



**Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial**

Renata Nunes Pereira

**A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E A SUA INFLUÊNCIA NOS PROCESSOS
DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DA SOCIEDADE:
estudo do caso do Centro de Documentação e Informação
da Câmara dos Deputados**

**Brasília
2013**

Renata Nunes Pereira

**A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E A SUA INFLUÊNCIA NOS PROCESSOS
DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DA SOCIEDADE:
estudo do caso do Centro de Documentação e Informação
da Câmara dos Deputados**

Monografia apresentada ao programa de Especialização do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG, no curso Especialização em Arquitetura e Organização da Informação da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito para a obtenção do certificado de Especialista em Arquitetura da Informação.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Monica Erichsen Nassif

Brasília

2013

Pereira, Renata Nunes.

A Lei de acesso à informação e a sua influência nos processos de atendimento às demandas da sociedade [manuscrito] : estudo do caso do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados / Renata Nunes Pereira. -- 2013.

86 f. : il. color.

Orientadora: Monica Erichsen Nassif.

Impresso por computador.

Monografia (especialização) – Curso de Arquitetura e Organização da Informação, Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (Cefor) e Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação (ECI), 2013.

1. Brasil. [Lei geral de acesso à informação pública (2011)]. 2. Acesso à informação, Brasil. 3. Informação pública, Brasil. 4. Direito à informação, Brasil. I. Título.

CDU 342.7(81)



UFMG

**Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial – NITEG
Curso de Especialização em Arquitetura e Organização da Informação**

ATA DA DEFESA DE MONOGRAFIA DE **RENATA NUNES PEREIRA**, matrícula:
2011721312

Às 15:00 horas do dia 29 de abril de 2013, reuniu-se nas Instalações do CEFOR/Câmara dos Deputados em Brasília-DF a Comissão Examinadora, para julgar o trabalho intitulado **A lei de acesso à informação e a sua influência nos processos de atendimento às demandas da sociedade: estudo do caso do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados**, requisito final para obtenção do Grau de ESPECIALISTA em ARQUITETURA E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a argüição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif – Orientadora

Prof. Dr. Jorge Tadeu de Ramos Neves

Prof. Dr. Cristian José Oliveira Santos

Pelas indicações, a candidata foi considerada aprovada com nota 9,5.

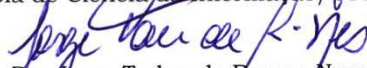
aprovada
aprovada
aprovada

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Brasília, 29 de abril de 2013


Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif

Escola de Ciência da Informação/UFMG (Orientadora)


Prof. Dr. Jorge Tadeu de Ramos Neves

Escola de Ciência da Informação/UFMG


Prof. Dr. Cristian José Oliveira Santos
Representante do CEFOR/Câmara dos Deputados

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo do Coordenador do Curso.

Para

*Carlos Alberto – Beto –, meu amor, parceiro da vida toda
e maior incentivador.*

e

*Ana Luiza, Gabriela, Rafael e Henrique que, com sua
alegria infantil, tornaram gostosos e relaxantes
os meus momentos de lazer nesse período.*

Agradeço a todos que me apoiaram na criação e materialização deste trabalho. À minha família que, com tanta compreensão e carinho, lidou com as minhas ausências nesses últimos meses; aos professores da Escola de Ciência da Informação da UFMG e colegas do Curso Arquitetura e Organização da Informação que, ao compartilharem suas ideias e experiências, me proporcionaram interessantes debates (sempre com um bom humor inteligente), ótimas reflexões e conhecimento; aos colegas da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi) cujas práticas e opiniões responsáveis enriqueceram a minha pesquisa.

Agradeço, especialmente, àqueles que me ajudaram durante a realização do estudo: à Christiane Coelho que, sem restrições, me tornou acessíveis informações e documentos da Corpi, fundamentais para a elaboração dessa pesquisa, e ao Prof. Cristian José pela generosa e experiente ajuda, sem a qual, certamente, a jornada seria bem mais árdua.

A todos vocês, muito obrigada!

*O seu trabalho preenche uma grande parte da sua vida
e o único jeito de ficar, verdadeiramente, satisfeito é fazendo
o que acredita ser um excelente trabalho.
E a única maneira de fazer um excelente trabalho é amar o que faz.
Se você, ainda, não o encontrou, continue a procurar e não se acomode.
Tal como acontece nos assuntos do coração, quando o encontrar,
você saberá.*

Steve Jobs (1955-2011)

Resumo

Este estudo examina a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – a Lei de Acesso à Informação (LAI) – tendo como *locus* a Câmara dos Deputados e o seu órgão de gestão da informação, de relacionamento e de atendimento ao público usuário, o Centro de Documentação e Informação (Cedi) e, em particular, a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi). Analisa-se, à luz da Ciência da Informação, o impacto causado pela LAI no processo de provimento de informação e na disponibilidade da informação institucional para a sociedade, no contexto do amplo acesso às informações públicas, desejável na Câmara. A pesquisa, de caráter documental, firma-se em documentos e na legislação produzidos na esfera da Câmara dos Deputados. Para o estudo do caso, utilizou-se entrevista com servidores da Corpi, onde se colheram impressões sobre o impacto da LAI na dinâmica do trabalho de atendimento e pesquisa, identificaram-se os principais problemas percebidos e as suas sugestões de melhoria. Discorre-se, também, subsidiariamente, sobre a gestão da informação como parte do ciclo informacional e condição para o acesso à informação, tópico central desta pesquisa. Aborda-se a questão da cidadania e do controle social, bem o direito à informação e transparência governamental que subjazem à proposta de amplo acesso à informação pública preconizada pela LAI, em razão da mudança de paradigma e do regime de informação a que a LAI conduz. O estudo dos efeitos da LAI no âmbito da Câmara teve como marco temporal o período de maio a dezembro de 2012. Estima-se que os indicadores desta pesquisa possam contribuir com estudos futuros relacionados com a governança da informação na Câmara.

Palavras-Chave: Lei de Acesso à Informação (LAI). Informação pública. Direito à Informação. Transparência. Governança da Informação. Atendimento ao Usuário. Câmara dos Deputados – Brasil.

Abstract

This study examines the application of Federal Law No. 12.527, of November 18, 2011 - Access to Public Information Act (LAI) - *Iocus* as having the Brazilian Chamber of Deputies and its management body of information, networking and client service user of the Centre of Documentation and Information (CEDI), and in particular the Research Unit (Corpi). It is analyzed in the light of information science, the impact caused by the LAI in the process of providing information and the availability of institutional information to society, in the context of broad access to public information. For the case study was applied an interview with the staff of the Corpi and their impressions were gathered on the impact of LAI dynamics of their research, we identified the major perceived problems and their suggestions for improvement. The study discourses is also, alternatively, on the management of information as part of the cycle and informational condition for access to information, the central topic of this research. Also addresses the issue of citizenship and social control, and the right to information and government transparency underlying the proposed broad access to public information recommended by LAI, due to the paradigm shift and the information practices, that leads LAI. The study of the effects of LAI within the Chamber was conducted from May to December 2012. The results of this research may contribute to future studies related to information governance in the Chamber.

Keywords: Access to Public Information Act (LAI). Public information. Right to Information. Transparency. Information Governance. User Services. Chamber of Deputies – Brazil.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Modelo processual de administração da informação	19
FIGURA 2 - Situação das Leis de Acesso à Informação no mundo em outubro de 2012.....	24
FIGURA 3 - Pergunta acerca da infraestrutura de informação	43
FIGURA 4 - Pergunta acerca da cultura informacional para a transparência	44
FIGURA 5 - Pergunta acerca da agilidade para mudanças.....	45
FIGURA 6 - Pergunta acerca dos principais problemas detectados.....	46
FIGURA 7 - Pergunta acerca das soluções propostas.....	48
QUADRO 1 – Ciclo da gestão da informação.....	20
QUADRO 2 – Estrutura de funcionamento da Corpi.....	32
QUADRO 3 – Ordem de prioridade de atendimento ao pública	33
QUADRO 4 – Tipificação do usuário e ação de atendimento.....	34

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	Questões norteadoras da pesquisa.....	13
1.2	Justificativa	14
1.3	Objetivos	15
1.3.1	Objetivo geral	15
1.3.2	Objetivos específicos.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	O acesso à informação pública pelo cidadão: a questão da transparência e controle social.....	16
2.2	A gestão da informação como condição para acesso à informação	18
2.3	O direito à informação e a questão da transparência	21
2.4	O Acesso à Informação Pública	23
2.4.1	Histórico do acesso à informação.....	23
2.4.2	As Nações Unidas e a liberdade de expressão e informação	25
2.4.3	Mudança no regime de informação	26
2.5	Lei de Acesso à Informação (LAI)	27
3	REFERENCIAL EMPÍRICO DA PESQUISA	31
3.1	O Centro de Documentação e Informação da Câmara.....	31
3.1.1	Os processos de trabalho na Corpi	32
3.2	A gestão do relacionamento com a sociedade na Câmara.....	35
3.3	A aplicação da LAI no âmbito da Câmara dos Deputados.....	37
3.3.1	O SIC e as atribuições da Corpi	38
4	METODOLOGIA	41
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	43
5.1	Análise das respostas das entrevistas	43
5.1.1	Tema da pergunta 1 – Infraestrutura de informação.....	43

5.1.2	Tema da pergunta 2 – Cultura informacional para a transparência.....	44
5.1.3	Tema da pergunta 3 – Agilidade para mudanças	45
5.1.4	Tema da pergunta 4 – Principais problemas detectados	46
5.1.5	Tema da pergunta 5 – Soluções sugeridas	47
6	CONCLUSÃO	50
	Referências	57
	Apêndice A – Entrevista com a Corpi.....	61
	Anexo A – Tabelas de Classificação de Assuntos do Siate.....	66
	Anexo B – Ato da Mesa Nº 58/2013, que Institui a Gestão do Relacionamento da Câmara. 70	
	Anexo C – Ato da mesa Nº 78/2013, que institui o serviço de informação ao cidadão (SIC- CD).....	72
	Anexo D – Projeto de resolução sobre a criação de Sic-Central na Corpi.....	76
	Anexo E – Fluxo autuação da Corpi para atendimentos LAI	80
	Anexo F – Pedidos de acesso à informação recebidos pela Corpi no período de novembro de 2011 a dezembro de 2012.....	82
	Glossário	84

1 INTRODUÇÃO

No contexto da sociedade contemporânea, a informação é reconhecida como um bem coletivo capaz de promover transformações sociais, considerando que, por seu intermédio, indivíduos ou grupos adquirem conhecimento e tornam-se mais aptos a exercerem os seus direitos à cidadania. Investindo-se de uma cultura informacional, a sociedade habilita-se para o melhor uso da informação e, a partir daí, é capaz de assegurar a consolidação da democracia pela construção de uma inteligência coletiva, onde a informação necessária é reconhecida, organizada para uma aplicação prática e integrada a um corpo de conhecimento existente e, por fim, é usada para decidir o melhor a ser feito na resolução de um problema.

O direito de acesso irrestrito à informação, resguardadas as sigilosas e estratégicas nos termos legais, é um direito humano essencial para a garantia do exercício de outros direitos, já que repercute na participação de toda a sociedade em assuntos que afetam diretamente os interesses individuais e, sobretudo, os coletivos. A homologação da Lei de Acesso à Informação (LAI), formalmente, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, foi um marco importante para socializar o acesso a informações públicas e um movimento essencial na direção da transparência governamental.

A Câmara dos Deputados, por abrigar representantes legitimamente eleitos pela sociedade e constituir um dos pilares do estado democrático de direito, tem como compromisso primordial a transparência ativa de suas ações em vista de ser uma arena política de onde emanam informações que influenciam as decisões dos parlamentares e, por consequência, a vida dos cidadãos brasileiros. Assim, pôr em prática o que determina a LAI passa a ter um peso proporcional à importância da informação gerada na Casa de representação popular, e deve ser tratada como tal.

O presente estudo se propõe a examinar a aplicação da LAI, tendo como *locus* a Câmara dos Deputados e o seu órgão de gestão da informação, de relacionamento e de atendimento ao público usuário, o Centro de Documentação e Informação (Cedi). Pretende-se analisar, à luz da Ciência da Informação, o impacto causado pelas exigências da LAI nos processos de trabalho que conduzem ao provimento de informação para a sociedade e, por consequência, na disponibilidade dessa informação institucional, como parte de uma política de acesso amplo às informações públicas no âmbito da Câmara. Não se incluiu no escopo desse estudo a análise das questões relativas aos suportes tecnológicos, lógicos ou físicos, ainda que estes sejam reconhecidamente importantes no processo de tratamento e transferência de informações.

Quanto aos seus objetivos, a pesquisa pode ser delineada como descritiva pois, pois, de acordo com Moresi (2003, p. 9) “expõe características de determinada população

ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”.

A respeito da tipologia, este é um estudo de caso, uma vez que se concentra, unicamente, na Câmara dos Deputados, com o foco principal na sua unidade de documentação e informação: o Cedi. Moresi (2003, p. 11) caracteriza estudo de caso como aquele que é “circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo”.

A pesquisa possui, ainda, um caráter de pesquisa documental, pois se firma em consultas a documentos produzidos na esfera da Câmara dos Deputados sobre o assunto focado na pesquisa, sobretudo, em manuais de procedimentos e atos normativos sobre o tema em estudo.

O referencial empírico da pesquisa são os indivíduos e unidades responsáveis por planejar e colocar em prática as estratégias voltadas para a gestão do atendimento e relacionamento na Câmara dos Deputados, em cumprimento à LAI, sobre os quais impactaram os processos inerentes à aplicação da lei.

Para o desenvolvimento da pesquisa, utilizou-se, inicialmente, um estudo bibliográfico com a finalidade de identificar teorias e conceitos relacionados – central ou periféricamente – ao tema em tela. Em razão do estreito vínculo que a Ciência da Informação estabelece entre os processos de tratamento, acesso e uso da informação, achou-se conveniente abordar, em linhas gerais, a questão da gestão da informação como parte do ciclo informacional e condição para o acesso à informação, tópico central desta pesquisa. Depois, realizou-se um levantamento de estudos de casos de organizações e instituições públicas nacionais concernentes à aplicação da LAI na Web.

Por se tratar de um assunto relativamente recente, não foram encontrados muitos trabalhos acadêmicos sobre o tema, sobretudo sob a ótica da Ciência da Informação. Em decorrência da natureza lacunosa do estado da arte, recorreu-se a fontes de informação internas da Câmara dos Deputados – incluindo pessoas especialistas, pesquisas em andamento e relatórios não publicados, manuais e orientações de serviço, e atos normativos em estudo – para o embasamento e desenvolvimento da pesquisa.

O presente estudo é apresentado em seis capítulos, cujos conteúdos são enumerados, a seguir.

No capítulo 1 estão expostas as ideias balizadoras do estudo, descrevendo as questões que nortearam a pesquisa e apresentando a justificativa e os objetivos traçados.

No capítulo 2 indica-se o referencial teórico da pesquisa, que abrange revisão de literatura relativa ao acesso à informação pública enquanto fator de controle social sobre as

ações do Estado, à gestão da informação como condição para tornar conteúdos informacionais disponíveis e acessíveis, ao direito de acesso à informação e a transparência que dele resulta, e, finalmente, ao acesso à informação pública no Brasil.

No capítulo 3 detalha-se o referencial empírico da pesquisa, o *locus* onde se desenvolve o estudo referente ao acesso à informação, a saber, o Centro de Documentação e Informação (Cedi) e, em especial, a sua unidade de atendimento ao usuário, a Coordenação de Relacionamento e Informação (Corpi).

No capítulo 4 são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para desenvolver o presente trabalho, caracterizado como uma pesquisa descritiva e um estudo de caso.

No capítulo 5 procede-se à apresentação e análise dos resultados da pesquisa, obtidos por meio de entrevista realizada com servidores da Corpi, onde se colhem impressões sobre o impacto da LAI na dinâmica do trabalho, identificam-se os principais problemas percebidos pelos pesquisadores e as suas sugestões de melhoria.

No capítulo 6, finalmente, apresenta-se a conclusão, onde se sintetiza, com base nas questões norteadoras da pesquisa, os eventos observados na esfera do atendimento às demandas LAI, no Cedi.

Nos anexos, achou-se relevante apresentar, em conteúdo integral, a legislação interna citada pertinente à LAI. As perguntas e respostas obtidas na entrevista com a Corpi são mostradas no Apêndice ao texto.

A expectativa desse trabalho é contribuir para o entendimento do cenário onde se desenrolam os processos de trabalho destinados a atender o que determina a LAI, a partir de um olhar sobre a capacidade instalada nos órgão de informação em contraponto à complexidade do que determina a norma legal.

1.1 Questões norteadoras da pesquisa

O presente estudo foi desenvolvido a partir de algumas questões que se apresentaram após a promulgação, em 2011, da LAI. Esses questionamentos resultaram de uma manifesta incerteza quanto à aplicação bem sucedida da lei pela administração pública, em geral, e pela Câmara dos Deputados, em particular, posto que, de alguma maneira, apontava para o enfrentamento de desafios entre o que a lei determina e o que, de fato, as infoestruturas dos órgãos públicos são capazes de prover à sociedade. Em vista disso, foram estas as perguntas que esse cenário suscitou:

- a) Em que medida a Câmara dos Deputados está preparada para implementar um amplo acesso às suas informações, para cumprir o que determina os

dispositivos da LAI?

- b) As informações demandadas no âmbito da Câmara estão organizadas e disponíveis para atender aos usuários de modo eficiente?
- c) Que mudanças nos processos de trabalho são necessárias para a adaptação a essa nova realidade?

1.2 Justificativa

Entende-se que a prática de políticas de acesso da sociedade à informação contribui para o fortalecimento da democracia e a afirmação da cidadania. Divulgar informações por meio de ferramentas que facilitem o seu acesso e uso não só fomenta a cultura da transparência, mas torna efetivo o controle social sobre os atos da administração pública. É importante ressaltar que toda informação produzida ou acumulada pelo Governo no decorrer da administração do Estado é de natureza pública e, portanto, reveste-se de essencial interesse para a sociedade.

O exercício da transparência ativa pelo poder público indica que as estruturas informacionais da administração pública devem dedicar-se a identificar o que é demandado pela sociedade de maneira proativa e espontânea, e oferecer e criar facilidades para que o cidadão encontre essas informações, ultrapassando, assim, as barreiras da passividade de atender isolada e pontualmente o que lhe é solicitado. Essa é uma tendência que a LAI revela e coloca em pauta de discussão.

No caso da Câmara dos Deputados, casa política de representação popular, é indispensável que as informações que resultam de suas atividades estejam devidamente organizadas e disponíveis e com processos ágeis para a entrega dessa informação à sociedade. Para tal, é importante analisar como a Câmara, representada aqui pela sua unidade gestora da informação legislativa, o Cedi, está se comportando diante desse novo paradigma de acesso à informação, seja pela identificação das adaptações nos fluxos da atividade informacional, seja pela mudança nas atitudes de seus atores frente ao exercício da cidadania que decorrem do direito ao acesso às informações públicas.

Adequar-se às exigências da LAI, numa convergência de expectativas entre o ordenamento jurídico e o ordenamento informacional, parece ser um pré-requisito para a eficiência na disponibilização de informação de qualidade à sociedade pela Câmara dos Deputados.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Analisar o impacto da Lei de Acesso à Informação (LAI) nos procedimentos e fluxos de trabalho relativos ao atendimento ao público usuário no âmbito do Centro de Documentação e Informação (Cedi), da Câmara dos Deputados.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Analisar os processos e fluxos de trabalho adotados a partir da vigência da LAI na Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi);
- b) Identificar as dificuldades enfrentadas pela Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi) na localização e acesso aos conteúdos informacionais, em observância aos requisitos estabelecidos pela LAI;
- c) Analisar se as fontes internas de informação da Câmara, aqui representadas pelos provedores dos conteúdos informacionais, detêm os conteúdos sob sua responsabilidade adequadamente organizados e tratados para fornecer, de modo eficiente, à sociedade;
- d) Sugerir diretrizes de governança da informação que valorizem a informação oportuna, a transparência, a publicização, a eficiência e a eficácia no acesso à informação, aplicáveis à arquitetura de informação da Câmara dos Deputados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O acesso à informação pública pelo cidadão: a questão da transparência e controle social

O Poder Legislativo¹ cumpre papel imprescindível perante a sociedade, visto que desempenha três funções primordiais para a consolidação da democracia: representar o povo brasileiro, legislar² sobre os assuntos de interesse nacional e fiscalizar e controlar³ a aplicação dos recursos públicos.

Integrante do Poder Legislativo Federal, a Câmara dos Deputados compõe-se de representantes de todos os Estados brasileiros e é, em grande escala, produtora de informações que remontam à sua instalação em 1823. Pela característica de sua composição, a Câmara se revela uma casa legislativa plural e povoada pela diversidade de ideias, a serviço da sociedade.

