



A busca pela eficiência no serviço público, através da lei de acesso à informação e as relações com o aprimoramento da gestão da informação

Carlos Alberto Assis Montenegro Junior¹

Maria das Graças Vieira²

Resumo: Diversos segmentos da sociedade têm cada vez mais reivindicado serviços públicos eficientes. Essa crescente busca tem criado novas filosofias de trabalho focadas na valorização da ética no serviço público, do diálogo público e da transparência das informações sob a guarda do Estado. Este trabalho tem como objetivo identificar a existência de relações da busca pela eficiência no serviço público brasileiro e da criação da Lei de Acesso à Informação (LAI) com o aprimoramento da Gestão da Informação. Quanto ao método, os dados coletados são do tipo secundários, os quais provêm de fontes já pesquisadas e analisadas. Organizar informações, tornar seu acesso rápido e ágil, gerir a informação e conhecimento organizacionais, bem como estruturar a organização para o funcionamento da LAI são ações que a busca pela eficiência no serviço público têm de alguma forma provocado. Com base no estudo apresentado neste artigo, bem como através das análises e considerações feitas, pode-se concluir portanto que existe sim relação do aprimoramento da gestão da informação com a busca por serviços públicos eficientes e a criação da lei de acesso à informação.

Palavras-chave: Serviço público eficiente; Acesso à informação; Gestão da informação.

¹ Mestre em Gestão nas Organizações Aprendentes (UFPB-2015). Possui graduação em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (2008). É servidor público federal e exerce o cargo de Administrador do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração de Materiais, área na qual também possui, formação, Pós-Graduação Lato Sensu. Atualmente gerencia e desenvolve trabalhos relacionados à Implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) no âmbito do IFPB. E-mail: montenegrojunior@hotmail.com

² Dr^a. em Educação (UFPB-2007), Ms. em Administração (UFPB-2003), Especialização em EaD (UNIGRAN-EaD-2010), Bacharelado em Ciências Contábeis (UFPB-2000) e Licenciatura em Pedagogia (UNIGRAN-EaD-2012). Atualmente é Professora Adjunta IV da Universidade Federal da Paraíba, Coordenadora Pro tempore de Pedagogia EaD, Professora Pesquisadora I da Universidade Aberta do Brasil - UAB/UFPB, Professora do quadro permanente do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior da UFPB, Professora do quadro permanente do Programa de Pós-Graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da UFPB. Foi Professora da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE (2009-2015). É Consultora ad doc - Avaliação de Cursos Superiores na Área de Ciências Contábeis, Administração e Pedagogia (SINAES/INEP/MEC). Prestou Consultoria para a UNESCO/MEC, na área de Alfabetização e Educação de Jovens e Adultos (EJA). Tem experiência na área de Pedagogia, Educação a Distância, Avaliação do Ensino Superior, Administração e Contabilidade, atuando principalmente nos seguintes temas: avaliação do ensino superior, gestão, pedagogia e educação a distância. E-mail: gracinhavieira@yahoo.com.br

The search for efficiency in public service through Access to Information Act and relations with improvement of information management

Abstract: Several segments of society have increasingly claimed efficient public services. This growing demand has created new philosophies of work focused on the ethics of enhancement in the public service, public dialogue and transparency of information in the custody of the state. This study aims to identify the existence of relations search for efficiency in the Brazilian public service and the creation of the Access to Information Act (LAI) to the improvement of Information Management. As for the method, the data collected is of secondary type, which comes from sources already researched and analyzed. Organize information, make your quick and agile access, manage organizational information and knowledge, as well as structuring the organization for the operation of LAI are actions that the search for efficiency in the public service have caused some way. Based on the study presented in this article, as well as through the analysis and considerations made, it can be concluded therefore that there is rather the relation of information management improvement with the search for efficient public services and the creation of the law on access to information.

Keywords: Efficient public service; Access to information; Information management.

1 Introdução

As políticas governamentais do Brasil têm exigido dos órgãos públicos, bem como a sociedade tem reivindicado cada vez mais e com mais força, por serviços públicos de qualidade e pela eficiência da gestão pública, a qual é também um dos princípios que regem o direito administrativo brasileiro.

