e muitas confusões.** Disponível em: <<http://eduem.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/viewFile/7590/4362>>. Acesso em: 30 de julho de 2016.

BRASIL. **Exposição de motivos da Lei de Acesso à Informação.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/projetos/EXPMOTIV/EMI/2009/7%20-%20CC%20MJ%20MRE%20MD%20AGU%20SEDH%20GSI%20SECOM%20CGU.htm>. Acesso em: 30 de julho de 2016.

O Surgimento das Ouvidorias, a Lei de Acesso à Informação e o Estado Democrático de Direito: refletindo e narrando experiências.

Maryneves Saraiva de Arêa Leão¹

RESUMO

A proposta deste artigo é contextualizar as ouvidorias universitárias e a Lei de Acesso à Informação (LAI) no contexto do Estado Democrático de Direito brasileiro, narrando às experiências enquanto historiadora e ouvidora da UFPI, e exercendo a função de autoridade de monitoramento da LAI. Dessa maneira, busca-se analisar o caminho percorrido pelos marcos legais no cenário nacional para o surgimento de ouvidorias universitárias e da referida lei, reflexo da conjuntura de redemocratização brasileira. Destacam-se, nesse ínterim, o surgimento da Constituição Cidadã de 1988 até a aprovação do decreto lei, em novembro de 2011, e o esforço das ouvidorias universitárias no avanço e no diálogo cidadão, na transparência e no fortalecimento da cultura do direito à informação e nesse desafio, caminhando para as boas práticas.

Palavras-Chave: Ouvidoria universitária. Lei de Acesso à Informação. Estado Democrático de Direito.

INTRODUÇÃO

Contextualizando o surgimento das ouvidorias universitárias e da Lei de Acesso à Informação no Brasil, destaca-se a Constituição Federal de 1988, conhecida como *constituição cidadã*, expressão conferida a Ulysses Guimarães no discurso da Assembleia Constituinte de 27 de julho de 1988, tida como referência na participação política dos indivíduos, garantindo maior investimento nas questões de Estado norteadas pelo princípio da máxima divulgação dos serviços e na integração com a sociedade civil quanto à garantia de direitos, obedecendo a princípios e disciplinando a prestação de serviços. Tais prerrogativas são garantidas pelo Art. 37, § 3º, que assim dispõe:

¹ Historiadora. Professora da Universidade Federal do Piauí. Acadêmica da Academia Longaense de Letras, Cultura, História e Ecologia (ALLCHE). Sócia Efetiva da Fundação Academia de Letras da Região de Sete Cidades (FALRESC). Ouvidora da UFPI. Autoridade de Monitoramento da LAI na UFPI.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998);

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

As ouvidorias no Brasil não surgem descontextualizadas. Nesse âmbito, vale destacar o evento realizado em João Pessoa, em 16 de março de 1995, o I Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman (ABO), marco de referência da multiplicação das ouvidorias no País (VISMONA, 2005, p. 17)

Calado (2012), enquanto presidente do FNOU (Fórum Nacional de Ouvidores Universitários) prefaciou a publicação do livro *Ouvidoria universitária no Brasil: Vinte anos de experiência*, e no seu artigo intitulado *Ouvidorias Universitárias no Brasil*, bem defini *ouvidoria universitária* e traça a trajetória das ouvidorias universitárias em território brasileiro:

Ouvidoria universitária é um instrumento da democracia participativa que propicia um canal acessível de comunicação de alunos, professores, servidores e da comunidade externa com a administração superior, contribuindo para sintonizar com os anseios coletivos (CALADO, 2012, p. 128)

Quando se refere ao surgimento das ouvidorias universitárias, a referida autora destaca a década de 1990, coincidindo com outros autores que registram esses marcos importantes.

Primeira ouvidoria universitária no Brasil foi criada em 1992, na Universidade Federal do Espírito Santo. Em 1993, na Universidade de Brasília, e em 1994, na Universidade de Londrina. Em 1996, na Universidade de Santa Catarina e Universidade de Juiz de Fora. Em 1997, na Universidade do Paraná e Universidade Estadual do Ceará (Primeira do Norte e Nordeste). Em 1998, na Escola Politécnica da USP; Universidade de Salvador; Universidade Federal de Viçosa; em 1999, na Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Universidade Federal da Paraíba; Universidade Católica de Brasília; Faculdade de Filosofia, Ciência e Letras de Cornélio Procópio; Escola de Música e Belas Artes do Paraná; Universidade Estadual Paulista; Faculdade de Medicina de Marília; Faculdade de Medicina de Rio Preto; Faculdade de Engenharia Química de Lorena (CALADO, 2012, p. 127-131).

Nesse passo a passo, surge, em 2009, na gestão do reitor Luíz de Sousa Santos Júnior, a formalização da Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí (UFPI), com a nomeação da professora e historiadora Maryneves Saraiva de Arêa Leão ao cargo de ouvidora e gestora do Serviço de Informação do Cidadão (SIC) e, posteriormente, autoridade de monitoramento da LAI (Lei de Acesso à Informação) que de acordo com a lei publicada em 18 de novembro de 2011, regulamenta direitos constitucionais e define que os órgãos e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações proativamente, por meio da internet (<http://www.acessoainformacao.gov.br>), gerando a necessidade de inserir tanto a Ouvidoria quanto o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) em um diálogo mais efetivo com a equipe gestora da instituição, como também nas capacitações e no compartilhamento de experiências.

Dessa maneira, a ouvidoria e SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) destacam-se como aliados da administração do atual reitor, José Arimatéia Dantas Lopes, com o compromisso de fortalecer a equipe apoiando as capacitações e a integração na rede nacional. Assim, por meio do Ato 1568, de 17 de agosto de 2015, integra a ouvidoria a incumbência específica de autoridade de monitoramento, do Art. 40 da LAI (Lei de Acesso à Informação), e transfere a funcionária Maria Bernadete Nunes da Silva Moura para compor a equipe de trabalho.

Enfrentando os desafios de no sentido de promover maior diálogo interno e externo, em nível institucional, a UFPI lançou, em julho de 2016, uma nova ferramenta no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), que em um mês já deu sinais de uma nova dinâmica, pois atende às instruções normativas, configura prazos, registra a unidade, facilita o encaminhamento, gera relatórios temáticos e facilita a avaliação dos serviços prestados pelo setor aos usuários.

Logo, o meio universitário vai fortalecendo o canal de participação, de uma cultura de escuta, que é facilitadora do diálogo cidadão e se constitui como um canal estratégico de melhoria dos serviços, atendendo ao cumprimento das obrigações legais, comprometendo-se com a presteza das atividades desenvolvidas e melhoria dos padrões de transparência.

Daí é possível perceber que entre as atribuições das ouvidorias de receber reclamações, queixas, denúncias, pedidos de informações, sugestões e elogios elas correspondem a uma forma de defesa dos direitos humanos e dos cidadãos. Então, a ouvidoria pública deve ser um elemento responsável e promotor de mudanças, que possibilite uma gestão flexível, norteadas pela satisfação de quem necessite usar o serviço para garantir seus direitos.

Portanto, a ouvidoria e o ouvidor são instrumentos criados a favor da democracia, onde a ouvidoria universitária, no cotidiano de seu labor, escuta, dialoga, media e encaminha, acompanha, provoca e, nesse movimento, estabelece uma aproximação com a comunidade universitária, propiciando uma dinâmica de diálogo permanente e institucional. Ao ouvidor cabe o desafio constante de transformar reclamação, queixa, elogio, pedido de informação e denúncia em satisfação aos usuários dos serviços por ele prestados.

Destaca-se, também, a possibilidade de autocrítica permanente e realinhamento entre gestão e comunidade, com foco nos órgãos controladores que acompanham a prestação do serviço. A LAI, em seus aspectos legais e diante de sua aproximação com o cidadão, na ouvidoria da UFPI, segue como as demais universidades, desafiada a estruturarem-se e a darem cumprimento ao que foi firmado na Lei, seguida por Decretos e Instruções Normativas.

Assim dispõe a Cartilha de Acesso à Informação, sobre a Lei:

A Lei 12.527 representa uma mudança de paradigma em matéria de transparência pública, pois estabelece que o acesso é a regra e o sigilo, a exceção. Qualquer cidadão poderá solicitar acesso às informações públicas, ou seja, aquelas não classificadas como sigilosas, conforme procedimento que observará as regras, prazos, instrumentos de controle e recursos previstos.

Ademais, os tratados internacionais, as leis nacionais e o movimento da sociedade civil acompanham o exercício de liberdade à informação, onde a transparência e a participação social modificam os antigos modelos de gestão pública e, nesse âmbito, aperfeiçoa-se o modelo de gestão pública no Brasil, onde fica assegurada uma gestão de transparência da informação, facilitando o acesso e a sua divulgação.

Acerca do trabalho das ouvidorias universitárias e do cumprimento da LAI, por meio do SIC, nas universidades públicas do Brasil, já se podem registrar avanços significativos no diálogo, na garantia de direitos, na cultura de acesso à informação, na agilidade, no enfrentamento as arbitrariedades na participação cidadã, provocados por esses instrumentos que, dentro das instituições, facilitam a transparência e o fluxo de informações de forma ágil e compreensível.

Destarte, a ouvidoria e o serviço de informação do cidadão traçam um caminho de constante prestação de serviço ao seu público, garantindo liberdade de expressão individual e coletiva, um caminho sem volta no exercício pleno da cidadania.

Quanto à Universidade Federal do Piauí, não está diferente das demais instituições universitárias, pois dialogar, respeitar, acolher, informar, encaminhar, defender e aperfeiçoar

os serviços constitui os desafios e as perspectivas da tarefa, que suscita expansão de consciência cidadã e cultura institucional.

Em vista disso, todos estão tirando lições a cada dia, tratando de temas até então considerados desnecessários ou irrelevantes, questões de litígio infundáveis, atos arbitrários, por meio dos quais tanto a ouvidoria e o SIC efetivam direitos e diminuem o grau de insatisfação, aproximando gestores dos cidadãos e avançando nas parcerias para o fortalecimento da cultura cidadã.

Para concluir, importa evidenciar que as dificuldades existem e sempre existiram, e que pela natureza do tipo de serviço que se oferece, despertam o compromisso e as capacitações continuadas, visando ao acompanhamento do movimento nas redes institucionais, que na era digital vai firmando o passo para o atendimento cada vez mais qualitativo, tanto ao cidadão como à gestão e aos órgãos de controle.

Nesse caminho percorrido, sentimos o crescimento e a confiabilidade que a ouvidoria e o SIC da UFPI firmaram no meio acadêmico, resultando em minimização de conflitos nos casos tratados, no cumprimento de prazos e na satisfação dos usuários que chegam pelos diversos canais, depoimentos orais e escritos, e por e-mail. Isso assegura o papel das ouvidorias universitárias e dos serviços de informação aos cidadãos enquanto mecanismos de democratização das relações que aí se estabelecem.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II, do § 3º do art. 37, e no § 2º, do art. 216, da Constituição Federal. Altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Acesso em 12 ago. 2016.