A União Interparlamentar das Nações Unidas, no seu relatório de 2008, caracteriza os parlamentos como instituições de produção e demanda de informação intensas, além de ressaltar a importância da organização e do acesso à informação:

[...] Legislaturas criam informação por meio de seus próprios documentos e ações e também solicitam informação de um grande número de fontes externas. [...] Fontes internas de informação, como bases de dados de proposições em tramitação e documentos de comissão e plenário, e outros materiais relacionados, precisam ser organizados de forma tal que o acesso a eles seja o mais simples possível para legisladores, suas equipes e funcionários. [...] Ter acesso a um conjunto coerente de informação é de fundamental importância para o Poder Legislativo. (WORLD E-PARLIAMENT REPORT, 2008, p.111).

Como bem ressaltou Maia (2009) em relação ao parlamento, a informação e o conhecimento são insumos indispensáveis no processo consciente de tomada de decisão, fato que adquire dimensões ainda mais relevantes ao levar-se em conta o complexo cenário legislativo, onde são formuladas propostas e escolhidas as políticas públicas de um país.

¹ O Poder Legislativo Federal é integrado pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, e suas funções, bem como a atividade de seus membros, são estabelecidas pela Constituição Federal de 1988, nos artigos 44 a 52.

² Constituição Federal 1988 – Art. 59. O processo legislativo compreende a elaboração de: I - emendas à Constituição; II - leis complementares; III - leis ordinárias; IV - leis delegadas; V - medidas provisórias; VI - decretos legislativos; VII - resoluções. Parágrafo único. Lei complementar disporá sobre a elaboração, redação, alteração e consolidação das leis.

³ Constituição Federal 1988 – Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da união e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder. (EC nº 19/98).

A dimensão social e coletiva da informação e da inteligência⁴ vê a informação como um bem social destinado tanto a que as pessoas usem a informação mais intensamente em suas atividades como consumidores, quanto, também, que a utilizem para exercer os seus direitos à cidadania (TARAPANOFF, 2007).

A apropriação dessa cultura informacional, que tem como componentes o aprendizado e a tecnologia para a construção da inteligência coletiva, possibilita formar pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar a informação eficazmente para resolver problemas ou tomar decisões. Ou, em outras palavras, pessoas que reconhecem a necessidade da informação, organizam-na para uma aplicação prática, integram a nova informação a um corpo de conhecimento existente, usam a informação para solução de problemas e aprendem a aprender (TARAPANOFF, 2007).

No contexto do poder público, observa-se uma preocupação recorrente da sociedade contemporânea pelo acesso amplo e irrestrito às informações públicas, sejam elas de interesse de indivíduos ou da coletividade, cuja finalidade é a prática da transparência e, em consequência, o controle da sociedade sobre as ações públicas (SILVA, 2012).

Entretanto, ao se olhar para a história do nosso país, é possível constatar que o arranjo político brasileiro, até datas recentes, tem sido marcado mais pela obscuridade do que pela transparência, apesar da relação intrínseca que existe entre a democracia e a publicidade das ações do governo (SILVA, 2010).

No estado democrático de direito, o conceito de transparência é concebido como a propriedade de as instituições permitirem que os cidadãos “vejam através” de suas estruturas e possam, assim, tomar consciência dos fluxos informacionais que transpassam os centros de poder.

Na base desse direito ao conhecimento, encontra-se o princípio de “máxima divulgação”⁵, que firma: 1) a presunção de que as informações mantidas por órgãos públicos estão sujeitas à revelação, a menos que, em nome do interesse público, haja uma justificativa contrária à divulgação, e, 2) a existência de mecanismos efetivos, pelos quais a sociedade possa ter acesso a essa informação, incluindo sistemas baseados em solicitações e, também, a publicação e divulgação proativa de materiais essenciais (MENDEL, 2009).

⁴ A inteligência pode ser definida como a habilidade de um indivíduo, e por extensão de uma organização social, como uma empresa ou um país, de adquirir novas informações (1) e conhecimento, fazer julgamentos, adaptar-se ao meio, desenvolver novos conceitos e estratégias e agir de modo racional e efetivo com base em informações adquiridas (TARAPANOFF, 2007, p. 215).

⁵ A organização ARTICLE 19 publicou um conjunto de princípios, estipulando os padrões de melhores práticas em matéria de legislação sobre direito à informação. Esses princípios interpretativos foram estabelecidos no contexto do direito à liberdade de expressão. O primeiro dos nove princípios é o da ‘máxima divulgação’. (MENDEL, 2009). Disponível em <<http://www.article19.org/pdfs/standards/righttoknow.pdf>>. Acesso em 23 nov. 2012.

Assim, o livre fluxo de informações e ideias ocupa, justamente, o cerne da noção de democracia, e é crucial para o efetivo respeito aos direitos humanos. Se o direito à liberdade de expressão não é respeitado, outros tantos direitos serão prejudicados: o direito de saber, o exercício do controle social e as próprias instituições democráticas. É fundamental, portanto, entender que os órgãos públicos não detêm informações eles próprios, mas atuam como guardiães desse bem público, e que o governo tem o dever de servir ao povo (MENDEL, 2009).

2.2 A gestão da informação como condição para acesso à informação

A massa de informação legislativa⁶ produzida, diariamente, na Câmara dos Deputados, bem como o legado documental histórico, constituem importantes fontes de informação para a sociedade e para a instrução da própria atividade legislativa. Desta feita, infere-se que a organização e a gestão dessa informação – em razão de sua natureza pública – devem ser realizadas de modo a atender aos propósitos da sociedade da informação (ALARCÃO, 2011).

Perna (2010) frisa que a informação resultante do intercâmbio entre a sociedade e a esfera pública só poderá ser considerada e usada efetivamente pelos parlamentos como uma contribuição da sociedade se seguir os procedimentos inerentes ao ciclo de gestão da informação, dentro de uma visão sistêmica e integrada.

Considera-se que a gestão da informação se reveste de importância, como afirmam McGee e Prusak (1994), posto que funciona como um mecanismo integrador e de transmissão de informação, e que se decompõe em habilidades especializadas, processos, funções e infraestrutura necessários ao desenvolvimento de produtos e serviços de informação.

Para Tarapanoff (2007), o principal objetivo da gestão da informação é identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais, tendo como preocupação o valor, qualidade, posse, uso e segurança da informação no contexto do desempenho (*performance*) organizacional.

Ainda de acordo com Tarapanoff (2007, p. 217)

o ciclo da gestão da informação é iniciado quando se detecta uma necessidade informacional, um problema a ser resolvido, uma área ou assunto a ser analisado. É um processo que se inicia com a busca da

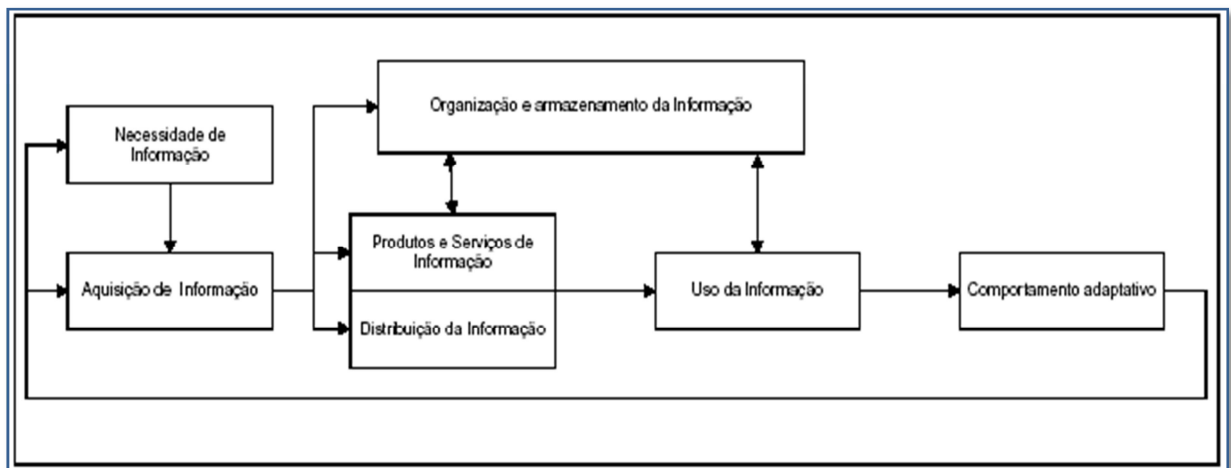
⁶ Alarcão (2011, p. 24) conceitua a informação legislativa como “aquela produzida ou recebida pela Câmara dos Deputados, tratada por regras e políticas corporativas, que serve aos seus propósitos ou a relativa a seus membros, decorrentes das funções institucionais estabelecidas formalmente e que esteja disponível em algum suporte para uso na execução dos trabalhos internos e para a sociedade”.

solução do problema, da necessidade de obter informações sobre algo, e passa pela identificação de quem gera o tipo de informação necessária, as fontes e o acesso à informação, sua aquisição, registro, representação e recuperação, análise e disseminação da informação que quando usada aumenta o conhecimento individual e coletivo.

Choo (2006) entende a gestão da informação como a interação de elementos presentes em uma infraestrutura de informação formada pelos recursos informacionais, tecnologia, políticas e padrões de informação e que é moldada pela cultura, missão, regras, rotinas e papéis organizacionais necessários à obtenção da informação estratégica, permitindo a transformação da informação em conhecimento voltado para a ação da organização. Para tanto, o autor refere-se à expressão “administração da informação” e sugere que seja interpretada como uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação, com um ciclo contínuo de seis processos correlatos e cuja responsabilidade é criar sistemas, serviços, processos e recursos informacionais.

O autor acima citado enfatiza, ainda, que o uso eficiente da informação resulta em um comportamento adaptativo e reativo entre a organização e o meio ambiente (Figura 1); como este último ocorre, igualmente, em outras organizações provoca a busca por novas informações e mantém o ciclo de uso da informação,.

FIGURA 1 - Modelo processual de administração da informação



Fonte: Choo (2006) adaptado pela autora

McGee e Prusak (1994), bem como Choo (2006), descrevem as etapas do ciclo de gestão da informação de modo correlato, mantendo o foco no valor estratégico da informação para a organização. Esses processos são descritos no Quadro 1, a seguir:

QUADRO 1 - Ciclo da gestão de informação

ETAPA DO CICLO	DESCRIÇÃO
IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	Representação do ambiente em que a informação é usada, considerando os vários grupos e indivíduos que interagem com a organização na busca de informação. Conhecer a necessidade do usuário acarreta maior assertividade em relação à informação que este acessa e aquela que realmente usa.
AQUISIÇÃO DA INFORMAÇÃO	As organizações devem se servir de um amplo espectro de fontes de informação para monitorar o ambiente externo. A quantidade de fontes deve ser proporcional ao ambiente a que busca interpretar.
ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DA INFORMAÇÃO	Sugere a composição de um cenário positivo para que as instituições organizem e armazenem os seus registros de informação em arquivos, bancos de dados e outros sistemas de informação, de modo a facilitar sua partilha e sua recuperação.
PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	Desenvolvimento de qualidades que agregam valor à informação processada, para facilitar e orientar a tomada de decisão e a eficácia das ações da organização. Seis pontos aperfeiçoam os produtos de informação: a facilidade de uso; a redução de ruído; a qualidade; a adaptabilidade; a economia de tempo e de custos.
DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO	É o processo pelo qual as informações se disseminam pela organização, de modo a alcançar a pessoa certa no momento, lugar e formatos adequados.
USO DA INFORMAÇÃO	Requer processos e métodos que ofereçam um alto grau de flexibilidade na representação da informação, e que facilite a troca e a avaliação das múltiplas representações entre os indivíduos.

Fonte: Choo (2006) adaptado pela autora

McGee e Prusak (1994, p. 3) pontuam que o uso da informação, como valor estratégico da organização, não diz respeito à tecnologia em si ou ao montante de investimento em tecnologia, mas à “capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz”, processos que julgam essenciais à gestão da informação.

Choo (2006, p. 20-23) complementa esse entendimento ao afirmar que

os sistemas e serviços de informação não se limitam a responder perguntas, mas são concebidos como atividades que agregam valor à informação, de modo a ajudar o usuário a tomar melhores decisões e ter uma percepção melhor das situações [...] para ser bem sucedida a implantação de novos processos e ferramentas requer adaptação entre usuários e tecnologias.

Na visão de McGee e Prusak (1994, p. 105), a administração de processos representa uma alternativa para “melhorar a distribuição e a utilização da informação entre as funções.” Para os autores supracitados, tanto os processos quanto a arquitetura da informação⁷ concorrem para promover o comportamento desejado nas pessoas em relação ao gerenciamento da informação – identificação, captura, classificação, apresentação, desenvolvimento de produtos ou serviços e disseminação – por serem estes tão importantes

⁷ McGee e Prusak (1994, p. 105) conceituam a arquitetura de informação como “o estudo da forma pela qual diferentes espaços físicos contribuem para as atividades humanas que ocorrem dentro desses espaços, e diz respeito aos processos que auxiliam os indivíduos a criarem espaços para atender às suas necessidades”.

quanto a própria informação para a organização.

2.3 O direito à informação e a questão da transparência

Na sociedade contemporânea o direito à informação é reconhecido como um dos movimentos centrais da cidadania⁸, capaz de operar transformações mais ou menos simultâneas nas esferas da liberdade (civil), da participação (política) e da necessidade (social), inserindo-se, portanto, entre os direitos difusos (CEPIK, 2000). Especificamente no caso do Poder Legislativo, é correto dizer que da arena onde acontece a política emanam informações que influenciam as decisões dos parlamentares e, por consequência, a vida dos cidadãos.

O direito à informação ganhou contornos constitucionais na Constituição Federal de 1988. A reabertura democrática brasileira, operada a partir do marco constitucional, suscitou uma discussão mais intensa sobre o acesso à informação pública, cujo foco era determinar princípios fundamentais para que esse acesso se tornasse um direito de todos, um bem comum, fator de integração e igualdade social.

Do ponto de vista do ordenamento jurídico, a Constituição de 1988 deu passos consistentes na direção de estruturar um regime de acesso às informações públicas. Um dos pontos inovadores da nova carta constitucional foi a introdução do capítulo “Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos”, cujo artigo 5º, inciso XXXIII, estabelece

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: (EC nº 45/2004).

[...] 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.

Cabe observar, entretanto, o fato de que, apesar de a questão pública estar claramente representada na atual Constituição, existe uma tradição secular de opacidade, hermetismo e inércia nas práticas de governo, em oposição a um arcabouço legal e institucional de transparência razoavelmente novo, e que, somente nos últimos anos, passa-se a aliar ao crescimento do país às questões da prestação de contas e da inclusão do cidadão nos processos governamentais. Ou seja, o desafio de vincular crescimento econômico e prosperidade com publicidade das ações do governo e prestação de contas ao

⁸ Segundo Cepik (2000, p.44, grifo do autor), o “*locus* da cidadania moderna é o estado soberano de base territorial. [...] A noção corrente de cidadania descreve os direitos (a dimensão civil) e as obrigações (dimensão cívica) dos indivíduos que participam de uma unidade social, no caso moderno as sociedades nacionais e os estados territoriais”.

cidadão é recente e praticamente inédito na história brasileira (SILVA, 2010).

Na esfera governamental vem-se buscando modificar o modo de o Estado⁹ se relacionar com a sociedade, pautando-o pelos princípios da transparência, da publicidade e da eficiência, o que, no ambiente legislativo, representa uma mudança na forma como os atores políticos¹⁰ – representantes e representados – agem, relacionam-se, comunicam-se, capturam e disseminam informação e conhecimento (PERNA, 2010).

Sobre a questão da transparência, Jardim (2012) interpreta que as possibilidades e limites da construção político-social da transparência em oposição à opacidade do Estado são cada vez mais entrecruzados com dispositivos jurídicos e modos de gestão da informação governamental. O autor entende transparência informacional como

um território para o qual confluem práticas informacionais da sociedade civil e da Estado. Território “relacional”, por sua vez, construído e demarcado por essas mesmas práticas de gestão e uso social da informação governamental. Território que, por mecanismos diversos, favorece a interação informacional (como prática socialmente emancipatória/transformadora) de duas instâncias: a dos diversos agentes do aparelho de Estado e aquela do cidadão-incluído. Ampliam-se, assim, por princípio, as possibilidades de controle democrático da sociedade política pela sociedade civil. (JARDIM, 1999, p. 72).

Como contraponto, a opacidade informacional do Estado é também relacional; porém “os elementos que densificam este território são a ausência (total ou quase total) de interação informacional envolvendo o aparelho de Estado (via os seus agentes) e a sociedade civil” (JARDIM, 1999).

Um dos fundamentos da transparência governamental, segundo Cepik (2000), está na garantia de acesso dos cidadãos às informações produzidas, coletadas, tratadas, armazenadas pelas diversas entidades estatais. O autor (2000, p. 43) entende que garantia “não é, apenas, o reconhecimento de uma prerrogativa, mas também o provimento de meios e condições para a efetivação desse acesso”. Ainda, prossegue afirmando que “a efetiva socialização de informação é uma precondição para a incorporação plena dos indivíduos e sujeitos coletivos ao processo decisório, de maneira organizada e qualificada” (CEPIK, 2000, p. 50).

Por outro lado, como observa Perna (2010), se os conceitos de “acesso” e “uso” são indissociáveis, na medida em que o acesso tem como objetivo final a utilização da informação, não faz sentido tornar a informação disponível e não fazê-la acessível.

Assim, o direito à informação pública é condicionante da liberdade de expressão (em relação às ações do estado) e, também, da participação da sociedade no governo. A

⁹ Jardim (2012, p. 5, grifo nosso) explica que “Estado pode ser compreendido como um campo que se traduz num conjunto de relações sociais, dotado de lógica interna, configurado por instituições ou indivíduos a competir pelo mesmo objetivo”.

¹⁰ Perna (2010, p. 11) define esse segmento com “cidadãos, parlamentares, partidos políticos, servidores do Poder Legislativo, Governo, assessores parlamentares, grupos de pressão e outras organizações”.

instauração de uma cultura de transparência – apoiada num arranjo institucional que seja condizente com a realidade, ou seja, que considere um contexto de profundas transformações nas tecnologias de informação e comunicação, com possibilidades de ampliar o escopo da publicidade dos atos de governo – pode ser a chave para refazer o elo de confiança entre cidadão e governo, restaurando um arranjo de poder coerente com a democracia (SILVA, 2010).

Diante dessas assertivas, infere-se que o poder público deve oferecer o acesso à informação institucional não somente por ser este uma obrigação do Estado, mas para cumprir o seu papel frente à sociedade, extensivo ao dever de transparência e *accountability*¹¹ dos seus atos (ALARCÃO, 2011). De fato, estabelecer as regras do jogo, quer por meio de diretrizes, quer pela obrigatoriedade expressa em políticas mandatárias, é função do governo em seu papel de agente mais importante no âmbito do Estado (SILVA, 2012).

2.4 O Acesso à Informação Pública

2.4.1 Histórico do acesso à informação

A preocupação da sociedade contemporânea com a disponibilidade das informações públicas resultou em movimento mundial em favor do acesso livre à informação. É assim que surge, no início dos anos 1990, o protocolo *Open Archives Initiative* (OAI), responsável pelo estabelecimento e disseminação de normas de comunicação voltadas para a comunidade científica (SILVA, 2012).

Essencial para o processo iniciado na década de 1990, o movimento denominado “filosofia aberta” compreende, entre outras ferramentas de comunicação, o uso de arquivos abertos para interoperabilidade (*Open Archives*), acesso livre à informação científica (*Open Access*) e softwares livres (*Open Source*) (COSTA, 2006).

É com a chamada terceira onda de democratizações, especialmente pós-1990, que um conjunto cada vez mais significativo de nações passa a adotar políticas claras de acesso à informação, em um movimento que se estende até nossos dias.