Sendo assim, o serviço público está sujeito a diversas leis como, por exemplo, Lei nº. 8.666 de 1993 que institui normas para Licitações e contratos da Administração Pública e vem buscando um processo de compras mais eficiente; Lei nº. 8.112 de 1990 que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais; Lei nº 8.429 de 1992 sobre Improbidade na Administração Pública etc.

Além das leis citadas anteriormente, às quais o servidor público está sujeito, uma se destaca no que se refere a ter modificado de forma mais radical o modo como a informação pública deve ser gerida e estar disponível aos cidadãos. No dia 18 de novembro de 2011 foi criada a "Lei de Acesso à Informação", de nº 12.527, também conhecida como "LAI".

Dentro deste enfoque, destaca-se a busca da transparência na vida pública e do amplo acesso dos cidadãos à informação produzida ou gerida pelo poder público. Tal movimento visa permitir que o esse poder seja exercido de forma aberta e à vista dos cidadãos, para que

estes possam, dessa forma, influir, acompanhar, avaliar e auxiliar no controle da gestão daquilo que é do interesse de todos.

Segundo a Controladoria Geral da União (2013), a LAI instituiu um novo paradigma para a Administração Pública brasileira, ao estabelecer que o “acesso é a regra e o sigilo é a exceção”, sendo dever do Estado atender às demandas da sociedade. Ao regulamentar o inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e § 2º do art. 216 da Constituição Federal, a Lei de Acesso à Informação estabelece as bases para que a transparência passe a realizar-se por suas duas formas possíveis e desejáveis: a transparência ativa ou espontânea (representada pelas informações que o estado deve disponibilizar espontaneamente a todos, independentemente de pedido), e a transparência passiva (entendida como a que resulta do atendimento às demandas individuais de acesso a determinada informação específica, as quais serão atendidas pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

Conforme a Controladoria Geral da União (2012a), a partir do dia 16 de maio de 2012, qualquer pessoa pode solicitar informações aos órgãos, entidades e empresas do governo. Para isso, pode contar com o e-SIC, o qual pode ser considerado como o Serviço de Informação ao Cidadão eletrônico ou virtual. O e-SIC é um sistema que funciona na Internet e centraliza todos os pedidos de informação que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas respectivas vinculadas e empresas estatais.

Segundo afirmações de Torres e Neves (2008), pode-se concluir que, para que seja possível um sistema funcionar corretamente, torna-se necessário gerir a informação dentro de uma organização, a qual é também o principal insumo para se atingir o fim a que se destina a Lei de Acesso à Informação.

Cada vez mais a informação passa a ser o mais importante recurso a ser gerido pelas organizações e, com a busca por serviços públicos eficientes, na administração pública brasileira não se é diferente.

Na chamada “era da informação”, com a explosão no volume de informações disponíveis nas diferentes mídias, observa-se que a riqueza das organizações não provém mais do ativo contábil ou da massificação da produção, mas do capital intelectual, da identificação, aquisição e do processamento de informações relevantes, do uso sistemático do conhecimento de mercados, da racionalização dos processos de negócio e do alinhamento das tecnologias à estratégia organizacional, como geradores de vantagens competitivas. (TORRES; NEVES, 2008, p. 1)

Diante dessa situação e a partir das considerações feitas anteriormente, o presente artigo visa a estudar o seguinte problema: A crescente cobrança por serviços públicos eficientes e a criação da Lei de Acesso à Informação têm relação com o aprimoramento da Gestão da Informação?

Sendo assim, o presente artigo tem como objetivo principal identificar a existência de relações da busca pela eficiência nas atividades do serviço público brasileiro e da criação da Lei de Acesso à Informação com o aprimoramento da Gestão da Informação nas organizações públicas.

A partir do estudo da temática deste trabalho e suas correlações, objetiva-se com isto responder às indagações do problema desta pesquisa já apresentado. Por meio desta análise, considera-se estar ampliando os conhecimentos sobre a eficiência no serviço público e a informação utilizada em praticamente todos os processos organizacionais da sociedade contemporânea.