BRASIL. CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Controle social: transparência como instrumento de controle social**. 2012. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/controlSocial/TransparenciaInstrumentoControlamento.asp>>. Acesso em: 12 ago. 2016.

_____. **Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria**. 5. ed. Brasília, 2012. Acesso em: 12 ago. 2016.

MOURA, Maria Aparecida Moura (org.) **A construção social do acesso público à informação no Brasil**: contexto, historicidade e repercussões. Belo Horizonte: UFMG, 2014. 283 p.

FAVA et al. (org.). **Ouidoria universitária no Brasil**: vinte anos de experiência. Florianópolis: Tribo da ILHA, 2012. 186p.

LYRA, Rubens Pinto. O ouvidor universitário. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUIDORES. **A Ouidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado.

LYRA, Rubens Pinto. **A ouidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa: Universitária. UFPB; Curitiba: Universitária/UFPR, 2011.

VISMONA, Edson Luiz. A evolução das ouidorias no Brasil. In: PEREZ, José Roberto Rus; BARREIRO, Adriana Eugênia Alvim; PASSONE, Eric (Orgs.). **Construindo a ouidoria no Brasil**: avanços e perspectivas. Campinas: UNICAMP, 2011.

OUVIDORIA E GOVERNANÇA À LUZ DO CONFLITO DE AGÊNCIA

Andre Luiz Urcino Silva Valente¹

Resumo

O presente trabalho se propõe a discutir o papel das ouvidorias públicas como instrumento de governança, perfeitamente capaz de dirimir as mazelas relacionadas ao conflito de agência que caracteriza a relação entre os agentes públicos e os cidadãos. A efetividade das ouvidorias públicas consiste em criar espaços permanentes de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na administração pública, consolidando um arranjo institucional que permita o aprimoramento de processos e serviços para a coletividade, a participação popular das decisões públicas, e a restauração dos laços de confiança entre Estado e sociedade.

Palavras-Chave: Ouvidoria. Governança. Conflito de Agência.

Introdução

A participação popular nas decisões políticas passou a constar da ordem do dia. A discussão sobre a necessidade de criar pontes entre o Estado e a sociedade é parte fundamental do atual debate político e acadêmico, sobretudo em países de democratização ou redemocratização recente, como o Brasil. A partir da Constituição de 1988, marco do processo de redemocratização, foram instituídos diversos mecanismos de participação popular que visam permitir à sociedade e ao cidadão influenciar no processo decisório dos agentes governamentais, tais como plebiscito, audiências públicas, conselhos gestores, ação popular, orçamento participativo e outros (CARDOSO *et al*, 2013). Atualmente, em meio a um esforço de efetivação das normas constitucionais, a sociedade vem procurando ampliar os instrumentos de participação para fazer-se presente na construção e participação de um cenário social mais democrático (CARDOSO, 2010). Um dos pilares desse cenário democrático é a melhoria da comunicação e da relação entre a administração pública e os cidadãos, na qual a ouvidoria pública tem importante papel.

¹ Bacharel em Ciência Política pela Universidade de Brasília (UnB) e Analista de Gestão Administrativa da Universidade Estadual de Goiás (UEG), lotado na ouvidoria. E-mail: andreluizvalente@hotmail.com

Vale lembrar que tão importante quanto criar mecanismos de participação popular é o desafio de desconstruir a cultura de não participação imposta pelo regime militar através da repressão do direito de opinião, gerando uma cultura de acomodação geral, de forma que, mesmo aberta a possibilidade dos cidadãos se colocarem diante dos problemas, eles simplesmente não o fazem, seja por preguiça, desconhecimento, falta de hábito ou por entenderem que, mesmo reclamando, os problemas não serão resolvidos (CARDOSO *et al*, 2013).

Os mecanismos de participação popular se estruturam, segundo Lyra (2004), em quatro institutos básicos: as consultas populares (referendo, plebiscito e iniciativa popular de lei), o orçamento participativo, os conselhos gestores e de fiscalização de políticas públicas, e as ouvidorias. Esse último instituto, aponta Cardoso (2010), é responsável por mediar a relação entre o Estado e a sociedade, mas não apenas como um canal inerte entre o cidadão e a administração pública, tendo também a incumbência de cumprir um duplo papel: o de servir de meio de participação direta, permitindo o controle social da *res pública*; e promover a renovação da sociedade civil, a partir da reconstrução dos laços de confiança e respeito entre os cidadãos e a máquina pública. Assim, as ouvidorias tornam-se um *locus* privilegiado para que a sociedade civil e o Estado possam agir em parceria, cada um facilitando a ação do outro, mas exercendo também um controle recíproco (CARDOSO, 2010).

Como se vê, compete as ouvidorias públicas colaborar com a construção de um novo paradigma democrático, baseado na transparência, na ética, na prestação eficiente dos serviços públicos, e na participação dos cidadãos nas decisões públicas, construindo, assim, os alicerces da democracia participativa. Portanto, o impasse atual não mais diz respeito às atribuições das ouvidorias, à determinação de suas funções, ou à caracterização do perfil do ouvidor, mas sim à sua operacionalização, especialmente em relação às questões ligadas à governança (CARDOSO *et al*, 2013).

Nesse sentido, o presente artigo tem por objetivo analisar as ouvidorias públicas como um instrumento de governança, tendo como arcabouço teórico a teoria da agência. A questão central que pretendemos responder é: Como as ouvidorias públicas podem dirimir o conflito de agência que caracteriza a relação entre Estado e sociedade? Para

tanto, realizaremos uma breve revisão da literatura, abrangendo o conflito de agência e a governança corporativa ou organizacional, e a dicotomia entre o uso privado e uso público da razão no cotidiano das instituições públicas. Trata-se de uma pesquisa exploratória com o fito de promover o aprimoramento de ideias e maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito (GIL, 1996).

Conflito de Agência e Governança Corporativa ou Organizacional

O conflito de agência, em seu modelo básico, ocorre em qualquer relação colaborativa na qual uma pessoa, o principal, delega a outra, o agente, autoridade para tomar decisões e realizar certas atividades em seu nome (BAESSO, 2013). Portanto, esses atores se relacionam de forma que o retorno do principal dependa da ação ou de uma informação de propriedade exclusiva do agente. Isto acontece, naturalmente, porque as pessoas não dispõem de tempo e recursos para realizar todos os seus interesses e, portanto, delegam algumas tarefas a agentes especializados. Veja o exemplo abaixo:

Suponha que seu carro comece a fazer barulhos estranhos. Você vai a um mecânico, explica o problema, deixa o carro e aguarda o resultado. No dia seguinte, o carro está pronto, o mecânico lhe diz que teve de trocar os amortecedores e que isso lhe tomou cinco horas. Você paga e sai com o carro da oficina. O barulho cessou. Você escolhe o mecânico e pode recompensá-lo voltando a usar seus serviços – se ficou satisfeito com o resultado – ou puni-lo, procurando outra oficina, se não gostou do serviço. Mas o mecânico sabe de muitas coisas que você não sabe: se ele se empenhou para fazer o melhor trabalho possível, ou se fez o mínimo necessário; se o carro precisava de um pequeno ajuste ou de um conserto maior; se ele executou mesmo o trabalho em cinco horas, ou se bastou uma hora. Você é o principal, o mecânico é o agente. Você o contrata para que ele atue em defesa dos seus interesses, mas você sabe que ele tem também seus próprios interesses. Cabe a você premiá-lo ou puni-lo. Mas você dispõe de informação imperfeita para decidir o que fazer, porque o mecânico sabe de coisas que você não sabe e faz coisas que você não vê. O que você pode fazer para induzi-lo a prestar a você o melhor serviço de que ele é capaz? (PRZEWORSKI, 1998, p. 45)

Conflito semelhante ao observado na relação entre os cidadãos e as instituições públicas. Representando, ainda que num esquema bem simples, temos: os cidadãos delegam responsabilidade para os funcionários públicos gerirem a máquina pública; tais funcionários, ao assumirem a responsabilidade, devem prestar contas de seus atos para os cidadãos; os cidadãos analisam os atos dos funcionários públicos, e decidem por premiá-los ou puni-los. O problema é que cidadãos não dispõem de todas as

informações para decidir se deve premiar ou castigar os agentes públicos, pois quando delegamos uma tarefa para um especialista, ele dispõe de melhor informação a respeito dos meios e custos para realizar determinada tarefa e, ainda, arca com os custos para realizar tal tarefa na medida em que utiliza seu tempo e recursos. Logo, num contexto de assimetria de informação, os agentes têm sim incentivos para utilizar do ato da delegação de forma oportunista, em benefício próprio.

Segundo Robson de Souza Baesso (2013), a incerteza proveniente da relação agente – principal tende a reduzir o valor da organização na medida em que os agentes não perseguem os objetivos da mesma forma que os principais o fariam. Contudo, essa incerteza pode diminuir se o principal implementar um conjunto de incentivos ou um sistema de monitoração sobre os agentes. Esse conjunto de regras criadas com o objetivo de proteger os interesses do principal é chamado de governança corporativa.

Ainda segundo Baesso (2013), a governança corporativa ou organizacional pretende garantir que os agentes ajam em prol dos interesses dos principais, aumentando o valor da organização no longo prazo ao ampliar o nível de confiança entre agentes e principais. Os instrumentos de governança pretendem alcançar esse alinhamento de interesses por meio da transparência, da equidade, da prestação de contas, e da responsabilidade corporativa. No setor público, os tribunais de contas e o Ministério Público podem ser vistos como mecanismos de governança ao atuarem no controle externo de órgãos da Administração Pública. Por sua vez, auditorias internas, corregedorias e ouvidorias são exemplos de instrumentos internos de governança.

É importante dizer, lembra Baesso (2013), que as ouvidorias públicas integram um processo social de participação dos cidadãos na gestão do Estado, mas se distinguem dos outros instrumentos de governança citados anteriormente, primeiramente, por estarem focadas nos interesses de agentes externos, mas sem perder de vista que são parte integrante da administração pública. Nesse sentido, observou-se que as ouvidorias atuam tanto de forma operacional, com foco das demandas individuais, evitando o aumento das insatisfações, quanto de forma estratégica, buscando o aprimoramento de processos e serviços para atender a coletividade, alinhar interesses entre Estado e sociedade, e aumentar o valor percebido das organizações públicas.

Dito isso, podemos fechar o foco no objeto de pesquisa desse artigo: a atuação das ouvidorias públicas como mecanismo de defesa dos interesses dos cidadãos contra o comportamento oportunista dos funcionários públicos. É sobre esse tema, então, que passaremos a tratar mais de perto na próxima parte desse trabalho.

A Dicotomia Entre o Uso Privado e o Uso Público da Razão nos Órgãos Públicos

As estruturas burocráticas do Estado na medida em que aumentam seu tamanho, complexidade e penetração na vida do cidadão comum, devem garantir a proteção dos direitos dos cidadãos contra o abuso de poder pelo governo ou por qualquer indivíduo investido de autoridade pública (CAMPOS, 1990). E a existência de um controle efetivo que possa nortear a execução de diretrizes legítima e fortalecer o ideal democrático do governo *pelo povo*, passa necessariamente pela dicotomia entre o uso privado e o uso público da razão, um problema já abordado por Kant (1990).