Adicionalmente, as radicais transformações ocorridas em muitas nações e as possibilidades abertas em todo o planeta com o avanço da Internet e da Sociedade de

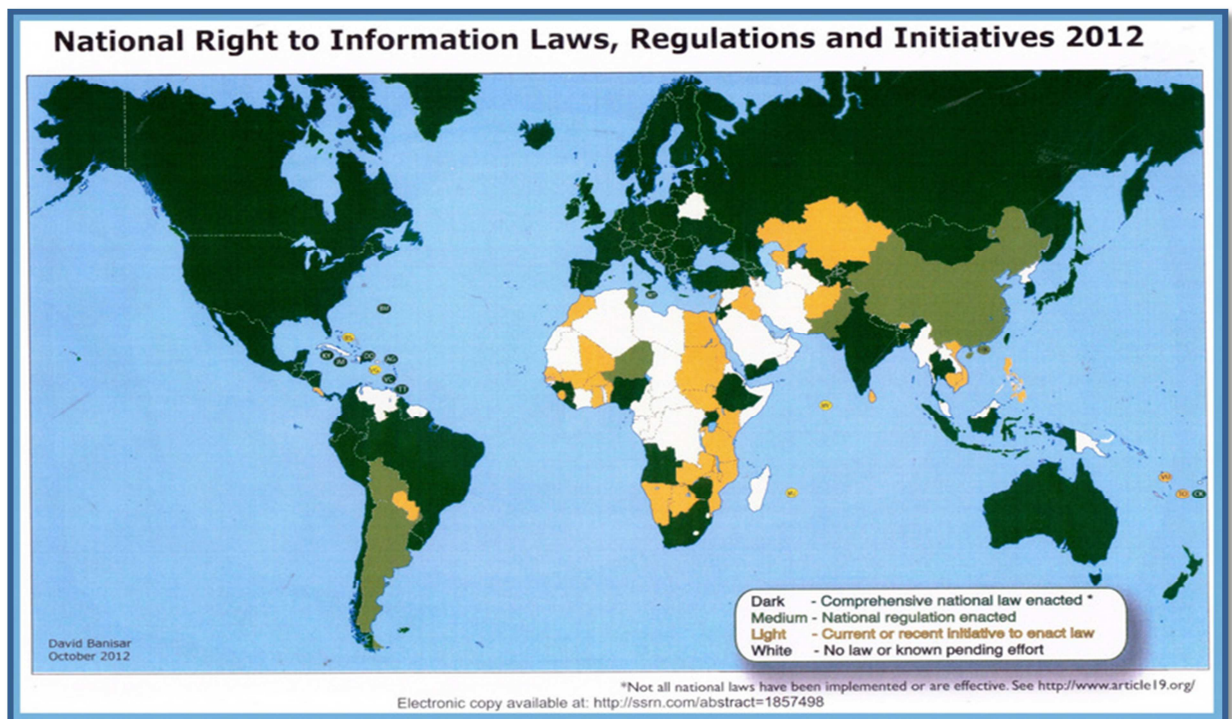
¹¹*Accountability*: Conceito que surgiu nos meados dos anos 80 nos países de língua inglesa e que não é definido de modo uniforme, assim, não existe tradução, exata, para o português. “A *accountability* aproxima-se do conceito de obrigação de se prestar contas de resultados obtidos em função das responsabilidades que decorrem de uma delegação de poder (autoridade), conseqüentemente, na geração de uma responsabilidade, que é a de prestar contas do seu desempenho e seus resultados. [...] É um importante elemento de governança que envolve responsabilidades por decisão e ações, frequentemente, para prevenir o abuso do poder e outras formas de comportamento inapropriado por parte dos gestores”. (ALBUQUERQUE, 2007, p. 605-606).

Informação intensificaram, de maneira exponencial: a) a velocidade com que os poderes públicos e outros atores da sociedade produzem informações; b) a velocidade e a eficiência com que os órgãos públicos podem fornecer informações; c) as multi-utilidades das políticas de *e-governo*; d) a necessidade de se estruturar melhores sistemas de arquivos; e) as questões éticas envolvidas; e f) a demanda pela concretização do direito a informação (BRASIL, 2010).

Esse fenômeno ajuda, também, a explicar o célere avanço na adoção de leis de acesso à informação pelo mundo nos últimos 20 anos, conforme ilustrado na Figura 2.

Na ilustração citada, os países representados na cor mais escura são detentores de uma legislação nacional para acesso às informações públicas compreensiva e em funcionamento. A escala de cores gradativamente mais claras indica os países que possuem leis de acesso à informação decretadas, os países com esforços para decretar uma lei com determinações relativas a informações públicas e, por fim, os países onde não há leis de acesso à informação ou há leis, todavia, não operantes.

FIGURA 2 - Situação das Leis de Acesso à Informação no mundo, em outubro de 2012



Fonte: Banisar, David. National Right to Information Laws, Regulations and Bills 2012 Map

Mendel (2009, p. 3), em seu estudo sobre a progressão do direito de acesso à informação nas últimas décadas, informa que

em 1990 apenas 13 países haviam adotado leis nacionais de direito a informação e que, atualmente, mais de 70 dessas leis já foram adotadas em

nível global, e estão sendo consideradas ativamente em outros 20 ou 30 países.

Mais recentemente, o levantamento divulgado pela organização Right2Info¹² indicou que, até setembro de 2012, pelo menos 93 países possuíam legislação regulamentando o acesso à informação.

Todo esse movimento de abertura e visibilidade apoiou-se em declarações e pactos de caráter transnacional, que puderam garantir a legitimidade e o comprometimento de diversas nações com a publicidade de seus atos governamentais, tendo como marco principal as iniciativas das Nações Unidas a partir de 1946 (SILVA, 2010).

2.4.2 As Nações Unidas e a liberdade de expressão e informação

A noção de “liberdade de informação”¹³ foi reconhecida, inicialmente, pela ONU¹⁴. Já em 1946, durante sua primeira sessão, a Assembleia Geral da ONU adotou a Resolução 59, que afirmava: “A liberdade de informação constitui um direito humano fundamental e [...] a pedra de toque de todas as liberdades a que se dedica a ONU” (NAÇÕES UNIDAS, 1946).

Posteriormente, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, promulgada em 1948, em seu artigo 19, garante o direito à liberdade de expressão e informação nos seguintes termos: “Todos têm o direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de expressar opiniões sem interferência e de buscar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e sem limitações de fronteiras” (NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Em 1993, a Comissão da ONU para os Direitos Humanos estabelece o escritório do Relator Especial da ONU para a Liberdade de Opinião e Expressão. Por competência, o Relator Especial, desde então, tem abordado a questão do direito a informação na maioria de seus relatórios anuais à Comissão.

No “Relatório Anual de 1998”¹⁵, o Relator Especial da ONU declara, expressamente, que o direito de liberdade de expressão inclui o direito de acesso à informação detida pelo Estado:

O direito de buscar, receber e transmitir informações impõe uma obrigação positiva sobre os Estados no intuito de assegurar o acesso à informação,

¹² Mais informações em <<http://right2info.org/access-to-information-laws>>. Acesso em 27 nov. 2012.

¹³ Muito embora algumas das primeiras leis que garantiam um direito à informação sob o controle de órgãos públicos fossem chamadas de leis de liberdade de informação, o contexto deixa claro que o termo, tal como é usado na Resolução, referia-se, de forma geral, ao livre fluxo da informação na sociedade e não apenas à ideia de um direito de acesso à informação detida por órgãos públicos [grifo nosso].

¹⁴ Organização das Nações Unidas (ONU). Disponível em: <<http://www.un.org/en/>>. Acesso em 23 nov. 2012.

¹⁵ Relatório do Relator Especial: Promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Doc. da ONU E/CN.4/1998/40, de 28 de janeiro de 1998, § 14.

sobretudo no que tange às informações mantidas pelo Governo em todos os tipos de sistemas de armazenamento e recuperação [...]. (Nações Unidas, 1998).

Em novembro de 1999, mandatários especiais para a liberdade de expressão – o Relator Especial da ONU para a Liberdade de Opinião e Expressão, o Representante da OSCE¹⁶ para Liberdade da Mídia e o Relator Especial da OEA¹⁷ sobre Liberdade de Expressão – reúnem-se, pela primeira vez, e elaboram uma Declaração Conjunta, que contém a seguinte assertiva

Implícito à liberdade de expressão está o direito das pessoas de acesso aberto à informação e de saber o que os governos estão fazendo em seu nome, sem o qual a verdade definharia e a participação do povo no governo permaneceria fragmentada¹⁸. (Nações Unidas, 1999).

Na Declaração Conjunta de 2004, o conceito de direito à informação foi refinado para a seguinte redação

O direito de acesso à informação em posse das autoridades públicas constitui um direito humano fundamental que deve ser efetivado em nível nacional através de legislação abrangente (leis de liberdade de informação, por exemplo) baseada no princípio da máxima divulgação, estabelecendo a presunção de que toda informação é acessível e está sujeita somente a um sistema estrito de exceções¹⁹. (Nações Unidas, 2004).

Desde então, as Nações Unidas recomendam que os países tenham uma legislação específica para o acesso a informações públicas que estipule prazos para o atendimento de requisições e, também, publicize, ao máximo, suas ações (SILVA, 2010).

2.4.3 Mudança no regime de informação

Como observado, nos últimos anos, houve uma verdadeira revolução no direito à informação, que é comumente compreendido como o direito de acesso à informação mantida por órgãos públicos. Em 1990, predominava a visão do direito à informação como uma medida de governança administrativa, ao passo que hoje esse direito é cada vez mais considerado como um direito humano fundamental (MENDEL, 2009).

As mudanças paradigmáticas acontecidas no mundo inteiro contribuíram, sem dúvida, para a aceitação crescente do direito a informação. Cita-se, por exemplo, as

¹⁶Organização para a Segurança e Cooperação na Europa (OSCE). Disponível em: <<http://www.oas.org/pt/default.asp>>. Acesso em 23 nov. 2012.

¹⁷Organização dos Estados Americanos (OEA). Disponível em: <<http://www.oas.org/pt/default.asp>>. Acesso em 23 nov. 2012.

¹⁸Adotada em 26 de novembro de 1999. Disponível em <<http://www.article19.org/pdfs/igo-documents/three-mandates-dec-1999.pdf>>. Acesso em 23 nov. 2012.

¹⁹Ato adotado em 6 de dezembro de 2004. Disponível em: <<http://www.unhchr.ch/hurricane/hurricane.nsf/0/9A56F80984C8BD5EC1256F6B005C47F0?opendocument>>. Acesso em 23 nov. 2012.

transições para a democracia ocorridas em diversas regiões do mundo, e as rápidas transformações e avanços nas tecnologias de informação e comunicação das últimas décadas, como marcos que impulsionaram, positivamente, todo esse processo, e mudaram, por completo, a relação das sociedades com a informação e o seu uso e que, em sentido mais amplo, aumentaram a importância do direito à informação para o povo. Entre outras coisas, a capacidade de o cidadão comum controlar a corrupção, cobrar dos líderes e contribuir para os processos decisórios foram questões que passaram a ser consideradas e respeitadas.

Torna-se evidente, nesse processo, que adveio uma mudança do regime de informação, definido por Braman (2004) como um conjunto de princípios, sejam eles explícitos ou implícitos, regras, normas e outros procedimentos que permitem a convergência de expectativas e ações dos vários atores envolvidos no ambiente político-informacional. Dessa maneira, fica entendido que governo (instituições formais, regras, normas, práticas e histórias de entidades geopolíticas); governança (instituições formais e informais, regras, acordos e práticas de atores estatais e não estatais com efeito constitutivo na sociedade); governabilidade (contexto social e cultural no qual modelos de governança emergem e são sustentados) são elementos importantes na teoria do regime e na composição e entendimento do regime de informação (BRAMAN, 2004).

Essa mudança do regime de informação impôs um novo cenário ao relacionamento dos setores governamentais com os cidadãos, principalmente por meio da iniciativa denominada *e-gov* ou governo eletrônico, que representou grande avanço para se instituir parâmetros mais equilibrados de oferta e de acesso às informações de interesse público.

No Brasil, a tentativa de integrar cidadão e processos governamentais é operada por intermédio da divulgação das ferramentas *e-gov*, especificamente, o portal Governo Eletrônico²⁰, que reúne as diversas ações desenvolvidas pelo governo federal em um único espaço virtual na Web, com a finalidade de facilitar o acesso e incentivar a participação popular (SILVA, 2012).

2.5 Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei de Acesso à Informação (LAI), formalmente, Lei nº 12.527²¹ de 18 de novembro de 2011, foi precedida de um longo processo em torno da construção do direito à

²⁰O Portal Governo Eletrônico encontra-se disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em 23 nov. 2012.

²¹O texto da Lei de Acesso à Informação pode ser consultado em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2011/lei-12527-18-novembro-2011-611802-publicacaooriginal-134287pl.html>>. Acesso em 23 nov. 2012.

informação no Brasil, no bojo da redemocratização do país, após 1985. Seu texto apresenta o princípio de publicidade máxima da administração pública como diretriz, e trata o sigilo como exceção. Prevê em seu artigo 3º:

[...] divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; [...] utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; [...] fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; [...] desenvolvimento do controle social da administração pública.

O cidadão está no epicentro da LAI: a sua lógica político-jurídica é que o Estado dê garantia de acesso à informação ao cidadão. Jardim (2012, p. 7) pontua que a LAI “supõe um grau de ordenamento informacional do Estado brasileiro que ainda está longe de existir, em que pese ilhas de excelência e setores com maiores teores de gestão da informação”. Esta é uma reflexão que será considerada nessa pesquisa quando se avaliar seus efeitos sobre a entrega da informação pelo Centro de Documentação e Informação da Câmara.

A lei refere-se ao Estado brasileiro como um todo. Assim, os seus efeitos alcançam a administração direta do Poder Executivo, o Poder Legislativo e as Cortes de Contas, o Poder Judiciário e o Ministério Público, as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios (LAI, art. 1º, incisos I e II).

Também são objetos da LAI, as “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” (LAI, art. 2º).

Os tipos de informação que a lei garante ao cidadão estão previstas no artigo 7º e seus 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:

- 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.

O artigo 8º prevê os procedimentos informacionais a serem adotados pela administração pública e enfatiza que a divulgação da informação na Internet é obrigatória:

Art.8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. [...]
 § 2º Para cumprimento do disposto no *caput*, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (Internet).

No que se refere à estrutura de atendimento à sociedade, o artigo 9º da LAI determina a criação, em todos os órgãos do poder público, de Serviços de Informações ao Cidadão:

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:
 I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:
 a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
 b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
 c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações.

O inciso II do mesmo artigo prevê outro instrumento para garantia do acesso às informações, que é a “realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação”.

Quanto ao pedido de acesso à informação pelo cidadão o texto da LAI indica que

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

Desta feita, a LAI determina que solicitações devem ser feitas aos serviços de informação do órgão ou, remotamente, pelos portais institucionais na Internet. A LAI exige a identificação do requerente que, contudo, não precisa justificar as razões da sua solicitação de acesso.

No que diz respeito aos prazos de resposta, na hipótese de o acesso à informação não ocorrer de imediato, o órgão terá até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (mediante justificativa formal ao requerente), para responder (art. 11).

A LAI prevê, nos seus artigos 15 e 16, a interposição de recursos pelo cidadão quando o acesso à informação lhe for negado, seja por motivo de a informação ter sido classificada como sigilosa²² ou, ainda, em razão de o solicitante considerar que os processos previstos na LAI não foram respeitados pelo órgão público prestador da informação.

Para sua efetiva vigência, a LAI determinou que a administração pública:

Art. 40 No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

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

Publicada em 18 de novembro de 2011, a LAI estabeleceu o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação para entrar em vigor (art. 47); e atribuiu o mesmo prazo para a sua regulamentação pelo Poder Executivo (art. 42). Efetivamente, os setores responsáveis pela informação e documentação sentiram os desdobramentos de ordem jurídica, técnica e administrativa da aplicação somente a partir de maio de 2012.

²²O art. 23 da LAI considera “passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possa prejudicar ou pôr em risco”: a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional; a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais; a vida, a segurança ou a saúde da população; a estabilidade financeira, econômica ou monetária do País; planos ou operações estratégicos das Forças Armadas; projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional; a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; as atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

3 REFERENCIAL EMPÍRICO DA PESQUISA

3.1 O Centro de Documentação e Informação da Câmara

A história das atividades de informação e documentação na Câmara dos Deputados – então, representadas pelas atividades de biblioteca e arquivo – remonta à instalação da Assembleia Geral, Constituinte e Legislativa do Império do Brasil, em 17 de abril de 1823, como informa Casimiro Neto (2007 *apud* MAIA, 2009, p. 34).

Em 1971, a Resolução da Câmara dos Deputados nº 20²³, em seu artigo 81, cria o Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados, com atribuição de “coordenar, controlar e dirigir as atividades de informação, assessoramento técnico-parlamentar, registro de tramitação das proposições, arquivo e avaliação de documentos, edição de publicações e de automação dos serviços internos em geral”, acompanhando a tendência internacional da época.

Nos dias atuais, o Centro de Documentação e Informação (Cedi) é o órgão responsável pela gestão da informação e pela preservação da memória institucional da Câmara, e atua em uma vasta gama de atividades que permeiam e dão suporte aos trabalhos legislativos.

Organicamente, o Cedi possui sete coordenações: Coordenação de Arquivo; Coordenação de Biblioteca; Coordenação de Estudos Legislativos; Coordenação Edições Câmara dos Deputados; Coordenação de Preservação de Bens Culturais; Coordenação de Gestão Estratégica e Tecnológica e a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação.

Na estrutura do Cedi, compete à Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi) a gestão do atendimento e relacionamento com o usuário de informação – internos e externos – da Câmara, em razão do que, conforme Maia (2009, p. 34)

recebe, diariamente, centenas de pedidos de informação de deputados e senadores, servidores da Casa, cidadãos brasileiros e estrangeiros que buscam legislação, projetos de lei, dados sobre atuação de deputados, doutrina²⁴ e toda sorte de informações relacionadas ao processo legislativo.

Esclareça-se que, para efeito desse trabalho, reconhece-se o escopo das

²³Resolução nº 20, de 30/11/1971. *Dispõe sobre a organização administrativa da Câmara dos Deputados e determina outras providências.* Disponível em <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/rescad/1970-1979/resolucaodacamaradosdeputados-20-30-novembro-1971-321275-norma-pl.html>>. Acesso em 23 nov. 2012.

²⁴Maia (2009, p. 37) informa que “para efeito de classificação na Corpi, são considerados na categoria “doutrina” os seguintes: princípios, teorias, informações de caráter conceitual, bem como análises conjunturais ou específicas a respeito de um assunto, dados estatísticos, levantamentos bibliográficos, compilações, resenhas e demais itens relativos a orientações ou circunstâncias que determinam, conformam ou esclarecem os temas requeridos”.

“informações sobre processo legislativo”, conforme definido por Souza (2009, p. 13):

As informações sobre processo legislativo se referem às proposições, atuação parlamentar, pronunciamentos e relatórios de comissões. Informações bibliográficas são atendidas com o fornecimento de livros, cópias de artigos de revista ou de jornais diários e documentos eletrônicos; pedidos de legislação são atendidos com cópias de normas legais ou relação de normas sobre determinado assunto; informações institucionais tratam da organização político-administrativa da Casa; e as informações sobre a ANC²⁵ 1987-1988 se referem aos documentos da Assembleia Nacional Constituinte que deu origem à atual Constituição.

A mesma autora afirma que “o papel da informação no processo legislativo é contribuir para minimizar a incerteza e a imprevisibilidade, características dos processos iniciados pela ação dos homens na esfera política” (SOUZA, 2009, p. 7).

3.1.1 Os processos de trabalho na Corpi

Para atender aos seus objetivos, a Corpi foi estruturada em seções que, integradamente, lhe possibilita planejar, coordenar, administrar e supervisionar as atividades de atendimento e de pesquisa de informação, dirigidas ao Cedi, conforme apresentado no Quadro 2, a seguir.

QUADRO 2 - Estrutura de funcionamento da Corpi

SETOR	SÍNTESE DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES
TRIAGEM E PROCESSAMENTO	Recebe, registra em sistema informatizado de gestão do relacionamento e protocoliza os pedidos de acesso a documentos e informações apresentados presencialmente, por telefone, por correspondência física ou pelo sistema eletrônico de gestão do relacionamento.
ATENDIMENTO	Realiza o pronto-atendimento e interage com o usuário que ao Cedi se dirigir pessoalmente, por telefone, por correspondência impressa, por meio eletrônico ou por qualquer outro meio, com a finalidade de solicitar informações.
PESQUISA	Realiza a pesquisa sob a responsabilidade do Cedi e interage com usuário para os fins da realização da pesquisa; antecipar demandas de informação e desenvolver serviços e produtos pertinentes.
FONTES E RECURSOS DE PESQUISA	Identifica e gere fontes internas e externas de informação, como um recurso de suporte às atividades da Corpi.
CONTROLE DE QUALIDADE	Normaliza e padroniza os procedimentos para recebimento, elaboração e entrega de pesquisa e realiza o controle de qualidade do atendimento e das pesquisas elaboradas; atua no treinamento e capacitação da equipe da Corpi.

Fonte: Corpi (2011) adaptado pela autora

²⁵Sigla de Assembleia Nacional Constituinte.

O seu corpo de servidores é constituído de 30 (trinta) pessoas²⁶, com formação superior em diversas áreas académicas, a saber, Biblioteconomia, Direito, História, Comunicação Social, Letras, Engenharia, Relações Internacionais, o que lhe confere uma característica de equipe de trabalho multidisciplinar.

O tipo de trabalho executado pelos pesquisadores da Corpi concerne à busca, recuperação e análise da informação e, além disso, a prestação de assistência pessoal aos usuários em busca de informações. A partir de critérios pacificados e orientações gerais, cada pesquisador pode desenvolver suas próprias práticas de trabalho e abordagens diferenciadas em relação às demandas.

As atividades da Corpi são norteadas por orientações registradas em manual de serviço, o que lhe permite traçar rotinas para o ato de pesquisar e orientar os procedimentos considerados essenciais ao trabalho, de modo a equilibrar práticas e processos. O “Manual de Atendimento e Pesquisa da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi)” foi elaborado em 2008, e atualizado entre outubro de 2009 e novembro de 2011, buscando imprimir maior eficiência e qualidade ao atendimento, mas, contudo, sem contemplar, por razões óbvias, orientações da LAI.

Anteriores à LAI, os critérios de prioridade para o atendimento – sobretudo, aos pedidos de conteúdos não disponíveis nas bases de dados da Câmara e, em especial, às demandas por informação de carácter administrativo – eram estabelecidos, a rigor, não com base no amplo acesso à informação, mas sim, no acesso à informação possível de ser recuperada, ou seja, aquelas que haviam recebido algum tipo de tratamento da informação pelos seus provedores.