2 Eficiência no Serviço Público

O setor público vem passando por diversas mudanças e isso ocorre devido às transformações ocorridas em todo o mundo, seja no setor econômico, político ou social, pois o que acontece em um local acaba influenciando em outro, mesmo estes sendo distantes um do outro. Um exemplo disso é quando um país deixa de produzir um determinado produto, o que acaba afetando a economia de outro que não tem os recursos necessários para produzi-lo, sendo totalmente dependente daquele.

Todas essas transformações ocorridas no mundo econômico trazem consequências também para o setor público, pois onde antes se tinha um Estado dominante sobre todas as atividades da economia, ditando regras de consumo e de valor, o que se tem agora é um Estado quase que dominado pelas regras de mercado, em que o setor econômico influencia bastante a tomada de decisões no setor público e até mesmo a luta dos grupos dominantes por conquistas, ou seja, os políticos e os que possuem mais recursos. Devido a tudo isso, fica claro que o Estado necessita bastante de reformas administrativas em todos os setores, para que possa ter suas políticas alinhadas às melhores práticas da administração.

O setor público tem atravessado muitas mudanças desde meados de 1990, um exemplo disso são as privatizações de diversos órgãos do Estado, principalmente os que prestavam serviços essenciais à população que antes eram de sua responsabilidade, os quais passaram a ser explorados por empresas privadas. Outro acontecimento relevante foram as terceirizações de grande parte dos diversos serviços públicos, em que um setor público contrata funcionários terceirizados ao invés de realizar concursos públicos para a mesma finalidade.

Segundo Brasil (1988), em seu artigo 41, § 1º, inciso III, este acrescentado pela Emenda Constitucional nº. 19 de 1998, menciona que o servidor público poderá perder o cargo mediante avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, a qual até o presente momento não foi instituída. Desse modo, percebe-se que o Estado tem a intenção de acabar, gradativamente com a estabilidade dos servidores públicos, a qual, para muitos, inevitavelmente favorece a acomodação e é vista como uma barreira ao desenvolvimento e à busca pela excelência dos serviços prestados pelo Estado.

É importante ressaltar que o setor público passou por algumas fases, dentre elas têm-se a fase paternalista, em que em muitos casos ocorria o beneficiamento de alguns servidores, colocando no cargo as pessoas da própria família e até amigos. A segunda fase é a burocrática, em que se buscou normatizar todas as atividades do setor público, através de documentos chamados de normas e procedimento, porém em muitos casos esses métodos burocráticos acabam atrasando e dificultando as atividades rotineiras, por existirem diversos processos a serem realizados.

Osborne e Plastrik (1998) procuram indagar sobre a falta de eficiência na gestão pública devido a atividades burocráticas e ultrapassadas. Para eles os próprios servidores não se interessam por atividades rotineiras e acabam não desempenhando bem suas atividades, por estarem desmotivados. Eles criticam primeiramente a forma como se dá a contratação de pessoal dentro do setor público, pois em muitos casos não há uma seleção de acordo com as habilidades do cargo, ou seja, trata-se apenas de uma avaliação de conceitos. Outro ponto é quando há um funcionário que não atende mais às exigências do cargo, em que há muita dificuldade e burocracia para sua demissão, provocando a permanência de um funcionário desmotivado na organização.

A gestão eficiente no setor público depende de gestores competentes e de pessoas comprometidas que elaborem projetos concretos e que os implementem com responsabilidade. Para isso são elaboradas as políticas públicas, que têm o objetivo de traduzir os anseios da população, através de adoção de ações concretas, que beneficiem à todos de maneira ampla. É claro que existem políticas para determinada área e população específica e elas devem ter a mesma essência de buscar atender aos anseios da população, porém algumas são feitas para atender aos grupos interessados.

Segundo Farias Neto (2004), as políticas públicas geram o provimento ajustado, em termos básicos de qualidade, quantidade e valor, de produtos (bens e serviços) de uso e

interesse coletivo (público), que são consumidos por todos os agentes econômicos da sociedade (famílias, empresas, governo e instituições sociais).

Outro ponto a ser discutido é a questão da transparência, acerca da qual Prates (2000) afirma que tornam-se essenciais a informação e sua transmissão para os cidadãos, para que os mesmos estejam cientes de seus direitos e deveres e sejam capazes de tomar suas próprias decisões. A transparência pública é de fundamental importância para uma boa gestão pública, na qual os cidadãos possam ver o que está sendo feito com os recursos que são disponibilizados para as atividades públicas.