O uso privado da razão, ensina Antonio Rito Cardoso *et al* (2013), ocorre sempre que se procura atingir determinados objetivos de modo mais pragmático possível, sem questionar os motivos, os meios e os efeitos a médio e longo prazo da ação. Prevalecendo, portanto, o imediatismo dos objetivos de curto prazo e o cumprimento das tarefas. Como lembra Kant (1990), um militar que recebe ordens de seu comandante não deve refletir sobre a conveniência ou utilidade dessa ordem, só lhe cabe obedecer.

Por sua vez, o uso público da razão se presta a uma reflexão crítica que transcende qualquer imediatismo. Nesse caso, a ênfase recai sobre os motivos e meios para a ação, além de seus efeitos a médio e longo prazo. É por meio do uso público da razão que a legitimidade das ações podem se tornar objeto de reflexão e debate.

Segundo Cardoso *et al* (2013), ainda que o uso público da razão possua uma relação mais estreita com a democracia, o uso privado da razão também é parte constitutiva e indispensável para a gestão da *res pública*. Inclusive, no âmbito cotidiano das relações de poder, o uso privado da razão é um procedimento muito mais comum do que o uso público da razão. E isso não poderia ser diferente, afinal, se as instituições públicas se orientassem apenas pelo uso público da razão não seria possível cumprir

com eficiência as suas atribuições, isto é, não seria possível dar conta das diferentes demandas que são direcionadas a essas instituições. A principal tarefa de qualquer gestor governamental é a de fazer um uso instrumental da razão de modo a viabilizar a realização de fins públicos específicos. Assim sendo, o uso público da razão comprometeria a própria aplicabilidade da lei e o oferecimento dos serviços públicos, que são a finalidade última das instituições públicas.

Se, por um lado, o uso privado da razão é uma condição imprescindível para a gestão e atuação das instituições públicas, por outro, os mecanismos de governança devem garantir que o uso público da razão também se faça presente sob pena de expor os cidadãos aos riscos potenciais da burocracia. De acordo com Cardoso *et al* (2013), as instituições públicas devem, ou deveriam, assegurar algum espaço para a (auto) reflexão crítica de seus propósitos e ações a fim de preservar a sua qualidade democrática. A solução encontrada foi a criação das ouvidorias, órgãos com condições administrativas de associar a instrumentalidade de uma determinada organização com o propósito público característico de um regime democrático. Nesse sentido, um dos principais objetivos das ouvidorias públicas é o de contribuir para a formação de um espaço permanente de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na máquina pública. Às ouvidorias cumprem, portanto, a função de atuar como mecanismo de correção democrática na medida em que instituem a possibilidade de cidadãos e gestores públicos imporem limites e questionamentos ao imediatismo que rege o funcionamento das instituições estatais.

Considerações Finais

O presente trabalho se propôs a analisar as ouvidorias públicas como um instrumento de governança, perfeitamente capaz de dirimir os problemas relacionados ao conflito de agência na medida em que contribui para a formação de um espaço permanente de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na máquina pública. Assim, as ouvidorias ajudam a proteger os interesses dos cidadãos contra eventuais ações oportunistas dos agentes públicos, e, ao mesmo tempo, estreita a relação entre Estado e sociedade.

Evidentemente, existe o risco das ouvidorias se tornarem um instrumento meramente burocrático e operacional, para atender exigências legais como a Lei de Acesso à Informação, sem verdadeiro comprometimento das instituições públicas com a participação dos cidadãos e com o aprimoramento de processos e serviços para a coletividade, razão de ser das ouvidorias (BAESSO, 2013).

Como se vê, as ouvidorias integram um processo social de participação dos cidadãos na gestão do Estado e da administração pública, mas ainda não há indicadores e instrumentos confiáveis para mensuração do seu desempenho e avaliação do seu impacto dentro das instituições públicas e na sociedade, uma lacuna a ser preenchida por futuras pesquisas se quisermos realmente tornar as ouvidorias públicas um mecanismo de correção democrática e não apenas mero instrumento burocrático.

Referências

BAESSO, Robson de Souza. **Ouvidoria: Mecanismos Singulares de Governança**. XXXVII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, 2013.

CARDOSO, A. S. R. *et al.* **Ouvidoria Pública e Governança Democrática**. Boletim de Análise Político-Institucional. IPEA, Brasília, 2013.

CARDOSO, A. S. R. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Rio de Janeiro: Ipea, 2010. (Texto para Discussão).

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

KANT, I. **Os pensadores**. São Paulo: Nova Cultura, 1999.

LYRA, R. P. (Org.). Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. In: LYRA, R. P. **Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate**. Paraíba: Editora Universitária da UFPB, 2004.

PRZEWORSKI, Adam. **Sobre o desenho do Estado:** uma perspectiva agent x principal. In: BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos; SPINK, Peter Kevin (Orgs.). Reforma do Estado e administração pública gerencial. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

OUVIDORIA? O QUE É? PARA QUE SERVE? : Compreendendo Percepções.

NOVAES, Valcemia Gonçalves de Sousa ¹

NOVAES, Diogo de Sousa ²

Faria, Thiago Barros Cabral³

Resumo: As Ouvidorias, no Brasil, desde a década de 1980, se desenvolveram como meios de comunicação e participação popular na administração pública. Este estudo tem como objetivo levantar as percepções de Ouvidoria em publicações do Banco de Teses e Dissertações da Capes. A metodologia utilizada para este estudo foi uma revisão bibliográfica sistemática, tendo com critério de seleção o recorte temporal, áreas de concentração e tipos de programas de *Stricto Sensu*. A análise permitiu levantar as percepções de ouvidorias como ferramenta, canal e instrumentos de participação e controle social.

Palavras-Chave: Ouvidoria, Controle Social. Participação Democrática. Teses e Dissertações.

Introdução

Estudos permitem afirmar que a Ouvidoria, em seu sentido atual, surgiu na Europa, especificamente na Suécia, em meados do Século XXI, como um órgão para receber críticas e sugestões da população sobre a atuação dos órgãos públicos (OGU, 2014). No Brasil, as ouvidorias se desenvolveram a partir da década de 1980 com a promulgação da Constituição Federal de 1988 e vem se estruturando como um meio de participação social democrática nas atividades da administração pública.

Este estudo objetiva levantar as percepções de ouvidoria como mecanismo de participação social nos trabalhos publicados no Banco de Teses e Dissertações da Capes, no período de 2013 a a junho de 2016, por meio de uma revisão bibliográfica sistemática, a ser desenvolvida a partir da seleção de estudos com a aplicação de filtros relacionados a áreas de concentração de estudos e identificação de programas *Stricto Sensu*.

Apresenta-se a seguir um levantamento de dados que permite descrever o processo histórico da Ouvidoria no Brasil, suas bases legais, seu papel e importância no sentido de permitir a participação cidadã na administração pública. Bem como, os aspectos metodológicos, os resultados e discussões, as considerações finais e referências.

¹ . Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Universidade Estadual de Goiás. valcemia@ueg.br.

² . Bacharel em Ciências da Computação. da Bacharelado em Direito. dsnovaes@gmail.com.

³ . Bacharel em Direito. thiagocabrales@gmail.com

Ouvidoria? O que é?

No Brasil, a Ouvidoria, existe desde o Período Colonial, porém com sentido diferente da atualidade. No sentido atual, a Ouvidoria surge no período de redemocratização do país na década de 1980, em especial, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 (OGU, 2014). Ganha maior força a partir da promulgação do Código do Consumidor em 1990 (ALMEIDA, 2007). Hoje é percebida como um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado (OGU, 2014).

A Constituição Federal Brasileira, de caráter democrático, expressa em seu Artigo 37, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/1988, a importância, a necessidade e as garantias da participação social nas atividades administrativas do setor público, em seu:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

Com a promulgação da Emenda Constitucional nº 45, em 2004, que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios, a Ouvidoria se consolidou como órgão que possibilita a participação social na administração pública (OGU, 2014).

As bases legais para a estruturação das Ouvidorias, sua importância e seu papel em uma instituição, estão sendo compreendidos, de forma gradativa, e deve ser entendido como um processo lento, gradual e que envolve aprendizado e compreensão, principalmente porque permanecem aspectos conflituosos que dificultam o trabalho das ouvidorias” (FILHO, 2015).

A Ouvidoria é um órgão estratégico e instrumento de grande poder para “a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da efetividade da cidadania” (FILHO, 2015).

A Ouvidoria é um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações destaca-se nas palavras do Ministro do Superior Tribunal Militar (STM), José Barroso Filho que cabe “cabe às próprias instituições resgatando a sua própria razão de existir, criar um canal de entendimento e solução, ou seja, promover uma gestão ativa e consequente destes conflitos (2015).

Neste sentido, a Ouvidoria tem como propósito desenvolver ações no sentido de mediar as relações entre as pessoas e as organizações, empenhar-se no levantamento de buscar soluções para atender as questões demandadas, disponibilizar informações solicitadas, apresentar sugestões aos gestores a partir das demandas, no sentido de aprimorar a qualidade dos serviços prestados, contribuindo assim, para a melhoria dos procedimentos e processos administrativos, bem como, do desenvolvimento das relações interpessoais com o público interno e externo

Ressalta-se, ainda que a Ouvidoria não pode ser entendida como um setor concorrente dos demais setores da organização, e sim uma aliada, bem como não pode ser confundida como uma central de atendimento, um instrumento de relações públicas e de marketing. Mas a ouvidoria pode ser entendida como um centro de excelência da organização no sentido de contribuir para atender as necessidades de seus demandantes e compartilhando as sugestões com os setores de forma complementar (PESSOA, 2008).

Tendo em vista os aspectos legais, a importância e o papel das ouvidorias nas instituições e o objetivo desta pesquisa apresenta-se a seguir os aspectos metodológicos definidos para este estudo.

Metodologia

O estudo foi desenvolvido por meio de uma pesquisa bibliográfica conduzida com rigor e de forma sistemática (LEVY; ELLIS, 2006), o que permitirá a outros pesquisadores utilizarem estes resultados com maior confiabilidade. Uma das formas de obter maior rigor e altos níveis de confiabilidade em uma revisão bibliográfica é a adoção de uma abordagem sistemática, com a definição de uma estratégia e um método sistemático no levantamentos de dados e na análise de que permita a repetição por meio de ciclos contínuos até que os objetivos da revisão sejam alcançados.

Levy e Ellis (2006) destacam a existência de diversas razões e contribuições para a opção de utilizar a revisão bibliográfica sistemática em um trabalho científico. Em primeiro lugar quando há a necessidade de compreender um grande número de dados e levantar o estado da arte sobre um determinado assunto o que permite uma maior confiabilidade nos resultados da revisão.

Para o desenvolvimento desta pesquisa optou-se pelo levantamento de dados na Banco de Teses e Dissertações da Capes, na Plataforma Sucupira, no período 2013 a junho de 2016. Foram pesquisadas teses e dissertações que apresentassem o termo “ouvidoria” em seu corpo. Inicialmente foram encontrados 56 trabalhos, aos quais foram aplicados critérios de seleção, de inclusão e exclusão de estudos.