No que se refere aos públicos-alvo, o Manual da Corpi (2011, p. 21) estabelece a ordem de atendimento apresentada no Quadro 3, a seguir:

QUADRO 3 - Ordem de prioridade de atendimento ao público

PÚBLICO INTERNO	PÚBLICO EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> · Deputados federais e órgãos de representação · Consultores legislativos e consultores de orçamento · Unidades administrativas · Servidores 	<ul style="list-style-type: none"> · Instituições governamentais · Organismos internacionais · Centros de Documentação e Informação (e semelhantes) · Sociedade civil organizada · Pesquisadores nacionais e estrangeiros · Cidadãos nacionais e estrangeiros

Fonte: Manual da Corpi (2011)

²⁶Corresponde à lotação verificada na data em que este estudo foi realizado.

Com relação às prioridades e prazos de atendimento, o supracitado Manual orienta “que as solicitações deverão ser atendidas, via de regra, obedecendo a uma sequência de prioridades” e determina uma ordem de prioridade para cada segmento de usuários, “com vistas a garantir que o atendimento tempestivo de clientes preferenciais não seja comprometido” (2011, p. 23).

QUADRO 4 - Tipificação do usuário e ação de atendimento

CATEGORIAS DE USUÁRIO			AÇÃO
1	1.1 1.2 1.3	Presidência da República Deputado Federal Mesa Diretora da Câmara dos Deputados	Ação imediata: reservar e negociar a solicitação de imediato
2	2.1 2.2 2.3 2.4	Secretaria Geral da Mesa da Câmara dos Deputados Lideranças da Câmara dos Deputados Comissões da Câmara dos Deputados Consultoria Legislativa e Consultoria de Orçamento da Câmara dos Deputados	Ação imediata: reservar e negociar a solicitação de imediato
3	3.1 3.2 3.3	Secretaria de Controle Interno da Câmara dos Deputados Diretoria Geral da Câmara dos Deputados Centros de Documentação e Informação e entidades semelhantes – do Brasil	Ação imediata: reservar e negociar a solicitação de imediato
4	4.1	Senador	Com alguma urgência: reservar e negociar prazo
5	5.1	Assessoria de Imprensa da Câmara dos Deputados	Com alguma urgência: reservar e negociar prazo; comunicar à gerência.
6	6.1 6.2	Outros órgãos da Câmara dos Deputados Servidor da Câmara dos Deputados	O mais cedo possível: reservar e negociar prazo
7	7.1 7.2 7.3	Senado Federal Ministério Público da União Tribunal de Contas da União	Com alguma urgência: reservar e negociar prazo
8	8.1 8.2 8.3	Poder Legislativo – do Brasil Poder Executivo – do Brasil Poder Judiciário – do Brasil	Com alguma urgência: reservar e negociar prazo
9	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5 9.6	Imprensa – do Brasil Academia – do Brasil Administração Direta e Indireta – do Brasil Sociedade Civil Organizada – do Brasil Iniciativa Privada – do Brasil Parlamentos – Países Estrangeiros	O mais cedo possível: negociar prazo Pode esperar um pouco
10	10.1 10.2	Cidadão Brasileiro Cidadão Estrangeiro	Pode esperar um pouco

Fonte: Manual da Corpi (2011) adaptado pela autora

Como se observa no Quadro 4 acima, na escala de prioridade, o usuário cidadão encontra-se inserido nas categorias 9 e 10 de prioridade de atendimento, o que significa que o seu atendimento, mesmo seguindo os padrões de qualidade praticados pela Corpi, em geral, não era objeto de respostas exaustivas e em caráter de urgência.

Nesse sentido, diz o Manual da Corpi (2011, p. 24, grifo nosso)

Na escala de prioridades de atendimento, devem ser levadas em conta as questões referentes à “urgência” e “aplicação ao processo legislativo”, ou outras situações excepcionais, que devem ser negociadas caso a caso. Essa flexibilidade garante o necessário ajuste que um serviço de prestação de informação precisa apresentar em um cenário de atuação política na qual a Câmara dos Deputados está inserida.

Ressalta-se que a urgência será definida, primeiramente, mediante manifestação do usuário, seja por telefone, correio eletrônico ou formulário de pesquisa. Salvo exceções, não se atende pedidos de urgência para o público externo.

A confirmação da urgência e do prazo de entrega dependerá da entrevista e da negociação da gerência ou do pesquisador com o usuário. Excetuam-se a esse caso, as solicitações da Mesa Diretora da Câmara, que deverão ser sempre atendidas com urgência.

3.2 A gestão do relacionamento com a sociedade na Câmara

A iniciativa de definir um modelo de governança para o relacionamento como o público interno e externo²⁷, na esfera da Câmara dos Deputados, decorreu da constatação de que os diversos canais de interação existentes encontravam-se dispersos, o que dificultava controlar e acompanhar demandas e atendimentos. Por outro lado, era um obstáculo à aplicação de métodos e padrões adequados para uma entrega tempestiva de respostas às demandas de informação ou manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Assim, em abril de 2010, a Câmara dos Deputados desenvolveu um projeto corporativo denominado “Gestão do Relacionamento”, destinado a conceber esse modelo de governança. Em um primeiro momento, fez-se um diagnóstico dos principais problemas identificados na prestação do serviço de atendimento, que resultavam na demora em fornecer informações aos solicitantes. A análise revelou, entre outras coisas, que os próprios canais de interação com a sociedade desconheciam quais órgãos eram responsáveis e competentes para prover informações geradas na Câmara, a rigor, quem produzia e quem fornecia determinada informação – certamente, um fator de ineficiência no serviço de acesso à informação pública. Diante de tal constatação, identificou-se a oportunidade de melhoria rápida no processo de encaminhamento de demandas e na definição de responsabilidades e competências para o seu atendimento.

Os órgãos integrantes da estrutura administrativa da Câmara envolvidos no projeto Gestão do Relacionamento foram: a Ouvidoria Parlamentar, a Secretaria Geral da Mesa, a Secretaria de Comunicação Social, o Departamento de Comissões, o Centro de Documentação e Informação – objeto deste estudo -, o Departamento de Taquigrafia e o

²⁷Público externo deve ser compreendido aqui como: “público em geral ou conjunto de cidadãos que são segmentados por interesses comuns em relação à sociedade”. (Fonte: Cedi/Glossário anexo à minuta do Ato da Mesa Gestão de Relacionamento, 2012).

Centro de Informática.

No bojo das atribuições desse grupo estava a análise das normas existentes sobre o atendimento ao público e a discussão das responsabilidades de cada órgão e suas interrelações no processo dialógico para o atendimento das solicitações.

As discussões iniciadas em 2010 conduziram à aprovação, em janeiro de 2013, do ato normativo que formalizou as diretrizes da gestão do relacionamento na Câmara, basilares para as ações empreendidas no cumprimento da LAI. Como já visto, publicada em novembro de 2011.

O Ato da Mesa nº 58²⁸, de 8 de janeiro de 2013 (Anexo B), estabelece as diretrizes para a Gestão do Relacionamento²⁹ na esfera da Câmara dos Deputados, bem como os procedimentos gerais para o atendimento³⁰ das demandas de informação não presenciais, ou seja, aquelas encaminhadas por meio dos canais de comunicação institucionais, provenientes da sociedade. Quanto ao escopo, a norma atém-se, especificamente, aos atendimentos pertinentes às informações geradas pela Câmara e que se refiram à sua atividade legislativa, parlamentar, fiscalizatória e institucional. A norma tem por finalidades

- I - sistematizar o atendimento das demandas e a Gestão do Relacionamento;
- II - fixar competências das unidades administrativas relacionadas ao atendimento de demandas não presenciais provenientes da sociedade;
- III - padronizar os procedimentos de encaminhamento de demandas entre as unidades administrativas da Câmara dos Deputados (art. 2º). (grifo nosso).

No que diz respeito às competências dos órgãos administrativos que prestam atendimento ao público externo, na Câmara, o Ato da Mesa, determina que

- I - compete à Ouvidoria Parlamentar receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações e denúncias;
- II - compete à Secretaria de Comunicação Social prestar atendimento e divulgar a atividade legislativa e institucional da Câmara dos Deputados;
- III - compete ao Centro de Documentação e Informação prestar atendimento e realizar pesquisa bibliográfica e arquivística, bem como sobre a atividade legislativa, parlamentar e administrativa da Câmara dos Deputados;
- IV - compete ao Departamento de Comissões prestar informações sobre o funcionamento das Comissões e proposições em andamento naqueles órgãos;
- V - compete ao Departamento de Taquigrafia prestar informações sobre notas taquigráficas, pronunciamentos e debates (art. 7º).

²⁸O Ato da Mesa nº 58 está disponível em <<http://www2.camara.leg.br/legin/int/atomes/2013/atodamesa-58-8-janeiro-2013-775040-publicacaooriginal-138697-cd.html>>. Acesso em 06 fev. 2013.

²⁹Gestão do Relacionamento, para efeito dessa norma, é definida como o “processo de gerenciamento das relações com o público a fim de atender satisfatoriamente suas demandas de informação” (Fonte: Cedi).

³⁰ Atendimento, para efeito da norma citada, é definido como “o conjunto de ações relacionadas à recepção e ao tratamento das demandas provenientes da sociedade, bem como a elaboração e envio de respostas”. (Fonte: Cedi)

3.3 A aplicação da LAI no âmbito da Câmara dos Deputados

A Mesa Diretora da Câmara, em 16 de julho de 2012, instituiu o Ato da Mesa nº 45³¹ regulamentando a aplicação da LAI no âmbito da Câmara, tendo em vista que a matéria da lei voltava-se, principalmente, para a atuação do Poder Executivo, e não atingia as especificidades do Poder Legislativo.

No seu teor, partes da norma reforçam, com pequenas adaptações, as diretrizes assentadas pela LAI, enquanto outros trechos explicitam com mais detalhes a forma de sua aplicação na Câmara, num modelo que cria instrumentos para oferecer informações sobre as ações e despesas da Câmara, preservando, contudo, informações sigilosas e de caráter pessoal.

Quanto ao acesso à informação, o artigo 3º desse Ato da Mesa determina que os órgãos da Câmara assegurem a

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;
- II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;
- III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

E que esse acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter “informação primária, íntegra, autêntica e atualizada” e “sobre atividades inerentes às competências constitucionais da Câmara dos Deputados, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços” (art. 4º, incisos IV e V).

Regulamenta a obrigatoriedade da disseminação de dados de interesse geral e coletivo e, no que se refere aos dados de interesse particular, a norma indica como o cidadão poderá solicitar acesso aos dados que deseja (art. 7º a 11) e explicita os procedimentos para que o requerente apresente recurso contra eventual decisão denegatória de acesso à informação (art. 12 a 15).

Informações que possam comprometer a segurança das dependências da Câmara e de seus ocupantes são entendidas como passíveis de classificação (art. 18). O normativo estabelece critérios para atribuição de graus de sigilo às informações produzidas ou custodiadas pela Câmara e aponta, para cada grau de restrição de acesso, os agentes competentes para atribuir sigilo a uma informação (art. 19 a 26). A regulamentação elenca, de forma não exaustiva, os tipos de informação que são considerados de natureza pessoal e que, por conseguinte, são submetidos à restrição de acesso (art. 27).

³¹O Ato da Mesa nº 45 está disponível em <<http://www2.camara.leg.br/legin/int/atomes/2012/atodamesa-45-16-julho-2012-773823-norma-cd.html>>. Acesso em 23 nov. 2012.

Como já mencionado, o artigo 9º, inciso I, da LAI prevê a criação de serviço de informações ao cidadão nos órgãos públicos, para atender e orientar o público, informar sobre a tramitação de documentos e receber requerimentos de acesso a informações. Nesse sentido, o artigo 6º do Ato da Mesa nº 45 apresenta, em linhas gerais, as atribuições, desse serviço na Câmara; e o artigo 7º e seguintes, estabelece as regras sobre as quais serão definidas as rotinas relacionadas aos pedidos de acesso à informação.

A respeito do serviço de informação ao cidadão, foi aprovado, em 31 de janeiro de 2013, o Ato da Mesa nº 78, que institui o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-CD) no âmbito da Câmara dos Deputados, como será visto adiante.

3.3.1 O SIC-CD e as atribuições da Corpi

O Serviço de Informação ao Cidadão, na Câmara dos Deputados, foi instituído pelo artigo 6º do Ato da Mesa nº 45/2012, que estabelece que o acesso a informações públicas seja assegurado mediante:

- I - a criação ou adequação de serviço de informações ao cidadão, na Câmara dos Deputados, em local com condições apropriadas para:
 - a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
 - b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
 - c) protocolizar requerimentos e recursos relacionados ao acesso a informações.

O processo de atendimento das solicitações de informação se dá em conformidade com o Ato da Mesa nº 58/2013. O atendimento das demandas foi sistematizado em linhas e níveis, em que: a) as linhas de atendimento são entendidas como os órgãos responsáveis pela recepção, triagem e atendimento das demandas, segundo o uso ou não dos canais institucionais de interação direta com a sociedade; b) os níveis de atendimento dizem respeito à complexidade das demandas e à possibilidade de pronto atendimento, necessidade de pesquisa complementar ou de análise e decisão da alta administração da Câmara.

Funcionando não oficialmente até fins de janeiro de 2013, o Serviço de Informação ao Cidadão da Câmara dos Deputados (SIC-CD) foi instituído pelo Ato da Mesa nº 78/2013³² (Anexo C). O SIC-CD é supervisionado pelo Diretor-Geral da Câmara e coordenado pelo diretor do Cedi e, entre outras atribuições, deve

- III - promover a integração entre o SIC-Central e os SIC-Setoriais e a articulação desses com os demais órgãos da Casa;

³²O Ato da Mesa nº 78 encontra-se disponível em:
<http://www2.camara.leg.br/legin/int/atomes/2013/atodamesa-78-31-janeiro-2013-775256-norma-cd.html>.

- IV - acompanhar e avaliar a execução das atividades relacionadas pelo SIC-CD, com vistas à contínua melhoria de seu desempenho;
- V - propor a padronização dos procedimentos de atendimento, resposta e recursos e supervisionar sua implantação, observadas as diretrizes da política de gestão de relacionamento (art. 3º).

O SIC-CD é constituído por um SIC-Central, no âmbito do Cedi, sob a responsabilidade da Corpi, e por dois SICs-Setoriais – um, sob a responsabilidade da Secretaria de Comunicação Social (Secom) e, o outro, do Departamento de Comissões (Decom), como dispõe o art. 2º do Ato da Mesa nº 78/2013.

O SIC-Setorial Secom é composto pela Central de Comunicação Interativa (Serviço 0800); Secom Institucional (canal destinado ao atendimento de demandas não relacionadas aos veículos); veículos (Agência, TV e Rádio) e o Balcão de Informações localizado no Anexo II da Câmara, e que se incumbem de triar e encaminhar os pedidos de acesso à informação ao SIC-Central. O SIC-Setorial Decom integra todas as Comissões Permanentes e Temporárias.

Como responsável pelo SIC-Central, à Corpi cabe gerir o atendimento ao cidadão quanto ao acesso à informação, desde a orientação ao público, passando pelo controle de prazos e recursos processuais, até a elaboração de relatórios de acompanhamento, descritos no art. 4º do Ato da Mesa nº 78/2013:

- I. orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II. receber e registrar, em sistema informatizado de gestão do relacionamento, pedidos de acesso à informação e, sempre que possível, providenciar seu fornecimento imediato;
- III. entregar ao solicitante número do protocolo do pedido de acesso à informação, para fins de acompanhamento da tramitação;
- IV. encaminhar os pedidos registrados à unidade administrativa responsável pelo acesso e fornecimento da informação, quando couber;
- V. enviar a resposta apresentada pela unidade responsável ao solicitante;
- VI. controlar os prazos de resposta previstos nos §§ 1º e 2º do art. 8º, bem como do *caput* e § 1º do art. 12, ambos do [Ato da Mesa nº 45](#), de 2012;
- VII. receber recurso contra a negativa de acesso à informação, pedido de desclassificação ou descumprimento de prazos, encaminhando-o à autoridade competente para apreciação;
- VIII. gerar as estatísticas mensais do SIC-Central e consolidá-las com as estatísticas mensais produzidas pelos SICs-Setoriais;
- IX. encaminhar ao diretor do CEDI relatórios periódicos dos pedidos de acesso a informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;
- X. manter a área de Perguntas Frequentes e a página da Lei de Acesso à Informação do Portal da Câmara dos Deputados;
- XI. articular-se permanentemente com os SIC-Setoriais para o atendimento dos pedidos de acesso à informação;
- XII. dar ciência a deputado ou servidor sobre teor de requerimento de acesso à informação no qual tenha sido nominalmente identificado, nos termos do § 5º do art. 7º do [Ato da .Mesa nº 45](#), de 2012;
- XIII. executar outras atribuições que lhe forem conferidas em Portaria do Diretor-Geral (art. 4º)

Além disso, deve articular-se com os SICs Setoriais para ações convergentes de atendimento às demandas que decorrem da LAI.

A Corpi, assim, sem prejuízo das suas demais atividades de gestão do relacionamento, de atendimento e de pesquisa, passa a exercer oficialmente a condição de SIC-Central, em consonância com às exigências da LAI.

4 METODOLOGIA

Para o levantamento dos dados, recorreu-se, inicialmente, a entrevista com servidores da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi) que, para efeito deste estudo, representam o elo entre quem solicita a informação – a sociedade – e os provedores de informação no âmbito da Câmara.

Foram elaboradas cinco perguntas (Quadro 5, abaixo) que levaram em conta, por um lado, o confronto entre a infraestrutura informacional presumida pela LAI para o cumprimento de seus dispositivos e a situação existente na Câmara, bem como a plausibilidade do prazo de seis meses (180 dias) que antecedeu a vigência da LAI. Por outro lado, foram consideradas as possíveis mudanças operacionais empreendidas pela unidade de gestão da informação da Câmara para alinhar-se às novas orientações legais e tornar mais eficiente a oferta e o atendimento às demandas de informação pela sociedade.

QUADRO 5 - Entrevista aplicada à Corpi

1ª PERGUNTA	“Levando em conta a atual infraestrutura de documentação e informação, considera que a Câmara estava/está preparada para oferecer um acesso amplo às informações, como determina a LAI? Por favor, esclareça a sua resposta.”
2ª PERGUNTA	“Considera haver algum tipo de obstáculo para que a Câmara implemente uma política de amplo acesso à informação, levando em conta a sua cultura institucional no que diz respeito a divulgar informações? Por favor, esclareça a sua resposta.”
3ª PERGUNTA	“Considera que o tempo decorrido entre a publicação da Lei e o início da sua vigência (seis meses) foi suficiente para que a administração da Câmara tomasse as providências exigidas na Lei? Por favor, esclareça a sua resposta.”
4ª PERGUNTA	“Quais foram/são os principais problemas ou dificuldades observadas durante o processo de atendimento aos pedidos de informação do público usuário?”
5ª PERGUNTA	“Dentro do que prevê a LAI, que ações a Câmara pode empreender para solucionar os problemas encontrados, visando que o atendimento seja mais eficiente e tempestivo?”

Fonte: Elaborado pela autora

Consideraram-se os efeitos da LAI evidenciados no período de maio a dezembro de 2012, por que estes são os meses imediatamente seguintes ao início da vigência da lei, por pressuposto, representam a fase de maior impacto entre a situação informacional existente e a necessária ao cumprimento da lei. Por outro lado, tempo para a conclusão da pesquisa foi estabelecido em razão do prazo determinado para a elaboração deste trabalho acadêmico.

Como método de coleta de dados cogitou-se, inicialmente, diversos quesitos para a realização da entrevista, tais como gênero, faixa etária, formação acadêmica, cargo, tipo de atividade e tempo de lotação na Corpi. Apesar de esses quesitos serem relevantes para outros trabalhos, levando-se em conta o objeto dessa pesquisa, concluiu-se que,

apenas, dois destes eram justificáveis: 1º) o tipo de atividade realizada, e 2º) o tempo de lotação na Corpi.

Assim, na seleção dos entrevistados, levou-se em conta os seguintes critérios de relevância: o desempenho de qualquer etapa da atividade de atendimento e pesquisa de informação; o conhecimento de rotinas e fluxos de trabalho da Corpi; e o conhecimento dos termos e das exigências da LAI.

As perguntas foram respondidas por oito dos trinta servidores lotados, o que representa uma amostra de 26,6% do universo pesquisado.

Em relação ao perfil profissional, o grupo pesquisado tem como característica a multidisciplinaridade de formação acadêmica, pois o corpo de servidores da Corpi é composto por graduados em Biblioteconomia, Letras, Direito, Engenharia, História, Comunicação Social, entre outras áreas. Todos os entrevistados possuem cursos de pós-graduação, apesar de essa condição não ter sido considerada como fator de seleção. Quanto ao tempo de experiência no trabalho, todos os servidores têm mais de dois anos de atuação na Corpi, requisito entendido com relevante na avaliação das questões pesquisadas.