Para que estas informações sejam repassadas com eficiência é necessário que sejam elaborados projetos que avaliem e tracem todos os passos a serem executados, de modo que se consiga prever quais são os custos desses programas e qual alcance eles terão perante a população. É necessário também após a implantação desses programas, que haja um controle que avalie os resultados, para que possam ser tomadas medidas de melhoria contínua nos mesmos.

O diálogo público e a gestão participativa são formas de manter o cidadão interagindo com o poder público de forma justa, o que, por exemplo, acontece com o orçamento democrático, pois nesse são escolhidos delegados que são responsáveis por determinada região e que lideram um determinado grupo como forma de fazer com que todos participem, dando sua opinião para melhoria nos locais em que moram, através de sugestões simples e ainda através desses métodos a população pode avaliar se realmente as ações do governo estão sendo realizadas.

Diante do que foi analisado, fica claro que a eficiência na gestão pública tem sido bastante valorizada pelas políticas governamentais e em virtude dessa crescente busca por melhores serviços públicos, tanto por parte da sociedade, como por parte das legislações vigentes, torna-se essencial o desempenho das atividades no setor público da melhor forma possível. Entretanto, percebe-se que ainda há muito o que melhorar, principalmente, quando se fala em gestão e acesso à informação.

2.1 A Lei de Acesso à Informação

A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. Isto significa que a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público. O acesso a

estes dados – que compõem documentos, arquivos, estatísticas - constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia, ao fortalecer a capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisões que os afeta. O cidadão bem informado tem melhores condições de conhecer e acessar outros direitos essenciais, como saúde, educação e benefícios sociais. Por este e por outros motivos, o acesso à informação pública tem sido, cada vez mais, reconhecido como um direito em várias partes do mundo. Cerca de 90 países possuem leis que o regulamentam. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013, p. 08)

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).

No país, o acesso à informação pública está inscrito na Constituição Federal Brasileira e, segundo Brasil (1988), em seu capítulo I -- dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos - particularmente no inciso XXXIII do artigo 5, “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”.

É o próprio dispositivo Constituição Federal Brasileira supracitado, em conjunto com os seus outros artigos 37 e 216, que a Lei 12.527, também conhecida como Lei de Acesso à Informação Pública, vem regulamentar. Ao efetivar o direito de acesso, o Brasil consolida e define o marco regulatório sobre o acesso à informação pública sob a guarda do Estado, estabelece procedimentos para que a administração responda a pedidos de informação do cidadão, bem como determina que o acesso à informação pública seja a regra, e o sigilo, a exceção. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2012a, p. 10)

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), avança no conceito de transparência para considerá-la não somente como uma forma de inibir a prática de más condutas e prevenir a corrupção, mas também como uma ferramenta voltada para a melhoria da gestão pública e da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013, p. 5)

2.2 O Sistema de Informação ao Cidadão

Para que a LAI pudesse ser realmente implementada nas práticas da sociedade, era preciso que existisse um padrão a ser utilizado e que esteja preparado para receber demandas específicas. Sendo assim, para responder a uma solicitação de acesso à informação pública é

necessário haver uma metodologia: é necessário processar o pedido e garantir ao requerente a entrega do dado.

Para garantir o acesso, a lei, além de estipular procedimentos, normas e prazos, prevê a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público, de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), ao qual caberá, segundo Brasil (2011) “a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações”.

Como a *internet* ainda não é uma realidade universal, caso o cidadão não tenha acesso a essa facilidade, ele pode fazer o seu cadastro na unidade física do SIC, ou por telefone, e a equipe cadastrará o seu pedido no sistema, acompanhará o seu andamento e informará ao cidadão sobre o atendimento do seu pedido de acesso. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2013, p. 15)

Através deste sistema é possível que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por email; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O e-SIC também possibilitará aos órgãos e entidades e à Controladoria Geral da União acompanhar a implementação da Lei e produzir estatísticas sobre o seu cumprimento, bem como extrair relatórios com dados referentes a todas as solicitações de acesso à informação e seus respectivos encaminhamentos. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2012b)

2.3 A Gestão

A implementação da LAI e do SIC em uma organização inevitavelmente provocará mudanças em diferentes graus na gestão da informação utilizada.