O primeiro critério de seleção a ser aplicado foi a área de concentração das teses e dissertações. O referido Banco de Dados apresentou estudos em quarenta e oito (48) áreas de concentração, das quais foram excluídas trinta e seis (36) e selecionadas doze (12), considerando a relação entre o tema e os objetivos de estudo, a saber: Administração; Administração e Políticas Públicas; Políticas Públicas; Ciências Jurídicas e Sociais; Direito Político e Econômico; Educação; Estado, Instituições e Gestão de Política Públicas; Gestão da Informação; Gestão de Instituições Públicas e Sociais; Gestão e Avaliação da Educação Pública; Gestão da Organização e Gestão Pública.

Após esta seleção aplicou-se o segundo filtro relacionado aos tipos de programas Strico Sensu que estavam vinculados com as pesquisas publicadas. O levantamento no Banco de Teses e Dissertações indicou quarenta e dois (42) programas, foram excluídos trinta e um (31) e selecionados nove (09) programas, considerando também a relação entre o tema e os objetivos de estudo, a saber: Administração; Administração e Controladoria; Administração Pública; Avaliação de Políticas Públicas, Direito Político e Econômico; Sociologia e Direito Educação; Gestão Pública, e por fim a Gestão e Avaliação da Educação Pública.

A aplicação destes filtros, de área de concentração e vinculação com programa permitiu a identificação de doze trabalhos realizados, sendo dez (10) dissertações, das quais sete (07) são oriundas de mestrado profissionais e três (03) de mestrado acadêmicos, bem como duas (02) teses de doutoramento. O refinamento por nome do programa permitiu

identificar que a maioria dos trabalhos tem origens em programas de *Stricto Sensu* das Universidades Federais (Lavras, Espírito Santo, Fluminense, Rio Grande do Norte, Ouro Preto, Juiz de Fora com um trabalho, e Universidade Federal do Ceará com dois trabalhos) e os demais vinculados a Programas da Universidade de Brasília, Universidade Presbiteriana Mackenzie, Fundação Getúlio Vargas e a Fundação João Pinheiro.

A partir destes doze trabalhos selecionados, foi realizado a primeira avaliação dos mesmos, optando-se pela análise de seus títulos, dos quais apenas seis (50%) apresentaram o termo ouvidoria em seu corpo, o que não permitiu rigor suficiente para a exclusão de algum estudo, sendo necessário uma análise secundária. A segunda avaliação se deu a partir das palavras-chaves, como forma de obter maior compreensão e relação com o tema ouvidoria. As palavras-chave permitiram ampla identificação com o termo ouvidoria, sendo algumas encontradas com maior frequência, a saber: participação social, participação popular, democracia participativa, ouvidoria pública, ouvidoria universitária, cidadania, controle social, prevenção de corrupção, transparência, gestão pública, gestão universitária e ouvidoria universitária, entre outros. Estas análises permitiram a permanência dos doze estudos já indicados.

A partir da confirmação dos estudos, procedeu-se a pesquisa a partir dos resumos de cada trabalho, sendo necessária, para maior compreensão, a leitura do texto em sua íntegra. Esta atividade permitiu atingir o objetivo geral proposto para este estudo, que foi a identificação da concepção e perspectiva da Ouvidoria.

Resultados

Das cinquenta e seis teses e dissertações destacadas no referido banco de dados, quarenta e quatro foram excluídas com a aplicação dos critérios de seleção, permanecendo doze trabalhos como já destacado anteriormente.

A pesquisa bibliográfica permitiu a compreensão da concepção de ouvidoria e a importância de seu papel foi destacado em todos os estudos, sendo entendida ora como instrumentos, ora como ferramenta e ou canal, conforme exposto a seguir. A ouvidoria é um instrumento: “ em prol da aprofundamentos democrático” (T01);” que permite o exercício da cidadania e contribui para a fiscalização da gestão” (T02) “de interlocução e intermediação

entre cidadão e as instituições públicas, como forma de legitimar a participação do usuário na administração pública direta e indireta” (T03); “de comunicação e participação da sociedade na gestão pública “ (T04); “ de participação social” (T05); “ de transparência e exercício do controle social” (T08). “A ouvidoria é uma ferramenta de grande amplitude no atendimento à população, proteção e combate à corrupção, fomento ao controle social, promoção da cidadania e justiça social” (T07). A ouvidoria é um canal: “fundamental de participação da sociedade nas atividades da gestão pública” (T11); “ de comunicação no contexto do controle social” (T06).

Ressalta-se ainda, que três dos trabalhos analisados destacam o papel da Ouvidoria como forma de consolidação da cidadania e participação democrática, mas que ainda tem um papel tímido e precisa crescer mais, consolidando assim o empoderamento dos cidadãos. Outro estudo (T09) destaca a importância da integração das ouvidorias com os setores responsáveis pela transparência e prevenção da corrupção nas instituições como meio de fortalecimento do controle social.

Destaca-se que nos doze trabalhos analisados, apenas três tem vinculação com as instituições educativas de educação superior, e apresentam aspectos de extrema importância. O trabalho (T1) apresenta dados de uma instituição de educação superior, com destaque a falta de maior interlocução da comunidade acadêmica com a equipe gestora e apresenta a necessidade da atuação de uma ouvidoria, reconhecendo na ouvidoria uma canal, ferramenta ou instrumento de comunicação, como espaço de aprofundamento da democracia e participação social.

O segundo estudo (T12) é um processo investigativo que teve como ponto de partida o acesso a um ofício encaminhado pela Ouvidoria da Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República (SEPP/PR) a uma instituição, o qual solicitava um relatório de implementação da Lei nº. 10.639/2003 em seu âmbito. Este estudo permitiu verificação da precariedade da implementação da Lei nº. 10.639/2003 na Rede Federal de Educação Profissional, de uma maneira geral. Nesta dissertação, a atuação da Ouvidoria esta identificada como ferramenta de transparência e controle social.

O terceiro estudo que apresenta vinculação com as instituições educativas de educação superior (T03) apresenta um Estudo de Caso da Ouvidoria da Universidade Federal do

Espírito Santo, no qual a Ouvidoria é entendida como instrumento para a melhoria da Gestão Pública Universitária.

Considerações Finais

A revisão sistemática desenvolvida permitiu compreender a concepção de Ouvidoria e seu papel a partir dos estudos publicados no Banco de Teses e Dissertação da Capes, como uma “instituição” que traz consigo grande expectativas e responsabilidades, mas que ainda tem muito para caminhar e construir no sentido de atuar em conformidade com as concepções e perspectivas expostas.

As Ouvidorias, instituições recente no Brasil, apesar dos avanços e conquistas garantidas, ainda enfrentam problemas de incompreensão e percepção dúbia: por um lado, usuários ou demandantes que ainda acreditam que a ouvidoria é um órgão que defende a organização a qual esta vinculada, e, por outro lado, em algumas organizações, gestores e colaboradores têm a percepção de que a Ouvidoria atuará no sentido de desenvolver um papel investigativo e punitivo no exercício das suas atividades. Este é um desafio que as Ouvidorias ainda vão ter que superar para conseguir atender concepções e perspectivas (FERREIRA: SANTOS, 2014).

Este estudo permite, ainda, destacar que é pequeno o número de pesquisas envolvendo as Ouvidorias a partir de estudos realizados em Programas *Stricto Sensu* e, principalmente, com foco nas pesquisa sobre a atuação das Ouvidorias de Instituições Públicas de Educação Superior.

Referências

- ALMEIDA, Rosa. **Abrindo os olhos e aguçando os ouvidos** (2007). Disponível em: <https://www.ouvidoria.unicamp.br/textos/Abrindo_olhos_agucando_ouvidos.pdf>. Acesso em 04 jul 2016.
- BARROSO FILHO, José. **Ouvidoria é um valioso instrumento de resolução de conflitos**. (2015). Disponível em: <<http://www.stm.jus.br/informacao/agencia-de-noticias/item/4399-artigo-ouvidoria-e-um-valioso-instrumento-de-resolucao-de-conflitos>>. Acesso em 07 jul 2016.
- BRASIL Controladoria Geral da União – OGU. **História das Ouvidorias**. Disponível em: <<http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/historia-das-ouvidorias>> Acesso em 04 jul 2016.

_____. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 06 jul 2015.

FERREIRA, Hélio José; SANTOS, Hilma Araújo. **Afinal, o que é essa tal Ouvidoria?** Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ouvidoria_que_e.pdf>. Acesso em: 04 jul 2016.

Gil, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Atlas: São Paulo, 2007.

Levy, Y.; Ellis, T.J. A system approach to conduct an effective literature review in support of information systems research. **Informing Science Journal**, v.9, p.181-212, 2006.

NACFUR, Anis. **A realidade de uma Ouvidoria**. Disponível em:

<https://www.ouvidoria.unicamp.br/textos/A_realidade_de_uma_Ouvidoria.pdf>. Acesso em: 04 jul 2016

PESSOA, Eliana. **A ouvidoria como facilitadora do processo de comunicação organizacional**. (2008). Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-ouvidoria-como-facilitadora-do-processo-de-comunicacao-organizacional/24849>>. Acesso em: 08 jul 2016

Potencialidades da Humanização do Atendimento em Ouvidorias e Sistemas de Informação ao Cidadão

Edna Duarte de Souza¹

Resumo

É objetivo do presente texto discutir a questão da humanização do atendimento em Ouvidorias e Sistemas de Informação ao Cidadão- Sic's, compreendendo-a como uma realidade concreta, situada em espaço social e tempo histórico próprios, buscando entender a sua dimensão pragmatista e tecnicista e as perspectivas de superação dessa dimensão. Posicionar-nos-emos em favor da humanização, abordando o seu significado e compreendendo-a como possibilidade de negação, de superação e de transcendência dos condicionantes bem como possibilidade de promoção humana, enquanto práxis, enquanto atividade “intencionalizada” (Husserl, 1966), cuja contribuição singular acreditamos vir do Personalismo e de sua dimensão fenomenológica.

O Personalismo é uma filosofia que afirma o valor da pessoa enquanto valor absoluto; ela (a pessoa) é quem dá sentido à toda organização política e social e as instituições, sob essa ótica, só justifica e concretiza a sua existência se enfatiza a construção da pessoa enquanto totalidade e enquanto centro de todas as suas ações, rompendo de vez com a orientação dominante, que é a concepção iluminista-liberal de (in)formação do indivíduo numa perspectiva instrumental e economicista, que possibilita mecanismos de reificação e domesticação porquanto não reconhece a pessoa como “ser integral, ser de totalidade, ser que é ao mesmo tempo um ser espiritual, material, político, cultural, cognitivo, afetivo, pessoal e comunitário.

Assim, para efeitos didáticos, estruturamos este artigo em três tópicos: 1. A importância da formação do Ouvidor ou do responsável pelo SIC para uma prática de humanização; 2. A importância da autonomia do Ouvidor ou do responsável pelo SIC para uma prática de humanização; 3. Elementos para a caracterização da humanização como prática do Ouvidor ou do responsável pelo SIC.