Complementarmente, foi necessário analisar documentos em que se aborda a questão da aplicação da LAI no âmbito da Câmara: atas de reuniões (ou relatórios); planos de ação; manuais e normas de procedimentos produzidos pela Corpi, além dos atos internos editados para a regulamentação da LAI.

A partir das entrevistas e da consulta de documentos, infere-se a probabilidade de se obter informações relevantes para desenvolver a pesquisa em tela, que poderiam suscitar, inclusive, uma análise inicial sobre a prática de uma política de gestão do atendimento e relacionamento com o usuário nesse cenário pós-LAI.

Por fim, o levantamento tem como pretensão atender aos objetivos específicos que se referem aos processos e fluxos de trabalho do Cedi, às possíveis dificuldades para fornecer as informações aos usuários e às condições de organização dos conteúdos informacionais na Câmara, como detalhados no tópico “Objetivos” desse trabalho.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 Análise das respostas das entrevistas

No capítulo anterior do presente estudo, detalhou-se a metodologia empregada nesta pesquisa. Um dos componentes foi a realização de entrevistas com servidores da Corpi que, no âmbito no Cedi, representam o elo entre a sociedade usuária das informações geradas na esfera da Câmara dos Deputados e os órgãos provedores ou detentores dos conteúdos informacionais.

As questões pesquisadas foram elencadas em cinco perguntas, que levaram em conta a infraestrutura informacional e a cultura da transparência para oferecer o amplo acesso à informação, observadas na Câmara; a suficiência do prazo de seis meses (180 dias) que antecedeu a vigência da LAI para operar adequações; as mudanças requeridas para a Câmara alinhar-se às exigências da lei e tornar mais eficientes a oferta de informação e o atendimento às demandas da sociedade.

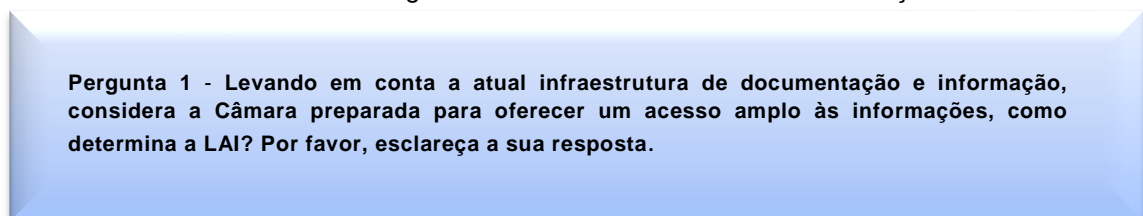
As perguntas foram respondidas por oito servidores, o que representa uma amostra de 26,6% do universo pesquisado. As respostas obtidas permitiram uma análise qualitativa sobre as questões levantadas. Verificou-se uma convergência de impressões entre os respondentes, o que possibilitou o agrupamento das respostas afins e correlacionadas, para consolidar a avaliação dos resultados da pesquisa.

As entrevistas, na íntegra, podem ser consultadas no Apêndice deste estudo.

A análise das respostas são apresentadas a seguir.

5.1.1 Tema da pergunta 1 – Infraestrutura de informação

FIGURA 3 - Pergunta acerca da infraestrutura de informação



Fonte: Elaborada pela autora

Com relação à primeira pergunta (Figura 3), todos os respondentes foram unânimes em considerar que, do ponto de vista de sua infraestrutura de informação, a Câmara estava despreparada para oferecer acesso amplo às suas informações nos moldes

exigidos pela LAI, tanto no que diz respeito ao tratamento, como na disponibilização das informações, denotando falta de governança³³ da informação.

Pontuou-se, também, que a administração da Câmara não discutiu, prospectou ou planejou ações voltadas para a adequação da infraestrutura informacional – aqui incluídos os investimentos em tecnologia da informação e em gestão de pessoas – com o objetivo de diminuir as incertezas no atendimento das demandas da sociedade, decorrentes da LAI.

Outro ponto apresentado relacionou-se com a desorganização e falta de tratamento das informações, em especial, as de caráter administrativo e financeiro, tais como gastos, custos de produtos e serviços, cotas parlamentares, sobre as quais recaiu a maioria das demandas de informação nos primeiros meses de vigência da LAI. O esforço da Corpi de buscar, localizar e entregar a informação esbarrou, com frequência, na dispersão de dados em diversos sistemas, desatualização de conteúdos, na improvisação de produtos para fornecer aos solicitantes.

Por fim, as respostas evidenciaram que os provedores e/ou detentores de informação na Câmara desconheciam o teor da LAI, o que levou a uma atitude refratária ao acesso às informações sob a sua guarda, seja por receio de divulgar informações restritas, seja pela falta de hábito da transparência.

5.1.2 Tema da pergunta 2 – Cultura informacional para a transparência

FIGURA 4 - Pergunta acerca da cultura informacional para a transparência

Pergunta 2 – Levando em conta a cultura institucional da Câmara a respeito de divulgar informações, considera haver algum tipo de obstáculo para que a Câmara implemente uma política de amplo acesso à informação? Por favor, esclareça a sua resposta.

Fonte: Elaborada pela autora

Com relação à segunda pergunta apresentada na Figura 4, seis respondentes (75%) concordam que a cultura organizacional da Câmara não é propícia à implantação de uma política de amplo acesso à informação, enquanto dois respondentes (25%) entendem que não haveria obstáculos para implantar essa política.

³³Governança diz respeito aos meios e processos que são utilizados para produzir resultados eficazes. Vale destacar a sua dimensão de atividade, já que a governança tem a ver com atos propositados, e não apenas comandos tácitos. [...] A outra dimensão essencial na definição de governança diz respeito aos atores envolvidos em sua realização (GONÇALVES, 2005).

Os pontos positivos descritos foram: 1) a gradativa tomada de consciência, suscitada pela LAI no âmbito da Câmara, sobre a necessidade de divulgar informações, e 2) o esforço para a transparência institucional que, na última década, vem sendo praticada por meio da divulgação pelo Portal da Câmara, na Internet.

Em relação aos obstáculos, as respostas apontam a postura retrógrada e antiquada em relação a oferecer amplo acesso às informações da Casa, manifestada por meio: 1) da resistência de servidores em disponibilizar informações sob a sua guarda, 2) da apropriação de informações públicas pelos seus detentores, e 3) por entender a informação como fonte de poder hierárquico, restrita a pessoas ou grupos que não se interessam em compartilhá-la.

Outra dificuldade observada foi a falta de prioridade no tratamento das informações administrativas (como, por exemplo, as notas fiscais) – foco do interesse público pós-LAI – o que reforça a ideia de opacidade, incompatível com a cultura institucional de amplo acesso à informação. Os respondentes ponderaram que, enquanto as informações pertinentes aos trabalhos legislativos (proposições, atuação parlamentar, etc.) estão disponíveis no Portal da Câmara na Internet para consulta pública, as informações de caráter administrativo ainda se encontram em condições de acesso restrito.

A questão política no contexto do acesso à informação institucional foi outro obstáculo indicado. Alegou-se que toda demanda sensível à repercussão precisa ser analisada nas instâncias políticas da Câmara, o que pode resultar no uso do poder discricionário para criar barreiras ou mecanismos de proteção, dificultando o acesso.

Finalmente, as questões relativas à tecnologia e à arquitetura da informação foram consideradas, também, obstáculos para a promoção do amplo acesso à informação. Dentre estas, foram citadas: 1) a inexistência de padrões de arquitetura da informação, 2) a inexistência de uma estratégia informacional que viabilize a governança da informação e priorize o atendimento ao cidadão, e 3) no âmbito da tecnologia da informação, a ineficiência do sistema de gerenciamento de demandas utilizado pela Câmara, que não atende às novas necessidades e, por consequência, provocam erros nos processos de atendimento.

5.1.3 Tema da pergunta 3 – Agilidade para mudanças

FIGURA 5 - Pergunta acerca da agilidade para mudanças

Pergunta 3 – Considera que o tempo decorrido entre a publicação da Lei e o início da sua vigência (seis meses) foi suficiente para que a administração da Câmara tomasse as providências exigidas na Lei? Por favor, esclareça a sua resposta.

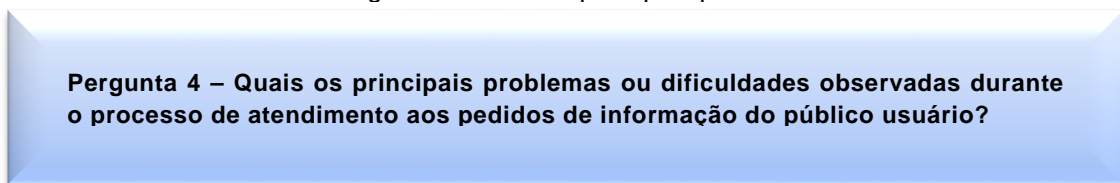
A intenção da terceira pergunta (Figura 5) foi verificar se a administração da Câmara foi ágil em se adequar para oferecer o acesso à informação estabelecido pela LAI.

Três respondentes (37,5%) consideram que o prazo, em si, foi suficiente, com ressalvas (grifo nosso) à postura de adiamento da administração da Casa e à falta previsão do impacto e antecipação de possíveis demandas³⁴.

As demais cinco respostas (62,5%) consideram o prazo insuficiente, tanto no que se refere à regulamentação das LAI no âmbito da Câmara, levando em conta que: 1) os papéis ou competências dos diversos setores da Câmara envolvidos no atendimento não estavam definidos e não havia integração entre os processos de trabalho; 2) as informações, em especial, as de caráter administrativo não estavam tratadas e organizadas para fins de consulta; 3) os processos de trabalho eram inadequados para o atendimento às demandas da LAI.

5.1.4 Tema da pergunta 4 – Principais problemas detectados

FIGURA 6 - Pergunta acerca dos principais problemas detectados



Fonte: Elaborada pela autora

Na quarta pergunta indicada na Figura 6, uma resposta (12,5%) diz não ter observado problema no atendimento; as demais sete respostas (87,5%) apontam problemas em relação às condições existentes no Cedi para o cumprimento da LAI.

Os motivos manifestados foram:

- 1) Falta de entendimento sobre o teor da LAI e da regulamentação, no âmbito da Câmara, por meio de normas internas que definam as competências e indiquem os procedimentos compatíveis com o exigido pela lei;
- 2) Falta de uma autoridade na Câmara para conduzir, oficialmente, o processo de atendimento, fato que concorreu para que o Cedi a assumisse, informalmente, a liderança desse processo em razão da sua experiência na gestão da informação e do atendimento;

³⁴Uma análise mais rigorosa indica que o prazo foi insuficiente para que a Câmara implementasse mudanças, em razão de limitações de ordem diversas. Entretanto, para ser fiel às respostas, consideramos a resposta como “prazo suficiente”. (Nota da autora).

- 3) Desconhecimento dos órgãos detentores e/ou provedores de informação sobre as normas de classificação de informações, ou seja, sobre o que pode ou não ser divulgado, resultando na burocratização do atendimento;
- 4) Retenção e restrição do acesso às informações pelos órgãos produtores e/ou detentores dos conteúdos;
- 5) Falta de tratamento, desorganização e indisponibilidade de informações, principalmente, as de caráter administrativo e financeiro;
- 6) Inadequação e falta de interoperacionalidade dos sistemas de informação corporativos que não foram concebidos para fornecer informações nos formatos de saída compatíveis com o atendimento às demandas;
- 7) Falta de planejamento para implementar mudanças nos processos de trabalho que incluem, além do atendimento, identificar as demandas, analisar os pedidos de acesso, gerar respostas prontas, propor melhorias no Portal da CD, entre outros;
- 8) Dificuldade da área de atendimento em localizar informações e elaborar produtos para entrega ao solicitante;
- 9) Despreparo interno da Corpi para atender às demandas decorrentes da LAI, o que levou a um novo mapeamento e modelagem dos processos, para identificar os atores e propor diretrizes e orientações quanto ao atendimento dos pedidos;
- 10) O Portal da Câmara não contempla as informações demandadas;
- 11) Insuficiência de pessoas para atendimento em relação ao volume e à complexidade da informação solicitada.

5.1.5 Tema da pergunta 5 – Soluções sugeridas

Na quinta e última pergunta (Figura 7), pretendeu-se identificar, sob a perspectiva da Corpi, as medidas relevantes para solucionar os pontos de entrave observados no processo de atendimento de demandas decorrentes da LAI.

FIGURA 7 - Pergunta acerca das soluções propostas

Pergunta 5 – Dentro do que prevê a LAI, que ações a Câmara pode empreender para solucionar os problemas encontrados, visando que o atendimento seja mais eficiente e tempestivo?

Fonte: Elaborada pela autora

Os entrevistados abordaram, como alternativas, questões que dizem respeito ao entendimento, interpretação e regulamentação da LAI pela Câmara; à governança da informação e à arquitetura e organização da informação. As contribuições apresentadas versaram, também, sobre o estudo do usuário; a gestão de pessoas e a disseminação ampla da informação por meio do Portal institucional na internet. A saber:

- 1) Realizar eventos de integração entre os atores envolvidos no processo de atendimento, visando padronizar as ações e, sobretudo, discutir a importância dos dispositivos da LAI para a democracia;
- 2) Estudar as necessidades de informação do cidadão usuário a fim de identificar que informação cada segmento da sociedade procura obter da Câmara;
- 3) Instituir uma política de atendimento que contemple os diferentes tipos de cidadãos, e que estabeleça prioridades para atendimento, conforme os diferentes segmentos da sociedade;
- 4) Implantar um sistema tecnológico de gestão de demandas (*Customer Relationship Management* - CRM), que reúna vários processos/tarefas de uma forma organizada e integrada e que seja capaz de identificar as necessidades dos usuários, por meio do acompanhamento de suas demandas;
- 5) Realizar o tratamento das informações, inclusive das que integram os sistemas legados, para facilitar a sua recuperação pelos usuários;.
- 6) Implementar um modelo de Arquitetura de Informação na Câmara, o que envolve a análise do fluxo da informação, o mapeamento de processos, o levantamento e a modelagem das informações geradas por eles, e a construção e/ou integração de sistemas de informação;

- 7) Desenvolver os sistemas baseados em modelo de arquitetura corporativa que tenham como princípio a recuperação da informação;
- 8) Construir novos, aperfeiçoar os existentes e integrar os sistemas de informação da Câmara para eliminar as redundâncias dos dados, minimizar a margem de erros, e diminuir as incertezas no acesso à informação;
- 9) Melhorar a qualidade das ferramentas de busca no Portal da Câmara para torná-lo mais intuitivo e de fácil consulta;
- 10) Mapear as informações que são estratégicas e as que são protegidas, nos termos da LAI, e informar e esclarecer à sociedade, previamente, por meio do Portal a Câmara, que informações não podem ser divulgadas;
- 11) Tornar disponíveis no Portal da Câmara todas as informações pertinentes às atividades parlamentares, legislativas e administrativas, independentemente de demanda;
- 12) Ampliar a divulgação das informações pelo Portal da Câmara na Internet, de modo a antecipar demandas;
- 13) Regulamentar os dispositivos do Ato da Mesa nº 45, sobretudo no que se referem às informações estratégicas ou sigilosas;
- 14) Formalizar, organicamente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) previsto na LAI e no Ato da Mesa nº 45, como parte da governança no atendimento;
- 15) Ampliar a equipe de servidores que exercem as atividades de atendimento e pesquisa, agregando pessoas com conhecimento em processo legislativo.

6 CONCLUSÃO

O presente estudo propôs-se a examinar a aplicação da LAI, tendo como *locus* a Câmara dos Deputados e o seu órgão de gestão da informação, de relacionamento e de atendimento ao público usuário, o Centro de Documentação e Informação (Cedi). Buscou-se analisar, sob a perspectiva da Ciência da Informação, o impacto que as exigências da LAI provocaram na dinâmica dos trabalhos para o provimento de informação à sociedade, notadamente, o realizado pela Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi), unidade do Cedi. Por consequência, lançou-se o olhar para as condições de disponibilidade dessa informação institucional, como parte de uma política de acesso amplo às informações públicas, no âmbito da Câmara.

Durante o estudo, destacou-se o fato de que a promulgação da LAI representou uma mudança de perspectiva sobre o tratamento, a oferta e disponibilização e, ainda, sobre o interesse e uso de informações institucionais pela sociedade, o que pressupõe, também, uma mudança profunda na cultura organizacional e a desconstrução de eventuais barreiras que impeçam, efetivamente, que se execute o estabelecido pela LAI, de maneira plena.

A primeira questão que norteou o desenvolvimento deste estudo relacionou-se com os requisitos, nos moldes determinados pela LAI, para que a Câmara oferecesse à sociedade amplo acesso às informações produzidas e acumuladas, decorrentes das suas atividades legislativas e parlamentares.

A partir do que foi exposto nas entrevistas, notou-se que as estruturas de informação da Casa, tanto as relacionadas com a gestão e tratamento quanto as referentes à prestação de serviços e produtos de informação, ainda necessitam ser alinhadas às exigências que um acesso amplo às informações impõe – quer sejam estratégicas, tecnológicas ou de gestão de pessoas:

A atual infraestrutura, aí incluídos os recursos humanos, permite o acesso de forma limitada, sobretudo, às informações finalísticas da Casa. Após a LAI, é possível constatar um interesse por informações geradas pelas áreas meio e que não estão devidamente tratadas. Ou seja, o cidadão quer saber quantos projetos de lei foram apreciados na Casa e, igualmente, o custo envolvendo esta apreciação, tais como gasto com pessoal, cotas de gabinetes, viagens e, até, com o cafezinho. (Entrevista, resposta 1-A, Apêndice A).

É possível afirmar ser desejável que essas estruturas de informação sejam reexaminadas e avaliadas, com vistas a melhor se articularem e se ajustarem a um modelo de gestão integrada da informação que sustentará a prática do amplo acesso às informações pela Câmara.

Numa análise inicial, os entrevistados apontaram, também, indícios de certo desconhecimento da dimensão social e coletiva da informação por determinados órgãos da Câmara que produzem ou custodiam conteúdos informacionais, o que, de alguma maneira, se refletiu na dificuldade de obtê-los para fins de atendimento às demandas LAI:

Em muitos setores da Casa, a informação ainda é considerada uma fonte de poder. Há muitas informações que somente ficam gravadas em sistemas locais e em arquivos pessoais porque os servidores, em sua grande maioria, não possuem a cultura de amplo acesso à informação. Alguns esforços da Câmara de mapeamento e modelagem de processos para informatização (o processo de aquisições é um deles) foram extremamente desgastantes pelo fato de os gerentes não quererem compartilhar seus processos de trabalho e as informações geradas por eles. (Entrevista, resposta 1-G, Apêndice).

Assim, apesar de a questão pública estar claramente representada na Constituição Federal e, mais enfaticamente, na LAI, há indicações de que subsiste a tradição secular de opacidade, hermetismo e inércia nas práticas de governo, em oposição a um arcabouço legal e institucional de transparência razoavelmente novo.

Parece-nos, deste modo, que a cultura informacional manifestada na Câmara ainda não se apresenta amadurecida para contribuir, como almejado, com a construção de uma inteligência coletiva, na qual a informação necessária é reconhecida, organizada, avaliada, integrada a um corpo de conhecimentos e, por fim, usada eficazmente:

[...] a Câmara dos Deputados é um mundo complexo, em que há pressão para a inovação e transparência convivendo com visões antiquadas sobre hierarquia e poder. Desde 2000, temos visto uma abertura constante e consistente quanto ao trabalho legislativo e à atuação parlamentar. Desta forma, não é estranha, para a Câmara, a ideia de transparência. Mas, isso não é tranquilo e acredito vivermos um momento de inércia. (Entrevista, resposta 2-D, Apêndice A).

Entretanto, sob a perspectiva da transparência governamental, observa-se um significativo esforço empreendido pela Câmara para tornar disponíveis as informações que advêm de suas ações, sobretudo, por estas representarem decisões de interesse da sociedade como um todo.

Constata-se que a oferta de informações tratadas e organizadas se dá em relação aos conteúdos atinentes ao processo legislativo, tais como proposições legislativas e registros da atuação parlamentar. Contudo, de acordo com os entrevistados, não há igual padrão de tratamento/organização para informações de outra natureza, cujo acesso a LAI tornou obrigatório:

[...] os processos gerados pela Câmara no curso de suas atividades representam grandes volumes de informação, o que gera um acúmulo enorme de documentos não tratados e, se tratados, desarticulados com a necessidade futura de recuperação. Veja o caso das notas fiscais, há a divulgação das notas e o valor da nota, mas não a descrição do serviço

prestado. Cito o caso das notas, porque o considero o maior volume de dados não tratados solicitados pela sociedade. (Entrevista, resposta 1-H, Apêndice A).

Cabe, aqui, lembrar que a literatura aponta que um dos fundamentos da transparência governamental é a garantia de acesso dos cidadãos às informações produzidas, coletadas, tratadas e armazenadas pelas diversas entidades estatais, enfatizando que “garantir” não se trata, somente, de reconhecer uma prerrogativa, mas, também, de prover meios e condições para a efetivação desse acesso.