Antes de tratar da gestão da informação se faz necessário conhecer alguns entendimentos e conceituações acerca do termo Gestão, ao qual referencia-se logicamente ao verbo "gerir" e ao sujeito "gerente".

Segundo Robbins (2005), o gerente estabelece uma liderança formal esclarecendo as pessoas sobre o que se espera que elas façam e facilita a coordenação. Ele atua como canal de comunicação mediante a coordenação das atividades de suas unidades com as atividades das demais unidades da organização.

Maximiano (2004) conceitua gerentes como os agentes ou protagonistas do processo administrativo. Acrescenta ainda que eles são os funcionários responsáveis pelo trabalho de

outros funcionários nas organizações e possuem como seu papel o tema central no estudo da administração, a qual é o processo de tomar e colocar em prática decisões sobre objetivos e utilização de recursos.

A partir dos entendimentos apresentados, pode-se ter noção do que vem a ser a gestão. Ambos os autores destacam a importância do papel do gerente enquanto sujeito responsável pela gestão de algo. Percebe-se então que a gestão é essencial para que esforços sejam guiados para atingir um objetivo específico, sendo o gerente o agente responsável por esse feito em uma organização.

2.4 A Gestão da Informação

A gestão da informação é um tema bastante presente nas organizações, sendo indissociável da temática abordada neste artigo. A informação para ser acessível à organização nos momentos necessários e por muitas vezes estratégicos, precisa ser gerida. A Lei de Acesso à Informação inevitavelmente, por ter como insumo básico a informação, faz com que as organizações públicas necessitem conhecer a sua estrutura de fluxo de informações e possivelmente administrá-las de forma mais eficiente.

Segundo Beal (2004) as empresas do século XXI são organizações que existem em um ambiente repleto de inter-relações e que muda constantemente. Nesse contexto, informação e conhecimento constituem-se em premissas para se prever, compreender e responder a tais mudanças. Portanto, para serem eficazes, as organizações precisam ter seus processos decisórios e operacionais alimentados com informações relevantes, oportunas, completas e exatas, obtidas de forma eficiente e adaptadas às necessidades do negócio.

Nossos depósitos de conhecimento e informações corporativos, vastos e sem aplicação, têm pouco poder quando entopem relatórios, arquivos e bancos de dados. Hoje em dia, informações não faltam. Faltam ferramentas para entregar a informação certa às pessoas certas no tempo certo. (DAVENPORT, 1998, p. 173).

De acordo com Alvarenga Neto (2005), a gestão da informação é entendida como um caminho convergente para a resolução dos problemas informacionais, procurando integrar e harmonizar as fontes, os serviços e sistemas de informações corporativas, visando a obter uma sinergia entre as fontes internas e externas de informação organizacional, contemplando as necessidades e o processamento das informações, ou seja, concentra-se nos fluxos e ações formais de informação dentro da organização.

A gestão estratégica da informação, então, na visão de Beal (2004), exige o estabelecimento de definições, formatos, estruturas, domínios e regras que permitam tratar a

informação como um recurso a ser administrado, com responsabilidades claras com relação a provimento, padronização, distribuição, acesso, armazenamento e proteção.

Para Davenport (1998), a gestão da informação deve possibilitar a integração dos diversos tipos de informação (não estruturada, estruturada em papel, estruturada informatizada etc), Para o autor há quatro passos que deverão ser seguidos para o efetivo gerenciamento da informação: determinação das exigências; obtenção; distribuição e utilização.

No que se relaciona à gestão da informação em uma organização, Choo (2003) define que o problema central da construção de sentido de algo é o de como resolver ou reduzir a ambiguidade ou incerteza e de como desenvolver significados compartilhados para que a organização possa agir com base na sua coletividade. Infere-se, então, que o modelo se desenvolva em três etapas, a saber: necessidade de informação; busca de informação; uso da informação.

A partir do exposto até aqui, pode-se concluir que a efetivação da gestão da informação favorecerá as decisões, as soluções e a satisfação dos clientes ou usuários de algum serviço. Será possível também definir padrões, fluxos e regras de tratamento de informações a serem difundidos por toda a organização. Assim, a qualidade das decisões tomadas pelos gestores será diretamente afetada pela disponibilidade de informações completas, atualizadas e relevantes para a solução dos problemas da organização.