Palavras-Chave: Sistemas de Informação ao Cliente. Ouvidoria. Humanização. Personalismo.

¹ Doutora em Educação; Docente na Universidade Estadual de Goiás-UEG; Ouvidora na UEG.

Introdução

Nunca escrevemos sós, não apenas porque podemos fazer um texto em parceria, mas também e, sobretudo, porque em qualquer situação escrevemos para alguém, sempre acompanhados e provocados por esse outro que, geralmente, se mantém invisível: o leitor.

Este é um texto qualitativo orientado pela fenomenologia ontológico-hermenêutica de Martin Heidegger para a análise dos discursos e se dispõe a discutir preliminarmente a questão da humanização do atendimento nas Ouvidorias e Sistemas de Informação ao Cidadão nas instituições públicas.

A pesquisa fenomenológica interessa-se pelos significados que os sujeitos atribuem à sua experiência vivida, a partir de descrições detalhadas desses sujeitos. A Fenomenologia é tudo o que se mostra ou se torna visível para a consciência em sua individualidade. Os fenômenos são compreendidos pela análise do vivido ou experimentado nos significados e na percepção do ser humano. Nesse método, um objeto é como o sujeito o percebe e tudo tem que ser estudado tal como é para o sujeito e sem interferência de qualquer regra de observação cabendo a abstração da realidade e perda de parte do que é real, pois tendo como objeto de estudo o fenômeno em si, estuda-se, literalmente, o que aparece. A reflexão da experiência vivencial busca uma aproximação com a essência vinculada à existência humana, referindo-se ao mundo-vida de cada um, que vai além do mundo físico e se caracteriza por um contexto ontológico.

Todo o processo de reflexão dos dados e informações é pautado no rigor científico, em que o pesquisador ouve atentamente o sujeito, sem interpretações prévias, em um diálogo sensível e espontâneo, em busca de desvelar o fenômeno.

A humanização não é um novo modismo mas deve ser entendida como um conceito-experiência que, enquanto tal, exige a crítica à maneira sintomática com que ele vem se apresentando no campo social, apresentando o homem como ser totalitário e não total, diluído que está nos acontecimentos sociais. Ao se apregoar a humanização como sendo o simples fato de “trazer o Homem para o centro das discussões”, esquece-se que cada pessoa traz consigo suas circunstâncias, as quais não podem ser olvidadas.

O conceito de humanização, como direção privilegiada para uma política pública de atendimento ao cidadão, pressupõe a desestabilização do caráter unitário e totalitário de Homem. É no concreto das práticas que experiências subjetivas singulares ganham

efetivamente a capacidade de transformação dos modelos de gestão e atenção. Tais experiências concretas se dão numa tensão com um padrão-ideal que se impõe como força sobrecodificadora e repetidora do instituído. Humanizar, neste sentido, é valorizar menos o Homem do que um homem-qualquer que, em sua concretude, é sempre variação do padrão trazendo sua história, suas características, seu gênero, etc., como fatores decisivos no processo de produção de si e do mundo.

Entendida dessa forma, a humanização é um conceito-experiência, um conceito-princípio, um conceito- síntese. É só pelo "reencantamento do concreto" que o conceito de humanização deixa o domínio abstrato dos princípios para se atualizar como política pública agindo nos e pelos coletivos. O que o conceito sintetiza, portanto, é uma dupla face da concretude na qual ele está sempre inscrito: a das práticas e a dos sujeitos.

1. A importância da formação do Ouvidor ou do responsável pelo SIC para uma prática de humanização

As Ouvidorias e SIC's vem se proliferando no Brasil, desenvolvendo um modelo peculiar de atuação e a sua expansão está estreitamente relacionada com a nova sociabilidade política que se disseminou em todo o país nos anos oitenta e noventa, construída a partir da resistência de setores crescentes da sociedade brasileira ao regime militar e embasadas na necessidade de se levar as experiências de participação cidadã para o ordenamento jurídico-institucional, enquanto instrumentos de participação popular. A criação das primeiras Ouvidorias da história recente do país tornou-se possível apenas após o início do processo de redemocratização. As Ouvidorias, em especial, são, também, produto do protagonismo alcançado pela sociedade civil, cujos anseios de participação vem impondo, progressivamente, um novo relacionamento entre o cidadão-usuário dos serviços públicos e o Estado.

Entendemos, sob essa perspectiva, que as Ouvidorias e SIC's pretendem ser um mecanismo de inserção dos indivíduos na sociedade, recebendo suas manifestações, atuando sobre casos concretos e para aprimorar serviços e processos institucionais para a coletividade. Esse papel de ouvir os cidadãos e compartilhar suas necessidades e vontades dentro das instituições é inconcebível fora do regime democrático.

Aliado ao condicionante histórico, temos também o próprio êxito das experiências participativas recentes, associado à necessidade cada vez mais sentida da população de instrumentos que, assegurando maior transparência no funcionamento do

Estado, iniba a corrupção e o desperdício e aumente, na mesma proporção, a moralidade e a eficiência da Administração Pública.

Esse modelo é orientado para a promoção da cidadania e da participação dos cidadãos, na gestão do Estado, e dos consumidores, na atuação das empresas. A implantação de Ouvidorias e SIC's tem sido vista como boa prática de governança.

A Ouvidoria Pública, em destaque, é um autêntico instrumento da democracia participativa ao transportar o cidadão comum para o âmbito da administração e dar a ele, cidadão, voz ativa, acolhendo suas críticas, denúncias e ou sugestões e contribuindo para a correção e o aprimoramento dos atos da Administração Pública.

Entendemos, nessa perspectiva, que a Ouvidoria e os SIC'S são práticas sociais que se desenvolvem como atividade de trabalho, utilizando ferramentas simbólicas, revelando-se como atos intencionais, não-neutros, mas políticos. Eles se constituem em mediação das próprias mediações existenciais dos homens que só pode se efetivar servindo-se de outras mediações. Assim, as instituições e as relações sociais delas emanadas compõem outras tantas mediações que viabilizam o processo intencionalizado da vida social.

O Ouvidor ou o responsável pelo SIC, por sua vez, só poderá exercer sua atividade à medida que dominar todos esses elementos que a constituem, tendo, para isso sólida formação científica, política e filosófica, conforme explicita LYRA (2004).

A formação técnico-científica prevê o domínio dos conhecimentos científicos relacionados com a realidade social, permitindo ao educador uma visão objetiva dessa realidade, superando todas as formas ingênuas e superficiais dos dados que constituem a sociedade em sua fenomenalidade.

Os Ouvidores ou o responsáveis pelo SIC não devem abdicar da exigência dos procedimentos rigorosos da ciência na construção do conhecimento do seu objeto de atuação nem da necessidade de domínio das técnicas instrumentais do trabalho a ser desenvolvido. A Ouvidoria e os SIC'S, por serem práticas de intervenção social, exigem instrumentos adequados, metodologias específicas, que possam torná-los eficazes na consecução de seus objetivos, sem basear-se, no entanto, em formas espontaneístas ou intuicionistas de agir.

A formação política é a apropriação e o desenvolvimento de uma consciência social e de uma sensibilidade às condições especificamente políticas, não só de sua atividade, mas de todo o tecido social no qual desenvolverá sua ação. Trata-se da

competência de compreender e de agir coerentemente com essa compreensão. Ouvidoria e SIC'S só tem sentido no âmbito de um projeto político mais amplo.

Finalmente, ao Ouvidor e SIC'S impõe-se uma formação filosófica, ou seja, a sensibilidade de que sua ação educacional depende ainda de sua inserção num projeto antropológico. Com isso se quer dizer que a atuação nessa área só ganha sentido pleno a partir de uma visão de totalidade, que articula o destino das pessoas ao de toda a comunidade humana.

2. A importância da autonomia do Ouvidor ou do responsável pelo SIC para uma prática de humanização

Como explica Dallari, “o Ouvidor deve ter funções de controle da legalidade. Mas isso não é o mais importante, o mais importante é o controle do mérito, da oportunidade, da conveniência, da qualidade da prestação do serviço público” (DALLARI in LYRA, 1995, p. 8-9).

O primeiro requisito para a autonomia do Ouvidor ou o responsável pelo SIC é de caráter político. Isso diz respeito à relação de poder entre o titular desse órgão e a instituição que fiscaliza. Relação que se expressa na atribuição de mandato certo e escolha do Ouvidor por um colegiado independente.

É indispensável, porém, que outros requisitos, de ordem administrativa, assegurem ao Ouvidor ou o responsável pelo SIC, na prática, a sua efetiva autonomia. Primeiramente, é necessário que o ato normativo que rege a ouvidoria garanta a obrigação do dirigente da instituição em que atua o Ouvidor ou o responsável pelo SIC de responder, em prazo curto, à sua interpelação, sob pena de responsabilidade. Com efeito, não é incomum a administração pública não se sentir à vontade com a ação da Ouvidoria ou SIC. Do mais alto escalão, passando pelos níveis intermediários e inferiores, muitos não a respeitam, desconsiderando completamente os prazos estabelecidos para as respostas.

Outro requisito essencial para a autonomia da Ouvidoria ou SIC diz respeito ao sigilo que deve ser assegurado aos usuários do órgão, que podem, eventualmente, sofrer prejuízos se identificados pelo reclamado. Note-se que não se trata de anonimato, pois o nome do reclamante é do conhecimento do Ouvidor.

É também imprescindível que as Ouvidorias (todas as suas modalidades, sem exceção) possam ter acesso às informações de que necessitem para encaminhamento de suas demandas, devendo tais informações, sempre que possível, lhe serem fornecidas, em caráter prioritário e em regime de urgência.

Mas não se trata apenas de garantir, à Ouvidoria, o direito à informação, mas também o de esta informar, notadamente através de relatórios, as atividades, os pareceres e as análises do Ouvidor, nos veículos de maior circulação da instituição em que atua.

A escolha e a formação do Ouvidor ou responsável pelo SIC significa, antes de tudo, o investimento em outro papel profissional, que detenha maior autonomia intelectual para pensar, inventar, adaptar, enfim, ser sujeito de sua ação profissional. O profissional tem maior possibilidade de estabelecer uma nova relação com o conhecimento acumulado, na dialética de construção/desconstrução de saberes de intervenção social, na relação com seus pares. Mais do que repassador de manifestações recebidas, ele é um dos agentes da produção de conhecimentos para a gestão institucional, constituindo-se naquela pessoa que reflete a prática cotidiana da Administração Pública estendida às práticas sociais.

3. Elementos para a caracterização da humanização como prática do Ouvidor ou do responsável pelo SIC

A prática da humanização pelo Ouvidor ou responsável Sic requer que se aja com *unipessoalidade*. O único instituto unipessoal da administração pública brasileira é a Ouvidoria, por não se tratar de um órgão com poderes administrativos e que depende em muito da sua força institucional e das prerrogativas do seu titular para tornar efetivas as suas propostas. A unipessoalidade da Ouvidoria e SIC's torna possível a agilidade e a desenvoltura na resolução dos problemas que lhe são afetos de uma forma humanizadora.