Há indicações de que a inexistência de um modelo corporativo de arquitetura da informação na Câmara concorre para um “ocultamento” da informação, seja, pelo não mapeamento e tratamento de informações essenciais e de interesse público, pela dispersão das fontes ou, ainda, pela falta de interoperabilidade dos sistemas corporativos existentes:

A Câmara precisaria implementar uma Arquitetura de Informação na Casa, o que envolveria o mapeamento de seus processos, o levantamento e a modelagem das informações geradas por eles e a construção (ou integração) de sistemas de informação. Enquanto essa ação não for empreendida, o fornecimento de informações, conforme exigido pela LAI, continuará dependendo de um corpo de funcionários para fazer a busca e consolidar as informações desejadas, muitas vezes de forma manual e imprecisa e a um custo enorme para a organização. (Entrevista, resposta 5-G, Apêndice A).

A partir do que foi observado durante o estudo, é plausível admitir que as estruturas de informação da Câmara ainda não possibilitam o exercício da transparência ativa, ou a oferta proativa e espontânea de informações ou, ainda, a prática da máxima divulgação, em todas as camadas das atividades da Casa. Sob o ponto de vista da LAI, estas representam as condições ideais para facilitar e garantir que o cidadão encontre informações, transpondo-se as barreiras da passividade de atender, isolada e pontualmente o que lhe é solicitado:

A Câmara possui muitas informações não tratadas, dispersas por vários sistemas corporativos e locais, com acesso muitas vezes restrito a um grupo de pessoas conhecedoras da informação. Para que seja fornecido um acesso amplo às informações da Câmara, tal como preconizado pela LAI, essas informações precisariam ser levantadas e tratadas. (Entrevista, resposta 1-G, Apêndice A).

Como colocado anteriormente neste estudo, é oportuno mencionar que o princípio da máxima divulgação firma: 1º) a presunção de que as informações mantidas por órgãos públicos estão sujeitas à revelação, a menos que, em nome do interesse público, haja uma justificativa contrária à divulgação, e, 2º) a existência de mecanismos efetivos, pelos quais a sociedade possa ter acesso a essa informação, incluindo sistemas baseados em solicitações e a publicação e divulgação proativa de materiais essenciais.

A tardia regulamentação da LAI no âmbito da Câmara mereceu destaque, pois sinalizou possíveis desafios e eventuais incertezas entre o que a LAI determinava e o que, de fato, a Câmara seria capaz de prover à sociedade, denotando uma relação assimétrica entre o desejado e o factível:

Primeiramente, não sabíamos exatamente o tipo e o volume de demandas que a Câmara receberia. Pensamos até no tipo de informação que seria requerida, como por exemplo, cotas parlamentares, mas não podíamos dimensionar o tamanho da "coisa", exemplo: "todas as notas fiscais desde sempre". Dessa forma, para cada demanda desse tipo o Cedi teve que se reunir com outros setores da Casa para definir a forma de atendimento. (Entrevista, resposta 4-H, Apêndice A).

Há indícios de que o adiamento da regulamentação, a informalidade e a ausência de uma liderança oficial e reconhecida tenham sido empecilhos para a imediata e bem sucedida aplicação da LAI na Câmara, com desdobramentos sobre toda a dinâmica da gestão de informação e do atendimento:

A aprovação do Projeto de Lei [da LAI] no Congresso deveria ter considerado a inclusão de rubricas específicas no Orçamento, para investimento em infraestrutura. Também deveria ter obrigado todos os Poderes a regulamentarem a lei, antecipadamente (pelo menos seis meses antes da entrada em vigor), apresentando, igualmente, um plano de implantação do Serviço de Informação ao Cidadão, conforme revisto na LAI. (Entrevista, resposta 1-D, Apêndice A).

Como se observou nesse estudo, a primeira regulamentação editada pela Câmara ocorreu em 16 de julho de 2012 (Ato da Mesa, nº 45/2012), aproximadamente, oito meses após a publicação da LAI. A esta norma seguiram-se outras, até o Ato da Mesa nº 78, de 31 de janeiro de 2013, que cria o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC, sob a coordenação do Cedi, que delegou à Corpi a governança do atendimento aos usuários LAI, sem prejuízo das suas demais atividades. Este fato representou, sem dúvida, um importante passo na gestão do atendimento LAI.

A segunda questão levantada na formulação desse estudo diz respeito ao tratamento e organização dos conteúdos informacionais, correntes e legados, para torná-los disponíveis e acessíveis à sociedade.

A partir das entrevistas com a Corpi, foi possível supor a existência de conflitos de autoridade em relação ao tratamento, à guarda, ao acesso e disponibilização das informações geradas na Câmara. Há evidências, também, do desconhecimento do teor normativo da LAI pelos atores responsáveis pela custódia ou provimento da informação que, muitas vezes, ignoravam o caráter público dos conteúdos sob a sua custódia:

Alguns esforços da Câmara de mapeamento e modelagem de processos para informatização (o processo de aquisições é um deles) foram extremamente desgastantes pelo fato de os gerentes não quererem

compartilhar seus processos de trabalho e as informações geradas por eles. (Entrevista, resposta 2-G, Apêndice A).

Ou, na resposta de outro entrevistado:

Outra dificuldade foi sensibilizar as pessoas quanto à organização do processo de atendimento, responsabilidades e a necessidade de governança. Apesar de ser um dos principais órgãos gestores da informação na Casa, ainda havia instâncias que não reconheciam o Cedi como o órgão gestor central da governança. (Entrevista, resposta 4-H, Apêndice A).

Por outro lado, estima-se que a LAI presumiu um grau de ordenamento informacional que estava longe de existir no setor público em geral, e na Câmara, em particular:

O que foi percebido foi um esforço localizado de alguns setores para tentar se adequar a lei na medida em que as demandas foram surgindo. Considero que a Corpi é um dos poucos setores que está conseguindo atender às demandas em conformidade com a lei. E isto somente foi possível pela profissionalização do atendimento que a coordenação já possuía anteriormente à LAI. Em outros setores da Casa, sequer observam-se os prazos de atendimento previstos pela lei. (Entrevista, resposta 3-G, Apêndice A).

De maneira incipiente, este estudo observou que, não obstante as características de excelência para o atendimento às demandas de informação e a *expertise* da Corpi, não se conseguiu perceber uma convergência de estratégias para o tratamento e gestão da informação na Câmara, sobretudo, as de cunho administrativo e financeiro, compatíveis com as exigências de amplo e eficiente acesso à informação presumidos pela LAI.

O último quesito norteador da pesquisa refere-se aos processos de trabalho para prover as informações, que decorressem das demandas da sociedade afetas à LAI.

A partir do que foi observado no âmbito da Câmara, é possível que se esteja diante de uma mudança de paradigma quanto ao acesso à informação, representada tanto pela modificação da dinâmica do trabalho, quanto pela alteração de atitude dos atores envolvidos no atendimento às demandas de informação da sociedade:

[...] a implementação passa por organização dos processos de trabalho, campanhas de conscientização, enfim, de uma série de ações que necessariamente precisam estar coordenadas entre diversas áreas. A Câmara, por exemplo, tem vários canais de entrada de demandas. Um ponto positivo em relação à Câmara foi o projeto Gestão do Relacionamento já ter trabalhado a integração e definição de competências das áreas envolvidas em processos de atendimento de demandas, dessa forma foi mais fácil planejar e estabelecer os novos processos. Ainda sim, além disso, organizar treinamentos e, entre outras demandas, as relativas ao Portal, dados abertos etc. Enfim, as mudanças necessárias para o mundo ideal passam por mudanças profundas e culturais. (Entrevista, resposta 3-H, Apêndice A).

Na esfera do Cedi, na qualidade de órgão de informação e documentação da Câmara e, como tal, atuante no atendimento e relacionamento com o público usuário, é factível admitir-se que o impacto da LAI teve, como marco, a exigência legal da criação de um Serviço de Informação ao Cidadão – SIC com autoridade para realizar a governança e convergir ações de atendimento ao público.

O SIC-CD foi, então, instituído sob a coordenação do Cedi com a prerrogativa de gerir o atendimento ao cidadão quanto ao acesso à informação, com atividades de orientar o público, controlar de prazos e recursos processuais, elaborar relatórios de acompanhamento e articular de ações convergentes de atendimento às demandas que decorrem da LAI. A unidade executiva do SIC-CD é a Corpi.

Sob a perspectiva da mudança no regime de informação, ao se observar os princípios e regras de atendimento e de pesquisa em vigor na Corpi, antes da promulgação da LAI, foi possível perceber que algumas orientações basilares perderam a sua força diante do acesso amplo à informação, como por exemplo:

1) Na busca da eficiência de atendimento, a Corpi havia estabelecido, em 2009, padrões de qualidade e critérios³⁵ para atendimento e pesquisa, que definiam o público alvo, uma escala de prioridades e de prazos para o atendimento, o tipo de informação fornecida por categoria de usuário e por finalidade da solicitação³⁶.

2) Antes da promulgação da LAI, na maioria das vezes, o atendimento praticado pela Corpi orientava-se, não pelo amplo acesso à informação³⁷, mas, pelo acesso à informação possível de ser recuperada, ou seja, aquela que havia recebido algum tipo de tratamento da informação pelos seus produtores ou provedores.

3) Na escala de prioridades e precedência instituída, observou-se também, que o atendimento ao usuário cidadão – a sociedade –, mesmo seguindo os padrões de qualidade praticados pela Corpi, de modo geral, não era objeto de respostas exaustivas e em caráter de urgência. Explicitamente, a orientação registrada era: “não se atende pedidos de prioridade para o público externo, salvo exceções”.

Como se pode deduzir, o exercício de cidadania que deriva do direito ao amplo acesso às informações públicas instituído pela LAI, de alguma maneira, não só legitimou o direito de obter informações dos órgãos públicos, mas, sobretudo, estabeleceu novas obrigações e responsabilidades, e lançou por terra determinadas diretrizes, prioridades e

³⁵Neste estudo, a motivação desses critérios não foi considerada (Nota da autora).

³⁶Apresentadas nas Figuras 6 e 7 (pag.46-48) deste estudo.

³⁷Objetivamente, o marco regulatório do amplo acesso à informação foi LAI, então, não existente (Nota da autora).

procedimentos, antes praticados, modernizando o modo de o Estado se relacionar com a sociedade. Adequar-se às exigências da LAI numa convergência de expectativas entre o ordenamento jurídico e o ordenamento informacional, nos parece, assim, ser um pré-requisito para a eficiência na disponibilização de informação de qualidade à sociedade pela Câmara dos Deputados.

O presente estudo apontou para a possibilidade da prevalência, na Câmara, de uma diversidade de posicionamentos, percepções e práticas em relação ao acesso à informação. Contudo, é plausível admitir que, nos últimos doze meses, a implementação dos princípios da LAI impulsionou, positivamente, a Câmara a se alinhar à tendência global da cultura da transparência, do amplo acesso e do melhor uso da informação, como sustentação do exercício da cidadania, visando a assegurar a consolidação da democracia pela construção de uma inteligência coletiva.

A LAI alinha o Brasil com outros países na busca da democracia e da transparência dos atos públicos. Observou-se, entretanto, que o período de tempo decorrido da publicação da lei até a conclusão desse estudo mostrou-se insuficiente para que se avaliassem todos os desdobramentos a ela relacionados, bem como a sua efetiva execução pela Câmara dos Deputados. Diante disso, é plausível afirmar que muitos dos questionamentos relativos à aplicação da LAI – entre os quais a governança da informação, a partir da formulação de um modelo de arquitetura da informação – deverão ser objeto de estudos futuros, sobre o que se constitui um novo paradigma de acesso à informação pública e de afirmação de cidadania.

Referências

ALARCÃO, Cláudia Marisa de Aquino. *A gestão da informação legislativa na Câmara dos Deputados* [manuscrito]. Brasília: Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento, 2011. 93 p. il. Monografia (especialização) Gestão Pública Legislativa. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/10231>>. Acesso em: 29 out. 2012.

ALBUQUERQUE, João Henrique Medeiros de et al. *Um estudo sobre a óptica da teoria do agenciamento sobre a accountability e a relação Estado-sociedade*. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 7, São Paulo, 26-27 de julho de 2007, p. 660. Disponível em: <<http://www.congressousp.fipecafi.org/artigos72007/660.pdf>>. Acesso em: 5 abr. 2013.

BANISAR, David. *National Right to Information Laws, Regulations and Bills 2012 Map*: October 8, 2012. Londres: Free World Center, 2012. Disponível em: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1857498> ou <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1857498>>. Acesso em: 29 out. 2012.

BRAMAN, Sandra. The Emergent Global Information Policy Regime. In: BRAMAN, Sandra, (ed.). *The Emergent Global Information Policy Regime*. Houndsmills: Palgrave Macmillan, 2004. Disponível em: <<http://courseweb.lis.illinois.edu/~katwill/spring2011-502/502%20and%20other%20readings/braman%202004%20emergent%20regime.pdf>>. Acesso em: 29 jan. 2013.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nº 1/1992 a 70/2012, pelo Decreto legislativo nº 186/2008 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nº 1 a 6/1994. 36.ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012. 103 p. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/8648>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *Ato da Mesa nº 45, de 16/07/2012*. Dispõe sobre a aplicação, no âmbito da Câmara dos Deputados, da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/int/atomes/2012/atodamesa-45-16-julho-2012-773823-norma-cd.html>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *Ato da Mesa nº 78, de 31/01/2013*. Institui na Câmara dos Deputados o Serviço de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, e o Ato da Mesa nº 45, de 2012, e dá outras providências. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/int/atomes/2013/atodamesa-78-31-janeiro-2013-775256-norma-cd.html>>. Acesso em: 13 fev. 2013.

BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *Ato da Mesa nº 58, de 08/01/2013*. Estabelece diretrizes para a Gestão do Relacionamento da Câmara dos Deputados com a sociedade, de forma não presencial, e dá outras providências. Brasília: 2013. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/int/atomes/2013/atodamesa-58-8-janeiro-2013-775040-publicacaooriginal-138697-cd.html>>. Acesso em 19 fev. 2013.

BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. *Resolução nº 20, de 30/11/1971*. Dispõe sobre a organização administrativa da Câmara dos Deputados e determina outras providências. Brasília, 1971. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/rescad/1970->

1979/resolucaodacamaradosdeputados-20-30-novembro-1971-321275-republicacaoatualizada-94058-pl.html>. Acesso em: 15 nov. 2012.

BRASIL. Congresso Nacional. Câmara dos Deputados. Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação. *Manual de Atendimento e Pesquisa da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi)*. 2.ed. Brasília, dezembro de 2011. 206 p. (manuscrito).

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Projeto de Cooperação Técnica entre a Controladoria-Geral da União e UNESCO. *Política Brasileira de Acesso a Informações Públicas: garantia democrática a informação, transparência e participação cidadã*. Brasília, abr. 2010. 84 p. Disponível em: <<http://www.acessoinformacao.gov.br/acessoinformacaogov/acesso-informacao-brasil/projeto-cgu-unesco/Projeto-de-Cooperacao-Tecnica-entre-o-Governo-Brasileiro-e-a-UNESCO.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2012.

BRASIL. *Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012*. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do *caput* do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2012/decreto-7724-16-maio-2012-612993-publicacaooriginal-136107-pe.html>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

BRASIL. *Decreto nº 7.845, de 14 de Novembro de 2012*. Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2012/decreto-7845-14-novembro-2012-774625-publicacaooriginal-138151-pe.html>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

BRASIL. *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2011/lei-12527-18-novembro-2011-611802-norma-pl.html>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

CAUTELA, Lucinda de Jesus Teixeira Campos. *Biblioteca digital, conhecimento científico e o livre acesso à informação* [manuscrito]. Brasília, Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento: 2009. 86 p. Monografia (especialização) Instituições e Processos Políticos do Legislativo. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/401>>. Acesso em: 02 nov.2012.

CEPIK, Marco. Direito à informação: situação legal e desafios. *IP Informática Pública*, Belo Horizonte, v. 2, n.2, p. 43-56, 2000. Disponível em: <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO2_N2_PDF/ip0202cepik.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2012.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Ed. Senac, 2006. 426 p.

COSTA, Sely Maria de Souza. Filosofia aberta, modelos de negócios e agências de fomento: elementos essenciais a uma discussão sobre o acesso aberto à informação científica. *Ciência da Informação*, v. 35, n. 2, p. 39-50, maio/ago., 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n2/a05v35n2.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

DAMATTA, Roberto (coord.) *Sumário executivo: pesquisa diagnóstico sobre valores, conhecimento e cultura de acesso à informação pública no Poder Executivo federal brasileiro*. Brasília: Controladoria-Geral da União, dez. 2011. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/SumarioPesquisaAcessoInformacao/SUMARIO_FINAL.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2012.

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

GONÇALVES, Alcindo. *O conceito de governança*. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI, 14, 2005, Fortaleza. 16 p. Disponível em: <<http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/XIVCongresso/078.pdf>>. Acesso em 21 fev. 2013.

JARDIM, José Maria. *A lei de acesso à informação pública: dimensões político-informacionais*. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 13, 2012, Rio de Janeiro. 20 p. Disponível em: <<http://obgi.files.wordpress.com/2012/10/jardim-xiii-enancib.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

JARDIM, José Maria. *Transparência e Opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental*. Niterói: EdUFF, 1999. 239 p. Disponível em: <<http://www.uff.br/ppgci/editais/transparencia.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2012.

JARDIM, José Maria; SILVA, Sérgio Conde de Albite; NHARRELLUGA, Rafael Simone. Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 14, n.1, p. 2-22, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/743/535>>. Acesso em: 14 nov. 2012

MAIA, Cristiane de Almeida. *Provisamento de informação no legislativo: um estudo da contribuição do Centro de Documentação e Informação para o ganho informacional na Câmara dos Deputados* [manuscrito]. Brasília, Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento: 2009. 62 p. Monografia (especialização) Instituições e Processos Políticos do Legislativo. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/362>>. Acesso em: 07 nov. 2012.

MCGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. *Gerenciamento estratégico da informação*. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MENDEL, Toby. *Liberdade de informação: um estudo de direito comparado*. 2.ed. rev. e atualizada. Brasília: UNESCO, 2009. 162 p. Disponível em: <http://portal.unesco.org/pv_obj_cache/pv_obj_id_B22C219DAF6058851ECDF4D761EF0695A8572200/filename/freedom_information_pt.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2012.

MORESI, Eduardo (org.). *Metodologia da pesquisa*. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 2003. 108 p. Disponível em: <<http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>>. Acesso em: 28 nov. 2012.

NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Resolução 59 (I) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 14 de dezembro de 1946*. Disponível em: <<http://daccess-dds->

ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/033/10/IMG/NR003310.pdf?OpenElement>. Acesso em: 15 nov. 2012.

NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Declaração Universal dos Direitos Humanos adotada e proclamada pela Resolução 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948*. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Acesso em: 15 nov. 2012.

PERNA, Andréa Sampaio. *O lado invisível da participação política: gestão da informação dos mecanismos digitais de participação política nos parlamentos da América Latina, com uma análise do caso da Câmara dos Deputados do Brasil* [manuscrito]. 2010. 269 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/3904>>. Acesso em: 08 nov. 2012.

SILVA, Daniela Bezerra da. *Transparência na esfera pública interconectada* [manuscrito]. 2010. 118 p. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Faculdade Cásper Líbero, São Paulo. Disponível em: <http://www.facasper.com.br/rep_arquivos/2011/03/25/1301072384.pdf >. Acesso em: 16 nov. 2012.

SILVA, Terezinha Elisabeth da et al. *Acesso à informação: ações e estratégias da Câmara dos Deputados para atender à Lei 12.527/2011*. Brasília: Câmara dos Deputados, 2012. 12 p. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/responsabilidade-social/edulegislativa/educacao-legislativa-1/posgraduacao/grupo-de-pesquisa-e-extensao-gpe/projetos/projetos-gpes-em-pdf/gpe_06.12_terezinha_acesso_informacao>. Acesso em: 17 nov. 2012.

SOUZA, Stephania Maria. *Seleção de informações em bibliotecas legislativas: o caso da Câmara dos Deputados, Brasil* [manuscrito]. Brasília, Câmara dos Deputados, Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento: 2009. 78 p. Monografia (especialização) Instituições e Processos Políticos do Legislativo. Disponível em: <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/565>>. Acesso em: 08 nov. 2012.

TARAPANOFF, Kira. Inteligência social e inteligência competitiva. *Organizações em contexto*, vol. 3, n. 5, p. 207-222. Jun. 2007. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC/article/view/1335/1353>>. Acesso em: 09 nov. 2012.

WORLD e-Parliament Report 2008. Genebra: United Nations Department of Economic and Social Affairs; Inter-Parliamentary Union, Global Centre for ICT in Parliament, 2008. 222 p. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN029400.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2012.