3 Metodologia

Segundo Gil (2006), a pesquisa descritiva, conforme sua própria denominação sugere, objetiva a descrição das características de determinado fenômeno ou população, ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Sendo assim, o exposto acima aplica-se a este trabalho, o qual irá preocupar-se com as características dos fenômenos estudados.

As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos etc. (GIL, 2006)

Os dados coletados são do tipo secundários, os quais provêm de fontes já pesquisadas e analisadas.

Segundo Lakatos; Marconi (1999) a pesquisa bibliográfica abrange toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, documentos audiovisuais, etc.

Desse modo os dados secundários foram coletados por meio da pesquisa bibliográfica, a partir de definições e conceitos tanto em livros, como em *sites*, revistas e jornais pertinentes ao tema abordado.

4 Discussões

Conforme abordado nesta pesquisa, diversas forças têm cada vez mais reivindicado serviços públicos de qualidade e o uso de eficiência nas atividades da gestão pública.

Através da análise da bibliografia abordada acerca da eficiência no serviço público, pode-se dizer que é bastante pertinente a afirmação de Prates (2000), quando ressalta que se tornam essenciais a informação e sua transmissão para os cidadãos, para que os mesmos estejam cientes de seus direitos e deveres e sejam capazes de tomar suas próprias decisões.

Essa crescente busca por serviços públicos eficientes tem criado novas filosofias de trabalho focadas na valorização da ética no serviço público, do diálogo público e da transparência das informações sob a guarda do Estado. Quando se fala dessa tríade, facilmente esta se relaciona à criação da Lei de Acesso à Informação, a qual trouxe principalmente a mudança na prática de muitos anos atrás, que era restringir informações como regra e publicá-las como exceção.

Com a criação da LAI determinou-se, segundo Controladoria Geral da União (2013), que a informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. Ainda segundo o autor supracitado, o acesso a estes dados constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia, ao fortalecer a capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisões que os afeta.

Sendo a aplicabilidade da LAI executada através do SIC, a lei está diretamente relacionada à utilização de um sistema de informações, pois, para que ela pudesse ser realmente implementada nas práticas da sociedade, era preciso que existisse um padrão a ser utilizado e que esteja preparado para receber demandas específicas.

Segundo afirmações de Davenport (1998); Torres; Neves (2008), pode-se concluir que, para que seja possível um sistema funcionar corretamente, torna-se necessário gerir a

informação dentro de uma organização, a qual, pode ser considerado também como o principal insumo para se atingir o fim a que se destina a LAI.

Para que esta informação seja buscada e transmitida com eficiência é necessário que seja elaborado um sistema que administre seu fluxo e determine regras de sua utilização. É necessário também após sua implantação que haja um controle que avalie os resultados, para que possam ser tomadas medidas de melhoria contínua nos mesmos.

A gestão estratégica da informação, segundo Beal (2004), exige o estabelecimento de definições, formatos, estruturas, domínios e regras que permitam tratar a informação como um recurso a ser administrado, com responsabilidades claras com relação a provimento, padronização, distribuição, acesso, armazenamento e proteção.

5 Considerações Finais

Após relacionar os temas estudados foi então possível responder ao problema da pesquisa deste artigo - A crescente cobrança por serviços públicos eficientes e a criação da Lei de Acesso à Informação têm relação com o aprimoramento da Gestão da Informação?

Organizar informações, tornar seu acesso rápido e ágil, geri-la de forma eficiente, bem como estruturar toda a organização para o funcionamento adequado da LAI são ações que busca pela eficiência no serviço público e tem de alguma forma provocado.

Solicitações de informações diversas irão criar padrões de respostas a serem apresentadas, bem como serão necessários conhecimentos prévios a serem utilizados por quem coordene a atividade central do SIC. O "caminho" ou fluxo a ser percorrido para encontrar as informações necessárias deve ser padronizado até certo ponto, viabilizando maior agilidade no processo de resposta ao cidadão que solicite informações pelo sistema. Saber onde está a informação necessária é essencial para que o SIC realmente funcione atendendo ao fim para o qual foi criado.