Notadamente, para o Ouvidor é suficiente o poder de apurar a presumível ilegalidade do fato ou, em certos casos, instaurar sindicância administrativa, no entanto, a Ouvidoria e SIC, como órgãos do governo, não tem poderes administrativos e nem poderes legislativos, exercendo em sua função, o que LYRA (2004) chama de "*magistratura da persuasão*", terminologia por nós acolhida como um segundo elemento para a humanização como prática do Ouvidor ou do responsável pelo SIC.

Para Lyra, o exercício da “*magistratura da persuasão*” requer que o Ouvidor tenha credibilidade, que se assente em uma reputação ilibada, competência técnica, equilíbrio e senso de justiça, revelados à sociedade no exercício da sua militância em prol dos direitos da cidadania. Acrescente-se a humanização e a Ouvidoria e SIC atuarão movidos por sua força moral, pelo respeito constituído através da imparcialidade de suas ações.

Esse segundo elemento remete-nos a questão da *desvinculação do poder institucional e político partidário* pois só é possível uma prática humanizadora se os poderes institucionais e políticos estiverem a serviço da vida social plena e da cidadania.

Se o Ouvidor ou responsável SIC é entendido como defensor dos direitos dos cidadãos, não cabe a ele ser integrante do staff governamental ou da direção da instituição em que atua ou mesmo de representações político-partidárias, o que do ponto de vista do controle da administração equivaleria a nada pois falta-lhe a isenção para identificar eventuais contradições entre a conduta do gestor e os interesses do usuário, o que requer o necessário distanciamento.

Não há, pois, que se confundir as atribuições de uma Ouvidoria humanizada e humanizadora com órgãos governamentais de promoção da cidadania ou com serviços que equivalem aos de uma mera central de atendimento: só que, no caso em espécie, de caráter unipessoal. Ser um Ouvidor sob a égide da humanização não significa receber as reclamações ou propostas dos demandantes e as repassar ao seu superior hierárquico na instituição ou aos dirigentes de seus diversos órgãos, podendo, no máximo, sugerir medidas adotadas para solucionar os problemas, mas sem dispor de autonomia para tomar iniciativas e responsabilizar-se por elas.

Todavia, para que se considere Ouvidoria ou SIC um órgão merecedor dessa denominação não basta que ao titular desse órgão sejam deferidas algumas dessas atribuições. Estas, apesar de aparentemente idênticas as de uma Ouvidoria idônea, não o são, quando não proporcionam, por falta de humanização do seu titular, a efetiva defesa e promoção dos direitos dos que se encontram sob a jurisdição do órgão fiscalizado.

A humanização como prática do Ouvidor ou do responsável pelo SIC torna-se, por conseguinte, um instrumento de proteção e de defesa dos direitos da Pessoa mediante a) a denúncia de sua violação; b) a indução de mudanças por meio de ação

críticopositiva e c) a reparação do dano pela aplicação da norma e pela mediação. Além do que favorece a eficiência, a participação cidadã na gestão institucional, a avaliação de desempenho de seus servidores e sua interação com a comunidade a que servem e interroga até que ponto os mecanismos institucionais e as práticas dominantes reproduzem o clientelismo, o corporativismo, a passividade do servidor público, a formalidade e a lentidão administrativa.

Considerações Finais

Humanizar as práticas das Ouvidorias e SIC's nos compromete não com regras abstratas, que poderiam conduzir a um fundamentalismo, mas à alteração das práticas de atendimento e dos sujeitos aí implicados.

São exatamente nestas práticas (concretas) e com estes sujeitos (concretos) que o processo de mudança pode garantir a continuidade do movimento instituinte da humanização. Seguir este movimento significa, por outro lado, manter-se numa atitude de resistência no duplo sentido da palavra: de oposição e de criação. Resistimos quando nos opomos ao modo como o *socius* está organizado de maneira a reproduzir valores, práticas e instituições competitivas e violentas. Por outro lado, no sentido positivo de resistência, a humanização deve ser entendida como afirmação da solidariedade e da potência de criação do coletivo. Neste sentido, consideramos que diferentes lutas ressoam na direção da democratização das relações, fazendo com que políticas públicas estejam conectadas com todas essas outras lutas que no contemporâneo se sintonizam com a defesa da vida e da vida social.

Uma Ouvidoria focada na humanização tem uma ação não coercitiva, atuando movido pela sua força moral, pelo respeito constituído através da imparcialidade de suas ações, cuja condição paradoxal concretiza sua base de apoio e força.

A importância da prática humanizadora é inegável, na medida em que a Ouvidoria se constitui, no dia a dia da administração, como o único canal com que conta o cidadão para tornar efetivo o seu direito, quando este lhe é negado pelos órgãos de direção da instituição ou da Administração Pública. E também é importante porque é a principal forma de se angariar apoio à ação da Ouvidoria e SIC's, que se amplia quando estes se mostram eficazes no atendimento à reclamação do cidadão.

À guisa de conclusão, cumpre dizer que o Personalismo é uma filosofia que afirma o valor da pessoa enquanto valor absoluto; ela (a pessoa) é quem dá sentido à toda organização política e social e a Ouvidoria e SIC, sob essa ótica, só justificam e concretizam a sua existência se enfatizam a compreensão da pessoa enquanto totalidade e enquanto centro de todas as suas ações.

Entendemos, portanto, que o processo de ausculta desencadeado no interior da Ouvidoria e SIC é realizado por seres que se constroem historicamente, seres situados e comunitários, que excluem, por conseqüente, toda forma de entendimento que suprima qualquer um dos atores desse processo em detrimento de outros, como querem alguns; o que vale nesse processo é a capacidade de a pessoa ser para o outro e não somente para si.

Eis o desafio posto às práticas de Ouvidorias e SIC's: que sejam também um processo de despertar a vida pessoal e comunitária, onde a prática não se limite à burocracia cartorária, mas que seja também um instrumento de humanização com a incorporação dos valores humanos.

Referências

CARDOSO, A. S. R., & LYRA, R. P. (2011). *Novas Modalidades de Ouvidoria Pública no Brasil*. João Pessoa: UFPB.

COSTA, F. C. (1998). A ouvidoria como instrumento para a efetividade da ação pública e a promoção da cidadania, *Revista de Administração Pública*, 32 (1), pp. 163 – 170.

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. (1966). *Fenomenologia del Espiritu*. México: Fondo de Cultura Económica.

HEIDEGGER, M. (1995) *Ser e Tempo* (parte I). Petrópolis: Vozes.

LYRA, Rubens Pinto. Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa, Ed. UFPB, 2004. 172 p. UFPB, 2004. 172 p.

_____. A Ouvidoria na esfera pública brasileira (Org.). Curitiba: Ed. UFPR; 2000. 315 p.

_____. O Ouvidor Universitário. In: LYRA, Rubens Pinto. (Org.). A Ouvidoria na esfera pública brasileira. Curitiba: Ed. UFPR; 2000. 315 p.

Autora: Janildes Inácio dos Santos

Cargo: Ouvidora

Instituição: Hospital Universitário Cassiano Antonio Moraes- HUCAM

Localidade: Vitória – Espírito Santo

Data: 26 de julho de 2016

RELATO DE EXPERIÊNCIA

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO ESPÍRITO SANTO

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, promovendo mudanças nas formas de gerir e cuidar do usuário. A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários a fim de construir processos coletivos que incentivem a autonomia e co-responsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si. Vinculada à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, a PNH conta com equipes regionais de apoiadores que se articulam junto às Secretarias estaduais e municipais de saúde. A partir desta articulação se constroem de forma compartilhada, planos de ação para promover e disseminar inovações na gestão e na atenção à saúde (Brasil, 2013).

A PNH lança uma série de dispositivos para fortalecer redes de produção de saúde e efetivar as diretrizes do SUS (universalidade, equidade e integralidade na atenção à saúde). O Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM) dispõe de vários destes dispositivos protagonistas nos processos de humanização do hospital, entre eles estão: **Ouvidoria, Câmara Técnica de Humanização (CTH), Visita Aberta/Visita estendida e outros.**

OUVIDORIA

A Ouvidoria, por excelência, é a representação da voz do cidadão na instituição pública, direcionando ações de melhorias, fidelizando clientes e gerando o valor que antes era obtido em pequenas interações com a organização. Seu principal objetivo é ser uma atividade institucional

de representação autônoma e independente, de caráter mediador, pedagógico, instrumental e estratégico, que acolhe as manifestações dos cidadãos, identificando tendências para recomendar e orientar a organização, fomentando a promoção da melhoria contínua do processo de trabalho e a busca de soluções efetivas.

A Ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo uma gestão flexível, resolutiva e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, viabilizando uma prestação de serviços públicos de qualidade e garantindo direitos. É um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países democráticos é que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

Na Ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar ao dirigente do órgão sobre a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais e mesmo melhorias conjunturais. A atuação da Ouvidoria é diferente da atuação de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, *Call Center*, etc., pois tem possibilidade de tratar as manifestações da sociedade com maior acuidade.

Atuando como promotoras e agentes de mudanças, as Ouvidorias, trabalham em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

Desse modo, a Ouvidoria não é apenas um instrumento, ou mesmo um canal entre o cidadão e Administração Pública,

“trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade.” (Brasil, 2012).

CÂMARA TÉCNICA DE HUMANIZAÇÃO (CTH)

A CTH é um espaço que proporciona a comunicação entre trabalhadores, usuários e gestores, além de possibilitar a troca de experiências entre estes e incentivar a construção coletiva de práticas de cuidado e a elaboração de estratégias de humanização. A CTH atua através do levantamento de experiências, do planejamento discutido com as equipes dos serviços, de processos de decisão compartilhados e da criação de indicadores e monitoramento

das ações. Convém destacar a importância da CTH na operacionalização do apoio institucional, como espaço de encontro entre diversos atores que conversam sobre os seus processos de trabalho e criam coletivamente estratégias de cuidado. Assim, a CTH em parceria com a Ouvidoria, têm disparado movimentos de transformação nas práticas de saúde do HUCAM. A CTH tornou-se um laboratório onde as ideias emergem, são experimentadas e avaliadas as suas realizações e seus efeitos.

“A CTH visa aprimorar a implementação das experiências de Humanização, e dispositivos da PNH possibilitando maior alcance, visibilidade e caminhos para análises de suas repercussões e efeitos, contribuindo, assim, para sua legitimação”. (Benevides de Barros, R. e Barbosa Santos-Filho, S., 2010).