Apêndice A – Entrevista com a Corpi

Pergunta 1 - LEVANDO EM CONTA A ATUAL INFRAESTRUTURA DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO, CONSIDERA A CÂMARA PREPARADA PARA OFERECER UM ACESSO AMPLO ÀS INFORMAÇÕES, COMO DETERMINA A LAI? POR FAVOR, ESCLAREÇA A SUA RESPOSTA.	
(A)	<p>Não.</p> <p>A atual infraestrutura, aí incluídos os recursos humanos, permite o acesso de forma limitada, sobretudo, às informações finalísticas da Casa.</p> <p>Após a LAI, é possível constatar um interesse por informações geradas pelas áreas meio e que não estão devidamente tratadas. Ou seja, o cidadão quer saber quantos projetos de lei foram apreciados na Casa e, igualmente, o custo envolvendo esta apreciação, tais como gasto com pessoal, cotas de gabinetes, viagens e, até, com o cafézinho.</p>
(B)	<p>Não.</p> <p>Não tem condições de oferecer acesso amplo. Muitas informações não estão tratadas, o que dificulta o acesso. Ou, então, o acesso é dado, na verdade, a um montante de dados, sobre os quais os respectivos solicitantes não conseguem ter compreensão. Na prática, é o mesmo que não oferecer acesso.</p>
(C)	<p>Não.</p> <p>Não estava preparada, como quase toda a administração pública.</p>
(D)	<p>Não. De jeito nenhum.</p> <p>A aprovação do Projeto de Lei [da LAI] no Congresso deveria ter considerado a inclusão de rubricas específicas no Orçamento, para investimento em infraestrutura. Também deveria ter obrigado todos os Poderes a regulamentarem a Lei, antecipadamente (pelo menos seis meses antes da entrada em vigor), apresentando, igualmente, um plano de implantação do serviço de informação ao cidadão, conforme previsto na LAI.</p> <p>A LAI entrou em vigor, no âmbito do Legislativo e do Judiciário pelo menos, sem uma única discussão, sem previsões orçamentária para investimento na infraestrutura e sem mudanças nos processos de atendimento.</p>
(E)	<p>Não.</p> <p>Considerando os últimos atendimentos realizados, verifica-se que a Câmara adapta ou gera os seus recursos de informação à medida que as demandas surgem.</p>
(F)	<p>Não.</p> <p>A CD não estava preparada, haja vista que, em muitos processos, foi necessário se usar todo o prazo legal de resposta para informar em que período o pedido de informação seria finalizado. Tal aconteceu, por exemplo, no caso do acesso aos gastos públicos que, somente após a demanda a Direção, se tomou decisão sobre a digitalizar as notas fiscais.</p>
(G)	<p>Não.</p> <p>A Câmara possui muitas informações não tratadas, dispersas por vários sistemas corporativos e locais, com acesso muitas vezes restrito a um grupo de pessoas conhecedoras da informação. Para que seja fornecido um acesso amplo às informações da Câmara, tal como preconizado pela LAI, essas informações precisariam ser levantadas e tratadas.</p>
(H)	<p>Não. Não considero que a Câmara estava preparada para oferecer amplo acesso às informações.</p> <p>Em primeiro lugar, nos meus quinze anos na Câmara, nunca havia participado de um debate sobre sigilo de informações. Pode até ser que este houvesse ocorrido no âmbito do Arquivo e da Comissão de Documentos Sigilosos, mas sem passar por pedido de informação, via canais de atendimento ou, pelo menos, Biblioteca ou Corpi. Sempre tivemos que lidar com algumas demandas referentes, por exemplo, ao Boletim Administrativo, Legislação Interna, Requerimentos de Informação, Cotas parlamentares etc., sem definir com clareza o porquê de não podermos passar a informação ou divulgar na Internet.</p> <p>Tudo isso leva a pensar que a Casa, utilizando poder discricionário, ocultava informações quanto ao uso de seus recursos evitando expor qualquer tipo de informação comprometedor. Não pretendo afirmar, com isso, que houvesse o que “esconder”, mas, como diz o ditado, “quem quer ser tem que parecer”. Quando nos deparávamos com questões delicadas, precisávamos elaborar respostas evasivas porque não encontrávamos real justificativa para o não fornecimento de dados e informações.</p> <p>Logo, quando as demandas começaram a surgir foi necessário instaurar toda uma discussão sobre o tema, o que levou certo tempo, demonstrando o despreparo em definir, com agilidade, que tipo de dados e informações poderiam ou não ser divulgadas e em que formatos.</p> <p>Em segundo lugar, os processos gerados pela Câmara no curso de suas atividades representam grandes volumes de informação, o que gera um acúmulo enorme de documentos não tratados e, se tratados, desarticulados com a necessidade futura de recuperação. Veja o caso das notas fiscais, há a divulgação das notas e o valor da nota, mas não a descrição do serviço prestado. Cito o caso das notas, porque o considero o maior volume de dados não tratados solicitados pela sociedade.</p> <p>Mesmo para as informações divulgadas há o problema de registros desatualizados, uma vez que os sistemas não estão integrados e a otimização na divulgação da informação fica prejudicada. Há diversos documentos legislativos publicados no DCD para os quais ainda não é atribuído o devido tratamento, o que leva demora no atendimento, comprometendo a qualidade da entrega e a tempestividade. Mesmo consultando o Portal há a insegurança quanto à atualização de alguns dados. Apesar de todo o esforço do Arquivo há muitos documentos ainda não mapeados, o processo de geração documental é muito dinâmico também.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

Pergunta 2 - LEVANDO EM CONTA A SUA CULTURA INSTITUCIONAL DA CÂMARA A RESPEITO DE DIVULGAR INFORMAÇÕES, CONSIDERA HAVER ALGUM TIPO DE OBSTÁCULO PARA QUE A CÂMARA IMPLEMENTE UMA POLÍTICA DE AMPLO ACESSO À INFORMAÇÃO? POR FAVOR, ESCLAREÇA A SUA RESPOSTA.	
(A)	Sim. Os servidores, com exceções, ainda não estão preparados para disponibilizar os dados sob as suas respectivas guardas. Percebemos que alguns consideram isso uma intromissão em seus “domínios”. Da mesma forma, os servidores ainda questionam as motivações do cidadão ao demandar uma informação.
(B)	Sim. Considero que a Câmara tem uma atuação voltada para a divulgação do processo legislativo, atual e histórico. Mas não considero que haja o mesmo esforço em relação ao processo administrativo. Em relação aos obstáculos, considero que há dificuldades: 1) Nas áreas de informática, principalmente no que se refere à ausência de padrão e arquitetura adequados na fase de desenvolvimento dos sistemas, tendo em vista que o acesso à informação, principalmente a administrativa, só é possível através de informação tratada. 2) No trabalho multidisciplinar e de análise anterior ao desenvolvimento de sistemas, que eu considero que não acontece. 3) Em recursos humanos suficientes e qualificados, e em lideranças capazes de implementar políticas de longo prazo e estabelecer prioridades que atendam as reais necessidades.
(C)	Sim. Levando em conta sua cultura institucional, será um longo processo para o amplo acesso à informação, pois a estrutura informacional da Casa é feudal.
(D)	Não. Quanto à cultura institucional, não tenho certeza da relevância do termo. Embora saibamos que há, sim, um <i>habitus</i> e que rotinas e procedimentos são perpetuados e defendidos sem uma compreensão dos mesmos, a verdade é que a Câmara dos Deputados é um mundo complexo, em que há pressão para a inovação e transparência convivendo com visões antiquadas sobre hierarquia e poder. Desde 2000, temos visto uma abertura constante e consistente quanto ao trabalho legislativo e à atuação parlamentar. Desta forma, não é estranha, para a Câmara, a ideia de transparência. Mas, isso não é tranquilo e acredito vivermos um momento de inércia. Ainda assim, não sou partidário da visão de que haja uma cultura institucional que dificulte a implementação de uma política de amplo acesso à informação na Câmara.
(E)	Não. A força da lei está levando os servidores a se conscientizarem da necessidade de divulgação das informações. Claro, que isso acontece aos poucos.
(F)	Sim. O obstáculo seria o “jeitinho brasileiro”. A Câmara vai divulgar, na medida em que for demandada. Com dificuldade terá uma política de amplo acesso à informação. Há um evidente risco de se criar recursos que dificultem o acesso, que criam barreiras ou mecanismos de proteção. Exemplo disso é o acesso à remuneração dos servidores, que não é “divulgado”: é dado o acesso à pesquisa, sendo necessária a identificação do servidor e do requerente. Outro exemplo, o Boletim Administrativo. Se houver demanda, o requerente receberá um <i>link</i> de acesso à pesquisa, contudo, o Boletim Administrativo ainda não está disponível para navegação no portal da Câmara na internet.
(G)	Sim. Em muitos setores da Casa, a informação ainda é considerada uma fonte de poder. Há muitas informações que somente ficam gravadas em sistemas locais e em arquivos pessoais porque os servidores, em sua grande maioria, não possuem a cultura de amplo acesso à informação. Alguns esforços da Câmara de mapeamento e modelagem de processos para informatização (o processo de aquisições é um deles) foram extremamente desgastantes pelo fato de os gerentes não quererem compartilhar seus processos de trabalho e as informações geradas por eles.
(H)	Sim. Há obstáculos, certamente, vários. Um primeiro estaria relacionado ao que escrevi em resposta à primeira pergunta. Há questões políticas no contexto do acesso à informação. Explico: ainda há uma cultura instalada e preocupada com a imagem da instituição. Toda demanda sensível precisa ser devidamente analisada nas instâncias políticas, o que pode, ainda que em menor instância, sofrer a aplicação do poder discricionário. Não pretendo dizer com isso que a Câmara não deva se preocupar com a repercussão de certos tipos informação, mas que pode gerar algum tipo de obstáculo. Outro problema é o sistema de gerenciamento de demandas existente na Casa. Por ocasião da LAI, a Câmara fez adaptações em seus sistemas disponíveis, mas estes se encontram sujeitos a falhas e não recebimento de pedidos. Apesar de o projeto Gestão do Relacionamento ter conseguido muitos avanços quanto à comunicação e intermediação com os solicitantes, de forma integrada entre as áreas, ainda há muitas questões relacionadas aos processos de atendimento que geram redundâncias (o sistema também não ajuda) e encaminhamentos equivocados. O projeto gerou instrumentos de governança que deverão ser implantados, agora, no início do ano e que devem minimizar este problema. Falta de celeridade na implantação do Plano de Ação da Lei de Acesso à Informação, gerada pelo projeto de tratado da implantação da LAI na Câmara. Há muitas questões complexas quanto à priorização de projetos na Casa. Ainda há a necessidade de ajustar o papel do SIC no fornecimento de informação aos jornalistas e o da Assessoria de Imprensa, que por vezes se antecipa fornecendo dados incompletos. Estou apostando, também, na governança do SIC, que deverá ser aprovado amanhã, na reunião da Mesa. É uma questão política delicada, mas precisaremos realizar alguns acordos de serviço.

Fonte: Elaborado pela autora

Pergunta 3 - CONSIDERA QUE O TEMPO DECORRIDO ENTRE A PUBLICAÇÃO DA LEI E O INÍCIO DA SUA VIGÊNCIA (SEIS MESES) FOI SUFICIENTE PARA QUE A ADMINISTRAÇÃO DA CÂMARA TOMASSE AS PROVIDÊNCIAS EXIGIDAS NA LEI? POR FAVOR, ESCLAREÇA A SUA RESPOSTA.	
(A)	Sim. O direito de acesso às informações geradas no âmbito da administração pública é previsto na Constituição Federal de 1988, ou seja, 24 anos se passaram até que fosse aprovada uma lei para GARANTIR um direito constitucional. Não vejo, então, porque teria que haver maior prazo para a implementação do direito. Sob o ponto de vista logístico, algumas ações ainda devem ser realizadas, mas o acesso em si já está sendo realizado.
(B)	Sim. Eu considero que não é a questão do prazo, já que seis meses poderia ser tempo suficiente. Considero que, no caso da Câmara, nem sabíamos para que tipo de informação haveria demanda e nem se estávamos prontos de responder ou não. Considero que o processo de atendimento foi se adequando conforme necessidades foram surgindo.
(C)	Não. Não foi e não seria em qualquer tempo entre a publicação e a vigência. A cultura da administração pública e, em especial, a da Câmara, é de procrastinação.
(D)	Não. Não foi suficiente, nem para a Câmara nem para órgão nenhum. Mesmo o Executivo teve que fazer uma "implementação" 'meia boca', sem todos os testes necessários em seus sistemas. Se o Executivo teve alguma vantagem, foi porque, muito antes da LAI, vinha esforçando-se para estabelecer mudanças no atendimento ao cidadão, com a obrigatoriedade, por exemplo, da publicação de Cartas de Serviço (que, logicamente, foi antecedida de outras discussões sobre processos e procedimentos). Como dito na resposta à Pergunta 1, a LAI deveria ter previsto orçamento e obrigado os Poderes a publicarem seus planos de ação, com antecedência (incluindo, aí, a regulamentação antecipada da Lei)
(E)	Não. No momento inicial em que a lei entrou em vigor, a Câmara não estava preparada para atender de forma eficiente e eficaz as demandas. O Ato da Mesa nº 45/2012, que dispõe sobre a aplicação da LAI, no âmbito da Câmara dos Deputados, foi publicado, somente, em 17/07/2012, ou seja, dois meses depois que a LAI, publicada em 18/11/2011, entrou em vigor. Ao todo, oito meses após a publicação da LAI.
(F)	Sim. O tempo foi suficiente, mas a administração da Câmara não avaliou o impacto que viria a ocorrer, e só tomou as medidas necessárias após o início da vigência.
(G)	Não. O tempo somente seria suficiente se a Câmara estivesse tivesse a sua informação tratada e organizada. O que foi percebido foi um esforço localizado de alguns setores para tentar se adequar a lei na medida em que as demandas foram surgindo. Considero que a Corpi (Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação) é um dos poucos setores que está conseguindo atender às demandas em conformidade com a lei. E isto somente foi possível pela profissionalização do atendimento que a coordenação já possuía anteriormente à LAI. Em outros setores da Casa, sequer observam-se os prazos de atendimento previstos pela lei.
(H)	Não. Não considero que o tempo tenha sido suficiente. Há muitos processos de trabalho que precisam ser implementados a partir de uma lei que determinou orientações e diretrizes para o trabalho de atendimento ao cidadão. Primeiro o trabalho de interpretação e regulamentação da norma pela Casa, para que, obviamente, aquela venha a cumpri-la de acordo com a sua realidade e especificidades. Destaco a análise sobre sigilo, na implementação da lei. Essa análise requer muita discussão e não se faz em um mês ou dois. Feito isso por um grupo de experts da Casa, há todo o trâmite legal para a aprovação de qualquer norma regulamentadora, até sua aprovação e assinatura pela Mesa Diretora. A partir disso, a implementação passa por organização dos processos de trabalho, campanhas de conscientização, enfim, de uma série de ações que necessariamente precisam estar coordenadas entre diversas áreas. A Câmara, por exemplo, tem vários canais de entrada de demandas. Um ponto positivo em relação à Câmara foi o projeto Gestão do Relacionamento já ter trabalhado a integração e definição de competências das áreas envolvidas em processos de atendimento de demandas, dessa forma foi mais fácil planejar e estabelecer os novos processos. Ainda sim, além disso, organizar treinamentos e, entre outras demandas, as relativas ao Portal, dados abertos etc. Enfim, as mudanças necessárias para o mundo ideal passam por mudanças profundas e culturais. Tudo isso leva muito tempo, seis meses é muito pouco. Coordenar todas essas ações de modo a convergir para um único objetivo é trabalhoso, principalmente em estruturas extremamente burocráticas e com uma cultura, ainda existente, de controle de informações.

Fonte: Elaborado pela autora

Pergunta 4 - QUAIS OS PRINCIPAIS PROBLEMAS OU DIFICULDADES OBSERVADAS DURANTE O PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO?	
(A)	Alguns usuários, especialmente os da mídia, solicitaram longas séries informacionais, que exigiram “mão de obra” nem sempre disponível para atender a esses pedidos. Alguns servidores de órgãos da Câmara precisam ser cobrados, para que disponibilizem a informação de que são detentores.
(B)	No caso específico do Balcão de Atendimento da Corpi, cuja característica é de pronto-atendimento presencial, não houve dificuldades. Pelo contrário, a LAI tornou mais claras regras de atendimento e direitos e deveres, tanto do atendente quanto do solicitante. O balcão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-CD), localizado na principal entrada da Câmara, no Anexo II, auxilia enormemente porque filtra as solicitações e encaminha o usuário, corretamente, para o órgão que pode atendê-lo
(C)	Como já observado na Resposta 2, a dificuldade é por conta dos feudos informacionais. Além disso, havia um medo da disponibilizar informações restritas, antes da publicação do Ato da Mesa nº 45/2012, que regulamentou a LAI no âmbito da Câmara.
(D)	Os problemas foram a falta de entendimento da própria LAI e a falta de discussão e planejamento para as mudanças nos processos e procedimentos. A imprensa fez uma grande pressão e incentivou os cidadãos a utilizarem a LAI, provocando uma imagem, em grande parte equivocada (pelo menos no caso da Câmara e do serviço público em nível Federal), de má vontade por parte do ‘Estado’ no atendimento. Assim, muitos cidadãos pareciam estar em guerra contra os serviços de atendimento e as solicitações iniciavam sempre num tom beligerante. O atendimento à própria imprensa também foi inicialmente tenso, pois, igualmente, faltou preparo.
(E)	As informações não estavam facilmente disponíveis e recuperáveis. Vários processos administrativos [pasta rosa] foram abertos e enviados aos órgãos da Câmara, com vista a que se manifestassem ou respondessem às demandas relacionadas ao seu negócio de trabalho.
(F)	Primeiro, a resistência dos órgãos da Câmara em divulgar informações. As chefias não consideravam que fornecer as informações fizesse parte da rotina de trabalho, e exigiam a burocratização do processo, o que ocorreu com a abertura de processos: a famosa “pasta rosa”.
(G)	1) Indisponibilidade da informação, seja no Portal, seja nos sistemas de informação. 2) Dificuldade de obtenção da informação junto aos seus produtores, seja por resistência ao fornecimento desta, seja por desconhecimento da LAI.
(H)	Primeiramente, não sabíamos exatamente o tipo e o volume de demandas que a Câmara receberia. Pensamos até no tipo de informação que seria requerida, como por exemplo, cotas parlamentares, mas não podíamos dimensionar o tamanho da “coisa”, exemplo: “todas as notas fiscais desde sempre”. Dessa forma, para cada demanda desse tipo o Cedi teve que se reunir com outros setores da Casa para definir a forma de atendimento. Mais uma vez, discutir o sigilo e suas exceções, como tratar o documento com o objetivo de não divulgar as informações sigilosas, montar o processo de atendimento e prever o tempo para o atendimento, conforme determina a lei. Monitorar os prazos no início não foi fácil, porque o Cedi assumiu, informalmente, o papel da governança no atendimento, necessário para manter a qualidade da informação disseminada, evitar redundâncias e, já, buscando um formato de Serviço de Informação ao Cidadão, como determina a lei. Houve dificuldade em definir, para os atores, as demandas, que sob a luz da LAI, deveriam ter tratamento diferenciado. Explico: cumprimento dos prazos de atendimento, análise de instâncias superiores para quanto ao sigilo. Essas análises, inicialmente, levaram bastante tempo porque, acredito, quebrar um paradigma onde o sigilo que era o princípio tornou-se exceção, como determina a lei, requer um novo olhar, discussões... Outra dificuldade foi sensibilizar as pessoas quanto à organização do processo de atendimento, responsabilidades e a necessidade de governança. Apesar de ser um dos principais órgãos gestores da informação na Casa, ainda havia instâncias que não reconheciam o Cedi como o órgão gestor central da governança. Hoje, dia 31, o Ato da Mesa que cria o SIC deve ser assinado, acredito que assim será mais fácil exercermos oficialmente esse papel. Vou te enviar a última versão que tenho. A maior dificuldade é lidar com documentos, informações e sistemas que não foram pensados a partir do princípio da transparência, gerando toda a dificuldade de localização, agrupamento, extração de relatórios etc. Outra dificuldade é a falta de pessoal para atuar na implementação da lei, o que não inclui, apenas, o atendimento, mas, toda a parte de inteligência do negócio: identificar as principais demandas e gerar as respostas prontas, propor melhorias para o Portal, produzir análises sobre os pedidos de acesso. Os processos de trabalho da Corpi foram muito impactados pelos pedidos de acesso à informação. Tivemos que mapear e modelar o novo processo, identificar os atores e propor diretrizes e orientações quanto ao atendimento dos pedidos. Dessa forma, fomos indicados como o órgão gestor central do SIC. As atribuições do SIC central você pode encontrar no Ato da Mesa, que anexe no e-mail. A Corpi já tem muita experiência na intermediação com solicitantes, trabalha com padrões de atendimento e possui expertise em pesquisa nas diversas fontes de informação da Casa. Isso tudo é consequência de suas atribuições, logo identificado como o órgão responsável por promover a organização do Serviço em parceria com outros órgãos da Câmara.