A partir dessa ideia, pode-se prever que a organização estará aprimorando seus fluxos de informações visando melhor atender ao cidadão, em outras palavras, a gestão da informação organizacional estará em evidência nesse processo.

Pode-se dizer também que a qualidade das decisões tomadas pelos gestores será diretamente afetada pela disponibilidade de informações completas, atualizadas e relevantes para a solução dos problemas da organização.

Crescer e aperfeiçoar os métodos de acesso às informações são ações que estão relacionadas a como a informação é difundida dentro da organização. Nesse sentido, as melhores práticas podem ser compartilhadas e trabalhadas em equipe, objetivando criar padrões formados a partir da participação dos que compõem a organização. Só assim será possível gerir informação e criar conhecimento de forma harmônica, efetiva e que motive os colaboradores para a busca de um objetivo comum.

Com base no estudo apresentado neste artigo, bem como através das análises e considerações feitas, pode-se concluir portanto que existe sim relação do aprimoramento da gestão da informação com a busca por serviços públicos eficientes e a criação da lei de acesso à informação.

O presente trabalho abordou um tema relativamente novo e inexplorado, o que provocou a falta de bibliografia acerca de ideias já previamente pensadas e desenvolvidos sobre a criação da Lei de Acesso à Informação e suas relações diversas. Para tratar da lei foram utilizados documentos originais da Controladoria Geral da União, leis, Constituição Federal do Brasil, bem como bibliografia ainda não relacionada a outros temas. Foi possível perceber que o tema possui grande possibilidade de ser mais profundamente explorado, bem como relacionado a outras temáticas a fim de que sejam discutidas novas possibilidades de estudo e reflexão.

Entretanto foi possível relacionar a criação da lei supracitada à busca pela eficiência no serviço público e a gestão da informação, temáticas já bem estudadas e disponíveis em diversos periódicos acadêmicos.

Para futuras pesquisas, sugere-se indagar as possíveis relações da criação da LAI com o aperfeiçoamento da gestão documental ou do fluxo de informações nas atividades do serviço público. Além dessas possibilidades, pode-se relacionar a criação da LAI com também com a tendente flexibilização da legislação brasileira.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa D. **Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo**. 2005, 400 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação: Como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. 1988. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 10 jan. 2015.

_____. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. 2011. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm>. Acesso em: 10 jan. 2015.

CHOO, Chun W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução: Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Acesso à Informação Pública**: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. 2012a. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/CartilhaAcessoInformacao/CartilhaAcessoInformacao.pdf>> Acesso em: 18 jan. 2016.

_____. **Lei de Acesso à Informação Brasileira**: 1º Balanço. 2013. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/publicacoes/SumarioExecutivo_1anoLAI.pdf> Acesso em: 20 jan. 2016.

_____. **Manual do e-SIC – Guia do Cidadão**. 2012b. Disponível em <<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/MANUAL%20e-SIC%20-%20GUIA%20DO%20CIDADA0.pdf>> Acesso em: 20 jan. 2016.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. Tradução: Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; MARCHAND, D. A. A gestão do conhecimento é apenas uma boa gestão da informação? In: DAVENPORT, T. H.; MARCHAND, D. A.; DICKSON, T. Dominando a gestão da informação. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FARIAS NETO, Pedro S. de. **Gestão efetiva e integrada de políticas públicas**: fundamentos e perspectivas para o desenvolvimento sustentável. João Pessoa: Ideia, 2004.

FLEURY, Maria Tereza L.; OLIVEIRA JÚNIOR, Moacir de M. Aprendizagem e Gestão do Conhecimento. In: **As pessoas na organização**. FISHER, A. L. São Paulo: Editora Gente, 2002.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MAXIMIANO, Antônio César A. **Teoria Geral da Administração**: da revolução urbana à revolução industrial. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

OSBORNE, David; PLASTRIK, Peter. **Repensando o Serviço Público**. Reforma Gerencial. 1998. Disponível em:

<http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/reforma_gerencial/tema_osborne.pdf>. Acesso em: 24 jan. 2016.

PRATES, Ceres A. **Gestão Pública Empreendedora**. 2000. Disponível em:

<http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/texto_institucional.pdf>

Acesso em: 25 jan. 2016.

ROBBINS, Stephen P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2005.