VISITA ABERTA E DIREITO DE ACOMPANHANTE

Visita Aberta e Direito de Acompanhante como estratégia de humanização nas práticas de saúde no Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes – HUCAM representam:

“Visita: uma necessidade vital. Quando uma pessoa é internada em um hospital ela não tem mais os ecos que tinha no seu cotidiano para ser confirmada em sua própria existência. Tudo o que, vindo do contexto exterior, pode permitir esta confirmação do íntimo, vai contribuir no seu tratamento. A visita permite à pessoa internada receber uma confirmação da sua própria existência. Isto é uma necessidade vital de todos nós: receber de uma testemunha uma confirmação da própria existência. A visita é um elemento que contribui para que no doente seja mantida a continuidade entre o contexto de vida na família e na comunidade e o ambiente hospitalar, fazendo-o sentir menos destacado de sua própria vida. A visita traz o cheiro do exterior para dentro do hospital, fazendo uma instituição onde a continuidade da vida das pessoas internadas é respeitada.” (Brasil, 2006)

A PNH apresenta de uma maneira compreensível os seus princípios, métodos, diretrizes e dispositivos, destacando neste trabalho o método da trílice inclusão e entre as diretrizes podemos citar aqui a defesa dos direitos dos usuários do SUS, além dos diversos dispositivos. Para tanto, entre eles aqui se destaca a “Visita Aberta e Direito a Acompanhante”.

Podemos entender humanização em saúde também como processo para respeitar e garantir os direitos e espaços dos usuários. Foi pensando em uma maneira de dar visibilidade a esses direitos que a Ouvidoria, juntamente com a Câmara Técnica de Humanização, em 2011, implantaram o dispositivo “Visita Aberta e Direito de Acompanhante” através do projeto de

visita estendida, que possibilitou a ampliação do horário de visitação de 1 (uma) hora para 6 (seis) horas diárias e o horário da troca de acompanhante que antes era limitado a 3 (três) horários fixos (7h, 13h e 18h), passou a ser aberto das 7h00 às 20h00.

Visita Aberta e Direito de Acompanhante beneficiam o paciente, a família e a instituição. Vários são os exemplos que dão conta de que o paciente hospitalizado, isolado de sua família e rede social demora mais tempo em sua recuperação ou até mesmo, em alguns casos, chegam a desenvolver processo de depressão impedindo o seu restabelecimento.

“O Visitante e ou acompanhante traz o exterior para dentro do hospital, fazendo, com que na instituição a continuidade da vida seja respeitada.”
(CARTILHA VISITA ABERTA, MS- 2004).

Diante do exposto e, exemplificando a importância da Ouvidoria enquanto espaço de cidadania e promotora de saúde, segue a demonstração de como foi possível, na prática, a implementação do dispositivo “Visita Aberta e Direito de Acompanhante” no Hospital Universitário através da interação com a CTH. Para tal demonstração foi utilizado a Matriz de Avaliação, um instrumento utilizado pela PNH, criado por Serafim Barbosa dos Santos-Filho (Médico Sanitarista de BH, Consultor do Ministério da Saúde). Este instrumento objetiva a avaliação de resultados e processos de trabalho e envolve analisar os desafios de criar estratégias para alcançar as metas pactuadas coletivamente.

“[...] quanto mais se é criativo, sensível e comprometido com uma escuta e olhar qualificados, mais situações, ‘indicadores’, podem ser criados e sistematizados, emergindo desses movimentos-processos.” (Benevides de Barros, R. e Barbosa Santos-Filho S, 2010).

Dispositivo/Tema de Análise	Processo de Trabalho (atividades)	Resultados Alcançados (produtos)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Queixas na Ouvidoria relacionadas ao tempo reduzido para visitação (1 hora diária) e o engessamento nos horários de troca de acompanhantes dos pacientes internados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CTH promoveu várias rodas de conversas com as equipes de saúde para discutir proposta de novos horários para visita e troca de acompanhantes; ➤ CTH proporcionou visitas técnicas a outras instituições de saúde onde já estavam atuando com o horário estendido para 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Melhoria do Fluxo na recepção do hospital; ➤ Diminuição considerável na Interrupção da assistência de Enfermagem ao paciente para avaliar a possibilidade de autorizar a entrada da visita e trocas de Acompanhantes fora do horário;

<p>(07h, 13h e 18 h).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tumulto na recepção do hospital; ➤ Dispositivo –Visita Aberta e Direito de Acompanhante 	<p>visitação;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pactuação coletiva dos horários junto aos setores; ➤ Pactuação de quantitativo de visitantes por paciente; ➤ Pactuação de quantitativo de trocas de acompanhante 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reorganização do processo de trabalho para recepções e enfermarias; ➤ Guia de Orientações aos Usuários, Visitantes, Acompanhantes e equipes de serviços; ➤ Portaria instituindo o horário de visitas de 1 hora para 6 horas diárias (14h às 20h); ➤ Horário livre para troca de acompanhantes (07h às 20h); ➤ Percentual zero de queixas na Ouvidoria, relacionadas ao horário de visitas e trocas de Acompanhantes.
---	--	--

Além dos resultados alcançados com a implementação do projeto/dispositivo “Visita Aberta e Direito de Acompanhante”, conforme apresentado no instrumento de avaliação, o benefício da visita estendida proporciona ao paciente ficar integrado com os acontecimentos do seu cotidiano assim a recuperação de sua saúde é mais rápida. A intensificação da convivência da equipe de saúde com a família do paciente permite uma melhor escuta e, conseqüentemente, a possibilidade de melhor diagnosticar o paciente. A família que acompanha a internação do paciente aprende a cuidar deste, assim, quando desospitalizado, o paciente ainda pode precisar de cuidados em casa e, uma família bem preparada, o torna menos dependente do hospital. Há percepção que a família acompanhando, passando mais tempo junto ao paciente, restabelece um vínculo familiar que em alguns casos não existia e assim evita o abandono do paciente.

O paciente convivendo com a sua rede familiar e rede social não necessita passar pelo processo de ressocialização ao retornar ao seio da comunidade, uma vez que essa rede manteve latente o projeto de vida desse paciente no período de internação.

Com tudo isso, havendo maior rotatividade de internação do paciente há mais oferta de leitos, desafogando as portas de entradas (pronto socorro e pronto atendimentos), além da redução de custos para a instituição.

REFERÊNCIAS

BRASIL Ministério da Saúde. **Humanização da Atenção e da Gestão do SUS**, - Material de Apoio – Documento Base para Gestores 3ª edição, Brasília 2006. MS.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Portaria nº 1820, 13 de agosto de 2009**. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. *Diário Oficial da União*, Brasília, 14 de ago. 2009.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**, 1ª Edição, Brasília-DF, 2013.

BRASIL, Ouvidoria Geral da União. **Orientações para a implantação de uma Ouvidoria**. – 5ª Edição, 2012.

BRASIL, **Monitoramento e Avaliação na Política Nacional de Humanização na Rede de Atenção e Gestão do SUS** - Manual com eixos avaliativos e indicadores de referência – 2006; MINISTÉRIO DA SAÚDE Secretaria de Atenção à Saúde.

Benevides de Barros, R. e Barbosa Santos-Filho, S., 2010. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/camara_tecnica_humanizacao.pdf> Acesso em: 21 set. 2015.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS - SIC-UNICAMP

SILVA, Fábio Rodrigo Pinheiro da¹

Resumo

O Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas (SIC-UNICAMP), órgão subordinado a Coordenadoria Geral da Universidade (CGU), foi instalado através da Resolução GR nº 046/2013 e a partir da Resolução GR nº 009/2016 teve as suas competências ampliadas. É importante ressaltar que a instalação do SIC-UNICAMP cumpre ao disposto no Artigo 9º da Lei Federal nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). Os objetivos principais do SIC-UNICAMP são: 1) divulgar as informações de interesse coletivo à sociedade e 2) atender as demandas informacionais dos cidadãos. Ao cumprir com esses objetivos o SIC-UNICAMP está atuando na promoção da transparência das informações institucionais e criando condições de participação e de controle social.

Palavras-Chave: Serviço de Informações ao Cidadão. Lei de Acesso à Informação. Transparência. Controle social. Participação social.

Introdução

O Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas (SIC-UNICAMP), órgão vinculado a Coordenadoria Geral da Universidade (CGU), foi instalado através da Resolução GR nº 046/2013, de 07/08/2013, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo (DOE), de 10/08/2013, em cumprimento ao disposto no Artigo 9º, da Lei Federal nº 12.527/2011 – conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). O SIC-UNICAMP teve as suas atribuições e competências ampliadas, a partir da Resolução GR nº 009/2016, de 05/04/2016, publicada no DOE, de 09/04/2016.

O SIC-UNICAMP iniciou suas atividades em uma área física do prédio da Central de Informações, gentilmente cedida pela Prefeitura da Cidade Universitária, permanecendo nesta condição até o momento em que assumiu a responsabilidade pela

¹ Gestor do SIC-UNICAMP

infraestrutura, equipe e atividades destinadas à prestação de informações, especificamente em 01/10/2014.

Nesta ocasião a Central de Informações foi extinta e o SIC-UNICAMP também passou a imprimir tratamento padronizado às demandas informacionais dirigidas à Universidade por este canal, visando ao adequado cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011, especialmente no que se refere aos procedimentos e aos prazos, resguardando assim a Universidade de possíveis acionamentos jurídicos decorrentes de omissões e/ou equívocos correspondentes ao atendimento de pedidos de acesso à informação.

Em síntese, as atividades de prestação de informações foram assumidas pelo SIC-UNICAMP e passaram a ser executadas em conformidade à LAI e a partir da infraestrutura disponível, visando o adequado atendimento das demandas recebidas dos cidadãos – independentemente da forma, por telefone, carta, presencial ou remotamente – e o desenvolvimento de processos e ações que, de forma ativa, possibilitem disponibilizar informações, democratizar o seu acesso e permitir o controle das ações institucionais pela sociedade.

Mecanismos de Promoção da Transparência das Informações Institucionais

A competência primeira do SIC-UNICAMP é a divulgação no Portal da UNICAMP, em seção específica, das informações consideradas de interesse da sociedade, atuando assim na chamada frente de transparência ativa, cuja intenção é diminuir o número de demandas pelos cidadãos, pois quanto mais informações institucionais forem divulgadas proativamente, menor será a demanda de recebimento de pedidos de informação. Algumas dessas informações de interesse social e que devem ser divulgadas espontaneamente estão previstas na legislação, com vistas a garantir à sociedade o direito de ser informada independente de requerimentos.

Essa estrutura de divulgação disponível no Portal da UNICAMP contempla, atualmente, informações sobre administração superior, organização funcional e estrutura hierárquica; informações orçamentárias; informações sobre quadro de servidores e processos seletivos; informações sobre licitações, pregões, balanços contábeis, convênios e obras; informações sobre a legislação que rege o funcionamento da Universidade; informações sobre planejamento estratégico e avaliação institucional; e, por fim, perguntas e respostas mais frequentes.

É importante que essas informações sejam atualizadas e ampliadas regularmente, cabendo ao SIC-UNICAMP proceder à atualização e, principalmente, a ampliação dos tipos de informações, levando em consideração a natureza e a área de atuação da Universidade, divulgando informações institucionais não previstas na legislação, mas que são de interesse da sociedade como, por exemplo, o Anuário Estatístico, o Anuário de Pesquisa e os indicadores de recursos humanos e os indicadores acadêmicos que constam do Sistema Integrado de Dados Institucionais (S-Integra).

O atendimento dos pedidos individuais de acesso à informação, que é o segundo objetivo principal do SIC-UNICAMP, implica em sua atuação na chamada frente de transparência passiva. Esses pedidos de acesso à informação compreendem, basicamente, dois tipos de demandas, as quais estão relacionadas à disponibilidade da informação.

Os pedidos cujas informações se encontram disponíveis permitem o atendimento imediato. Na maioria das vezes esses pedidos são oriundos do canal institucional denominado “UNICAMP Responde”, disponível no Portal da UNICAMP. Inicialmente são recebidos pela Assessoria de Comunicação e Imprensa (ASCOM) e, posteriormente, remetidos ao SIC-UNICAMP para o atendimento, segundo os preceitos legais estabelecidos pela LAI. Essa prontidão no atendimento cabe também aos pedidos recebidos por outros canais institucionais de comunicação, bastando que a informação requerida esteja disponível.

No caso dos pedidos em que as informações requeridas não se encontram disponíveis se faz necessária à interação do SIC-UNICAMP com as unidades e órgãos detentores das informações. Em sua maioria esses pedidos são recebidos a partir do preenchimento do formulário disponível na seção destinada ao SIC-UNICAMP, hospedada no Portal da UNICAMP e, cuja emissão pelos cidadãos, resulta no direcionamento automático para o e-mail institucional do Órgão. Ainda nessa categoria de pedidos aos quais as informações requeridas não se encontram disponíveis, alguns são recebidos também por meio do sistema informatizado do Governo do Estado de São Paulo (SIC.SP) e, esporadicamente, algumas demandas recebidas pelo “UNICAMP Responde”.

Considerações Finais

Desde a sua instalação em agosto de 2013 o SIC-UNICAMP vem atuando fortemente na promoção da transparência das informações institucionais, isto pode ser

evidenciado por meio dos números de atendimentos prestados. No período de agosto a dezembro de 2013 foram prestados 141 atendimentos; enquanto que no período de janeiro a dezembro de 2014 foram 846 e, no último ano encerrado, no período de janeiro a dezembro de 2015, foram prestados 946.

O SIC-UNICAMP ao cumprir o princípio norteador da LAI, em que o acesso é a regra e o sigilo a exceção, demonstra a sua relevância e o seu papel enquanto ferramenta indispensável ao exercício de cidadania, já que acaba por se tornar o principal responsável em assegurar aos cidadãos o direito constitucional e fundamental de acesso à informação pública, viabilizando assim as condições necessárias de participação e de controle das ações da Universidade.

Referências

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.



III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

RELATOS DE EXPERIÊNCIA

Apoio:



CGE | Controladoria Geral
do Estado de Goiás

GOVERNO DE
GOIÁS



Realização:



RELATOS DE EXPERIÊNCIAS – DEMANDAS RECEBIDAS

Nome do autor: Gislene Gomes de Queiroz Silva
Maria Luiza Firmiano Teixeira

Cargo/Função:

Auditora. Coordenadora Geral de Auditoria. Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação
Auditora. Gestora do E-sic

Instituição: IF Sudeste MG

Demanda Recebida: pedido nº 23480011452201551

O cidadão encaminhou, pelo sistema E-sic, 22 questões que envolvem a instituição e sua relação com a fundação de apoio na época. As questões versaram sobre a utilização de espaços e recursos da instituição apoiada, sobre o pagamento de bolsas ou retribuições aos servidores e até mesmo sobre a existência de prestação de contas por parte da fundação.

Deferido

Indeferido

Base Legal:

O deferimento do acesso à informação está pautado, a *contrario sensu*, nos artigos 6º e 55 do Decreto nº 7.724/12. Isto é, por não se tratar de informação pessoal, de “hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça” ou de “informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos”, estariam livres de qualquer embaraço legal e poderiam ser fornecidas.

Entretanto, a questão não é tão simples, pois envolve um ente privado, uma fundação. Em que medida é possível solicitar informações que envolvam as finanças de uma pessoa jurídica de direito privado?

A Lei de Acesso à Informação nos responde:

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no caput refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Portanto, as solicitações referentes às Fundações de Apoio que se refiram à ações que tenham recebido recurso público são abrangidas pela Lei de Acesso à Informação. Cabe à instituição pública manter seu conjunto de informações relacionados à fundação atualizados, ou ainda, oficial a apoiadora para que forneça estes dados sempre que houver um requerimento de acesso.

RELATOS DE EXPERIÊNCIAS – DEMANDAS RECEBIDAS

Nome do autor: EDNA DUARTE DE SOUZA

Cargo/Função: OUVIDORA

Instituição: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS

Demanda Recebida: Durante o curso de formação de multiplicadores das ações da Ouvidoria nos quarenta e três Campus da UEG houve a discussão com relação à questão do acolhimento de manifestações de forma humanizada e acadêmica, referindo-se à possibilidade de assumir uma postura ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido e de reconhecimento dos seus limites, dirimindo as desigualdades sociais e ou acadêmicas, resgatando até mesmo a dignidade humana e transformando os serviços acadêmicos pela boa qualidade de oferta. Definiu-se, assim, que o processo de humanização da Ouvidoria deveria ser definitivamente instalado, com atendimento integrado da Universidade em todos os seus setores; a formação dos profissionais envolvidos deve estar vinculada às necessidades acadêmico-sociais e aos serviços de atendimento ao público baseados nas demandas recebidas; o atendimento ao indivíduo pela Ouvidoria deve ser feito de forma humanizada, acolhendo suas manifestações e dando a elas o retorno institucional dentro do prazo previsto e com foco na resolução do problema apresentado. Foi o desejo de operacionalizar as políticas públicas de educação superior na sociedade goiana, buscando potencializar as possibilidades de qualificar o processo de humanização, o que significa não se limitar somente ao discurso, mas principalmente transformar as demandas em ação coletiva, que passou a mover a Ouvidoria UEG, entendendo que é mister cumprir o papel social reservado à tal IES. A Ouvidora, ao assumir o compromisso de funcionar como facilitadora do processo, fornecendo aos usuários condições para que estes também construam ou elaborem saídas frente às demandas acadêmicas levantadas, compreendendo a Ouvidoria de uma instituição como canal efetivo de direito dos cidadãos e, principalmente, da comunidade acadêmica atendida pela UEG, transformando-a em um autêntico instrumento de gestão participativa.

Deferido

Indeferido

Base Legal: Como base teórica, utilizam-se documentos e legislações da Ouvidoria UEG e dos Governos Federal e Estadual e

MOUNIER, Emmanuel. *Manifesto ao serviço do personalismo*. Lisboa: Livraria Moraes editora, 1967.

MOUNIER, Emmanuel. *O personalismo*. Lisboa: Livraria Moraes editora, 1967.



III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil

Mais transparência nas ações, mais ações
de transparência: caminhos para a cidadania

30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

BANNERS

Apoio:



Realização:





III Encontro de Serviços de Informação
ao Cidadão (SICs) das Instituições Públicas
de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil
I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas
de Educação Superior e Pesquisa do Brasil
30 de agosto a 1º de setembro de 2016
Pirenópolis - Goiás

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS (SIC-UNICAMP)

PRATES, Renata Lopes¹

Resumo

O Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas (SIC-UNICAMP), órgão vinculado a Coordenadoria Geral da Universidade (CGU), atua na promoção da transparência das informações institucionais.

Introdução

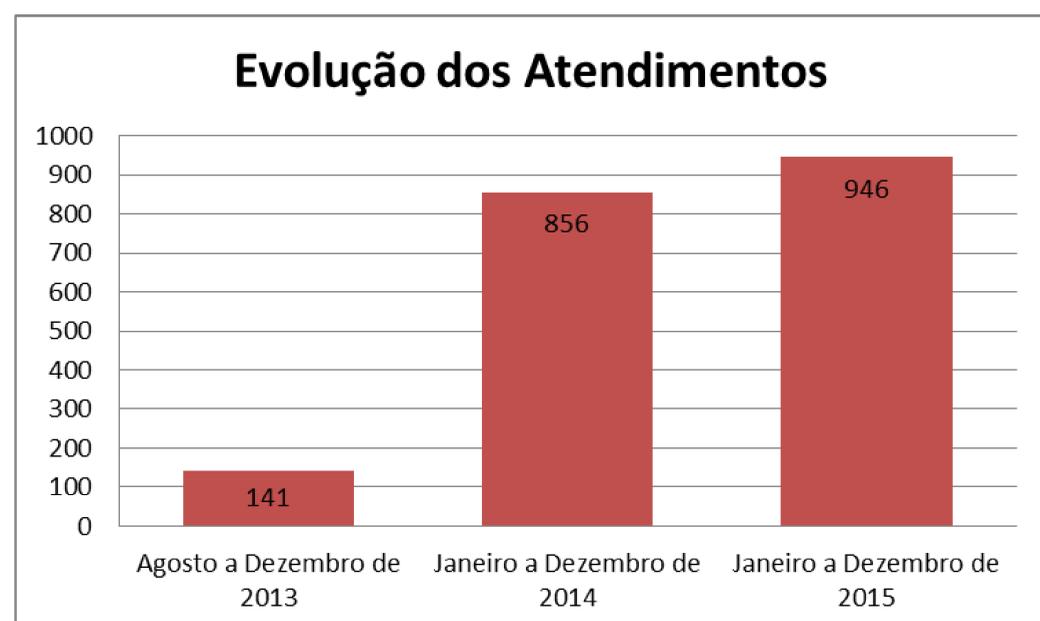
O SIC-UNICAMP foi instalado através da Resolução GR nº 046/2013 e a partir da Resolução GR nº 009/2016 teve as suas competências ampliadas. É importante ressaltar que a instalação do SIC-UNICAMP cumpre ao disposto no Artigo 9º da Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei Federal nº 12.527/2011. Os objetivos principais do SIC-UNICAMP são: 1) divulgar as informações de interesse coletivo à sociedade e 2) atender as demandas informacionais dos cidadãos.

Métodos e materiais

O esforço do SIC-UNICAMP se traduz em identificar as informações institucionais de interesse social para proceder à divulgação no Portal e receber os pedidos de acesso à informação para viabilizar o atendimento. As informações divulgadas devem ser atualizadas regularmente e o rol de informações deve ser ampliado em consonância com o interesse da sociedade. Para o atendimento dos pedidos é fundamental se atentar aos preceitos estabelecidos pela legislação, especialmente no que se refere ao cumprimento de prazos.

Resultados e discussão

Desde a instalação do SIC-UNICAMP o que se percebe é uma evolução dos atendimentos prestados. Este fato ficará melhor evidenciado no gráfico abaixo, que compreende os atendimentos de Agosto/2013 a Dezembro/2015:



Conclusão

A atuação do SIC-UNICAMP evidencia a sua representação enquanto ferramenta indispensável ao exercício da cidadania, na medida em que permite aos cidadãos exercer o direito constitucional de acesso à informação, viabilizando assim as condições necessárias de participação e de controle das ações da Universidade.



¹Assistente Técnico de Direção do SIC-UNICAMP E-mail: renata.prates@reitoria.unicamp.br