Fonte: Elaborado pela autora

Pergunta 5 - DENTRO DO QUE PREVÊ A LAI, QUE AÇÕES A CÂMARA PODE EMPREENDER PARA SOLUCIONAR OS PROBLEMAS ENCONTRADOS, VISANDO QUE O ATENDIMENTO SEJA MAIS EFICIENTE E TEMPESTIVO?	
(A)	A primeira ação já está concluída (Ver com Diretora da Corpi). Entendo que o próximo passo seja um seminário, encontro, etc. com todos os envolvidos visando a padronizar as ações e, sobretudo, discutir a importância dos dispositivos da LAI para o aprimoramento da democracia. Eu não saberia dizer como se operacionalizar este ponto, mas é necessário que todos os atores da Câmara (protagonistas e coadjuvantes) entendam que, agora, divulgar informação – e não somente aquelas previstas na Constituição – faz parte das finalidades da Câmara. Ou seja, o papel da Câmara é legislar, fiscalizar, representar e informar os meios utilizados para cumprir estes papéis.
(B)	Considero que seria importante realizar uma pesquisa com os principais demandantes de informação, ou com os cidadãos em geral, para saber que tipos de informação gostariam de receber da Câmara. Em seguida, priorizar projetos de acordo com essa necessidade ou desejo. Não considero que seja possível ser eficiente e tempestivo, se não souber o que é necessitado ou desejado.
(C)	Realizar a análise do fluxo de informação e a implantar uma Arquitetura de informação na Câmara.
(D)	O atendimento tem sido sempre tempestivo. O prazo previsto na LAI é, inclusive, maior do que aquele a que, pelo menos no caso da Corpi, se havia estabelecido como padrão. O investimento, no meu ponto de vista, deve se dar na divulgação, antecipando as demandas e melhorando mecanismos de busca e cruzamento de dados. Atualmente, mesmo com muita coisa divulgada, falta tratamento de dados e clareza na forma de recuperação de documentos.
(E)	A solução é dispor no Portal da Câmara, na internet, de todas as informações relacionadas aos trabalhos da Câmara, sejam eles administrativos ou legislativos, com vistas a manter os cidadãos informados sobre todas as atividades que envolvem essa Casa Legislativa.
(F)	As Portarias publicadas já possibilitaram a tomada de decisão mais fundamentada nos parâmetros da lei. Complementarmente ao desenvolvimento ou aperfeiçoamento do sistema de acesso à LAI (software de integração do sistema), os órgãos diretores deveriam definir quais as informações estratégicas não podem ser divulgadas e abrir todos os sistemas de informação possíveis.
(G)	A Câmara precisaria implementar uma Arquitetura de Informação na Casa, o que envolveria o mapeamento de seus processos, o levantamento e a modelagem das informações geradas por eles e a construção (ou integração) de sistemas de informação. Enquanto essa ação não for empreendida, o fornecimento de informações, conforme exigido pela LAI, continuará dependendo de um corpo de funcionários para fazer a busca e consolidar as informações desejadas, muitas vezes de forma manual e imprecisa e a um custo enorme para a organização.
(H)	-Executar o Plano de Ação elaborado pela equipe do projeto “Lei de Acesso à Informação”. O plano prevê: ampliação do serviço de digitalização da Casa; aperfeiçoamento das interfaces de pesquisa dos sistemas de informação legislativa; dados abertos de notas fiscais; regulamentação de vários artigos do ato da mesa 45, que regulamenta a lei na CD, principalmente sobre sigilo etc.; -Aprovação do Ato da Mesa que cria o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Previsto para hoje, dia 31, em reunião do Mês; -Aprovação de resolução com a estrutura para o SIC–Central. O SIC–Central será exercido pelo Cedi por meio da Corpi; -Publicar, proativamente, informações no Portal da CD de forma que possa ser pesquisada; incluo listas de informações que são sigilosas e por que são sigilosas evitando solicitações desnecessárias; (essa está num texto que li). -Propor, por meio do Comitê Gestor do Relacionamento, políticas de atendimento para os diferentes tipos de cidadãos. Acredito que a mídia deva receber tratamento prioritário; Investir no desenvolvimento ou aquisição de um sistema tecnológico de gestão de demandas (o projeto entregou os requisitos para um CRM. O CRM é projeto estratégico em 2013); -Desenvolver sistemas baseados num modelo de arquitetura corporativo onde o princípio seja a recuperação da informação; -Integrar sistemas já existentes, porém redundantes; -Tratar os sistemas legados; -Lotar mais servidores com conhecimento em processo legislativo na área de atendimento e pesquisa.

Fonte: Elaborado pela autora

Anexo A – Tabelas de Classificação de Assuntos do Siate

Tabela 1 – Classificação de Assuntos do Siate, elaborada em 11 de outubro de 2012 (continua)

TEMAS	SUBTEMAS	ESCOPO	LAI
MACROTEMA 1: AUDIÊNCIA PÚBLICA			
---	---	Informações relativas a audiências públicas (áudio; notas taquigráficas; relatórios; documentos; atas; composição, etc.).	Sim
MACROTEMA 2: CONSTITUINTE			
---	---	Assembleias nacionais constituintes (quantidade, formação, história, votações, atuação das Comissões e Subcomissões, audiências públicas ocorridas na Constituinte); processo de criação das Constituições.	Sim
MACROTEMA 3: DEPUTADO			
3.1. ATUAÇÃO PARLAMENTAR E BIOGRAFIA	---	Informações de deputados, individualizadas e identificadas, bem como agregadas, sobre o desempenho de suas atividades no exercício do mandato (atuação parlamentar) e biográficas. Inclui: função exercida pelo deputado como representante do povo; informações de partido, unidade da federação, nome parlamentar, etc.; Informações biográficas; fotos; pronunciamentos e discursos; votação; presença; autoria e relatoria de proposições; histórico de movimentação parlamentar; viagens em missão oficial.	Sim
3.2. DESPESAS DO DEPUTADO	3.2.1. Cota para Exercício da Atividade Parlamentar	Registros dos reembolsos e respectivos documentos comprobatórios (notas fiscais) das despesas	Sim
	3.2.2. Despesa médico-hospitalar	Registros dos reembolsos e respectivos documentos comprobatórios (notas fiscais) das despesas	
	3.2.3. Reembolso de missão oficial	Registros dos reembolsos e respectivos documentos comprobatórios (notas fiscais) das despesas	
3.3. REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS	---	Remuneração, subsídios, vencimentos, gratificações, proventos, vantagens e benefícios recebidos por deputados e ex-deputados, incluindo: pensão, aposentadoria, auxílio-alimentação, auxílio-moradia e outros.	Sim
3.4. FREQUÊNCIA, LICENÇAS E AFASTAMENTOS.	---	Informações individualizadas e identificadas, bem como agregadas, relativas à frequência, licença e afastamentos de Deputados.	Sim
3.5. PASSAPORTE DIPLOMÁTICO	---	Informações sobre passaporte diplomático de deputados.	Sim
MACROTEMA 4: INFORMAÇÃO BIBLIOGRÁFICA			
---	---	Itens do acervo bibliográfico e da Biblioteca Digital; Fontes bibliográficas em geral – impressas e digitais; pesquisa bibliográfica; listagem bibliográfica; indicação de fontes bibliográficas; estatísticas; Normas técnicas (ABNT, ISO etc.); mapas; obras raras; notícias da mídia (inclusive sobre a Câmara dos Deputados); programas produzidos pela Casa (vídeos, documentários, entrevistas etc.) que <u>não sejam</u> sobre a Câmara; informações orgânicas, estruturais e funcionais oriundas de outras instituições; critérios para empréstimo, renovação, reserva e devolução de itens bibliográficos; horário de empréstimo; empréstimo entre bibliotecas.	Não

Fonte: Cedi/Corpi

Tabela 1 – Classificação de Assuntos do Siate, elaborada em 11 de outubro de 2012 (continua)

TEMAS	SUBTEMAS	ESCOPO	LAI
MACROTEMA 5: INSTITUCIONAL			
5.1. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	5.1.1 Estrutura organizacional, competências e gestão estratégica.	Informações sobre: competências e estrutura organizacional; organograma; missão, visão e valores; programas e projetos estratégicos; indicadores estratégicos.	Sim
	5.1.2. Endereço, telefone e horário de atendimento ao público.	Endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público das unidades administrativas da Câmara.	Sim
5.2. DESPESA	5.2.1. Gastos da Câmara	Gastos realizados pela Câmara; utilização de seu orçamento.	Sim
	5.2.1. Despesa com missão oficial de servidor.	Despesas com missão oficial de servidor (passagens, diárias).	Sim
5.3. SEGURANÇA E PATRIMÔNIO	5.3.1. Bens móveis e imóveis	Informações sobre o patrimônio móvel e imóvel da Câmara dos Deputados (imóveis funcionais, frota de veículos, bens culturais, edifícios);	Sim
	5.3.2. Projetos e obras	Dados de acompanhamento de projetos e obras de arquitetura e de engenharia no âmbito da Casa.	Sim
	5.3.3. Segurança patrimonial, física e da informação.	Informações sobre segurança patrimonial e das pessoas (controle de acesso às dependências da instituição, policiamento, investigação e inquéritos do Departamento de Polícia Legislativa); Informações sobre segurança da informação (controle de acesso aos repositórios de informação, auditoria em sistemas, cópia e uso de material protegido por direitos autorais).	Sim
5.4. RECURSOS HUMANOS	5.4.1. Concursos	Informações sobre concursos, realizados pela Câmara dos Deputados.	Sim
	5.4.2. Ingresso na Câmara	Solicitação de informação para ingresso na Câmara dos Deputados; orientação sobre pedido de emprego.	Sim
	5.4.3. Estágios, cursos e treinamentos.	Informações sobre estágios, cursos e treinamentos oferecidos pela Câmara dos Deputados.	Sim
	5.4.4. Quadro de pessoal, estrutura remuneratória, horário de trabalho.	Informações individualizadas e identificadas, bem como agregadas, relativas ao quantitativo de pessoal, cargos, remuneração (subsídios, gratificações, proventos, vencimentos, benefícios) e horários de trabalho de servidores efetivos, ativos e inativos, pensionistas, ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE) e secretários parlamentares da Câmara dos Deputados.	Sim
	5.4.5. Frequência, licenças e afastamentos.	Informações individualizadas e identificadas, bem como agregadas, relativas à frequência, licença e afastamentos de servidores efetivos, ativos e inativos, pensionistas, ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE) e secretários parlamentares da Câmara dos Deputados.	Sim
	5.4.6. Direitos e deveres trabalhistas, histórico funcional.	Informações sobre direitos e deveres trabalhistas e sobre histórico de servidores efetivos, ativos e inativos, pensionistas, ocupantes de Cargo de Natureza Especial (CNE) e secretários parlamentares da Câmara dos Deputados.	Sim
	5.4.7. Aposentadoria	Informações gerais sobre aposentadoria (por exemplo, relação de servidores aptos a se aposentar).	Sim
	5.4.8. Saúde do servidor	Informações sobre a saúde do servidor (plano de saúde, etc.)	Sim

Fonte: Cedi/Corpi

Tabela 1 – Classificação de Assuntos do Siate, elaborada em 11 de outubro de 2012 (continua)

TEMAS	SUBTEMAS	ESCOPO	LAI
MACROTEMA 5: INSTITUCIONAL			
5.5 PROGRAMAS INSTITUCIONAIS E AÇÕES SOCIAIS	---	Informações sobre os programas e ações sociais conduzidos pela Câmara dos Deputados: Acessibilidade; Bosque dos Constituintes; EcoCâmara; Escola de Cidadania; Estágio-Visita; Interação Legislativa; Pró-Adolescente, etc.	Sim
5.6 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	---	Informações específicas sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação na Câmara e sobre acesso a documentos classificados com grau de sigilo.	Sim
5.7 LICITAÇÕES, EDITAIS, CONTRATOS E AUDITORIA.	---	Informações sobre processos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a íntegra de todos os contratos celebrados, seus aditivos e apostilamentos; informações sobre auditoria contábil, financeira, patrimonial, operacional.	Sim
5.8 INFORMAÇÃO SOBRE A CÂMARA	---	Informações diversas produzidas pela Casa sobre a Câmara: programas da TV Câmara e da Rádio Câmara; Jornal da Câmara; notícias da Agência Câmara; material de divulgação; relatórios; anuário estatístico; imagens (fotos).	Sim
5.9 LOCALIZAÇÃO DE PESSOAS E SETORES	---	Indicação da localização física de pessoas e unidades administrativas da Casa.	Sim
5.10 FUNCIONAMENTO E/OU SUGESTÃO DE MELHORIA NO PORTAL	---	Problemas relatados pelos usuários no Portal da Câmara na internet; sugestões de melhorias; novas implementações.	Não
MACROTEMA 6: JURISPRUDÊNCIA			
---	---	Informações sobre decisões judiciais referentes a casos semelhantes (acórdãos, pareceres, recursos, decisões, audiências jurídicas).	Não
MACROTEMA 7: LEGISLAÇÃO			
7.1 LEGISLAÇÃO INTERNA	---	Legislação interna (resoluções, atos da Mesa Diretora, portarias e ordens de serviço da Câmara dos Deputados).	Sim
7.2 LEGISLAÇÃO FEDERAL E ESTRANGEIRA	---	Legislação (leis, decretos, decretos-lei, medidas provisórias, decretos legislativos, resoluções do Senado e do Congresso Nacional etc.); texto constitucional e emendas – pós-Constituinte; Marginalia (portarias, resoluções, instruções normativas etc. dos Poderes Executivo e Judiciário); atos e acordos internacionais; legislação estrangeira.	Não
MACROTEMA 8: MANIFESTAÇÃO			
---	---	Elogios; críticas; reclamações; sugestões; denúncias; expressões livres que não contenham solicitação de informação.	Não
MACROTEMA 9: ORÇAMENTO			
---	---	Informações sobre orçamento e sobre a Comissão de Orçamento em geral; previsão orçamentária; emendas.	Sim
MACROTEMA 10: ATIVIDADE LEGISLATIVA			
10.1 REGIMENTO INTERNO	---	Normas que orientam o conteúdo, a forma e a sequência das atividades que têm por fim a produção das leis definidas no Regimento Interno; Informações sobre o funcionamento e a organização, de acordo com o Regimento Interno, dos órgãos diretamente ligados ao processo legislativo (SGM, Presidência e Vices, Secretárias, Comissões, Plenário, Lideranças, Ouvidoria, Procuradoria) e de outros órgãos colegiados da Câmara (Lideranças, Conselho de Altos Estudos, Conselho de Ética, Procuradoria Especial da Mulher); dúvidas sobre o Regimento Interno.	Sim

Fonte: Cedi/Corpi

Tabela 1 – Classificação de Assuntos do Siate, elaborada em 11 de outubro de 2012 (continuação)

TEMAS	SUBTEMAS	ESCOPO	LAI
MACROTEMA 10: ATIVIDADE LEGISLATIVA			
10.2 COMISSÃO	---	Comissões permanentes, temporárias, mistas; Subcomissões; grupos de trabalho (ligados aos trabalhos de Comissão e previstos no Regimento interno); agenda das comissões; documentos e informações geradas durante o processo legislativo nas Comissões (atas, reuniões, relatórios de atividades, etc.), inclusive sobre CPIs; arquivos de áudio e vídeo das comissões; reuniões realizadas pelas comissões.	Sim
10.3 PLENÁRIO	---	Sessões plenárias; pauta da semana; agenda; votação e lista de presença; Ordem do Dia; Questões de Ordem; arquivos de áudio e vídeo das sessões plenárias	Sim
10.4 BLOCO, FRENTE PARLAMENTAR E BANCADA	---	Informações sobre composição e atuação (que não estejam no Regimento Interno) de blocos parlamentares, frentes parlamentares e bancadas.	Sim
MACROTEMA 11: PROPOSIÇÃO			
---	---	Matérias deliberadas ou sujeitas à deliberação na Câmara dos Deputados (proposta de emenda à Constituição, projeto de lei, emenda, indicação, requerimento, recurso, parecer e proposta de fiscalização e controle); exposição de motivos; mensagem presidencial; substitutivo; discussão e votação de proposição; vetos; redação final e demais informações que compõem os registros de tramitação de uma proposição.	Sim
MACROTEMA 12: PUBLICAÇÃO			
12.1 EDIÇÕES CÂMARA	---	Publicações impressas ou digitais produzidas pelas Edições Câmara.	Sim
12.2 BOLETIM ADMINISTRATIVO	---		Sim
12.3 DIÁRIO DA CÂMARA DOS DEPUTADOS E ANAIS	---		Sim
12.4 NOTAS E ESTUDOS DA CONSULTORIA	---	Notas e estudos técnicos produzidos pela Consultoria Legislativa e pela Consultoria de Orçamento da Câmara dos Deputados.	Sim
MACROTEMA 13: OUTROS			
13.1 PEDIDO DE INFORMAÇÃO DE OUTROS ÓRGÃOS	---	Pedidos diversos de informação produzida por outro(s) órgão(s).	Sim
13.2 TESTE	---	Teste de sistema	Não
13.3 SOLICITAÇÃO INCOMPLETA	---	Solicitação cujo conteúdo esteja claramente incompleto para resposta.	Não
13.4 OFERECIMENTO DE SERVIÇOS	---	Oferecimento de serviços e produtos em geral	Não
13.5 PEDIDO DE AJUDA PESSOAL E DE EMPREGO	---	Pedido de ajuda para resolver problemas pessoais ou de emprego	Não
13.6 PEDIDO DE INTERVENÇÃO DA CÂMARA JUNTO A OUTRO(S) ÓRGÃO(S)	---	Pedido de intervenção ou de ajuda da Câmara dos Deputados junto a outros órgãos para realizar uma ação fora de seu escopo de atuação.	Não

Fonte: Cedi/Corpi

Anexo B – Ato da Mesa Nº 58/2013, que Institui a Gestão do Relacionamento da Câmara

Ato da Mesa nº 58, de 08/01/2013

Estabelece diretrizes para a Gestão do Relacionamento da Câmara dos Deputados com a sociedade, de forma não presencial, e dá outras providências.

A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, no uso de suas atribuições regimentais,

RESOLVE:

Art. 1º Este Ato estabelece diretrizes para a Gestão do Relacionamento e procedimentos gerais na prestação do atendimento das demandas relacionadas à Câmara dos Deputados, provenientes da sociedade e encaminhadas por meio dos canais de comunicação institucionais, de forma não presencial.

Art. 2º São objetivos específicos deste Ato:

- I- sistematizar o atendimento das demandas e a Gestão do Relacionamento;
- II- fixar competências das unidades administrativas relacionadas ao atendimento de demandas não presenciais provenientes da sociedade;
- III- padronizar os procedimentos de encaminhamento de demandas entre as unidades administrativas da Câmara dos Deputados.

Art. 3º Para os efeitos deste Ato da Mesa considera-se:

- I- atendimento: conjunto de ações relacionadas à recepção e ao tratamento das demandas provenientes da sociedade, bem como a elaboração e envio de respostas;
- II- Gestão do Relacionamento: processo de gerenciamento das relações com o público a fim de atender satisfatoriamente suas demandas de informação.

Parágrafo único. Os demais conceitos dos termos referentes à Gestão do Relacionamento na Câmara dos Deputados são os constantes do Anexo I.

Art. 4º O atendimento abrangerá demandas referentes às atividades legislativas, parlamentar, fiscalizatória e institucional da Câmara dos Deputados.

Art. 5º O atendimento será sistematizado em linhas e níveis, sendo que:

- I- a Primeira Linha de Atendimento, encontram-se os órgãos gestores dos canais institucionais de interação direta com a sociedade e responsáveis pelo acolhimento das demandas referidas no art. 4º.
- II- na Segunda Linha de Atendimento, encontram-se os órgãos integrados ao sistema informatizado de gestão de relacionamento e que são acionados pela sociedade sem a utilização dos canais institucionais de interação direta.
- III- no Primeiro Nível de Atendimento são respondidas as demandas com menor grau de complexidade e que podem ser finalizadas em um único contato;
- IV- no Segundo Nível de Atendimento são respondidas as demandas com maior grau de complexidade;
- V- no Terceiro Nível de Atendimento são respondidas as demandas não solucionadas no Segundo Nível de Atendimento e que dependem de análise e decisão de pelo menos um dos seguintes órgãos: Presidência, Primeira-Secretaria, Diretoria-Geral ou Secretaria-Geral da Mesa.

Parágrafo único. A tabela de correspondência entre os órgãos administrativos e as linhas e os níveis de atendimento é a constante do Anexo II.

Art. 6º O atendimento das demandas referidas no art. 4º obedecerá aos procedimentos estabelecidos a seguir:

I- cabe aos órgãos da Primeira Linha de Atendimento:

- a) identificar o demandante;
- b) prestar resposta imediata às demandas de Primeiro Nível de Atendimento;
- c) realizar a triagem das demandas não passíveis de resposta imediata, que serão avaliadas quanto ao conteúdo e mérito para o encaminhamento adequado;
- d) encaminhar as demandas caracterizadas como de Segundo Nível de Atendimento, da seguinte forma:

1- à Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação, do Centro de Documentação e Informação, as solicitações de informação;

2- à Ouvidoria Parlamentar, as denúncias e reclamações.

II- cabe aos órgãos da Segunda Linha de Atendimento:

- e) identificar o demandante, quando a demanda não for encaminhada pela Primeira Linha de Atendimento por meio de um dos canais institucionais de interação direta com a sociedade;
- f) prestar resposta imediata às demandas de Primeiro Nível de Atendimento;
- g) realizar a triagem e o encaminhamento das demandas, conforme a necessidade, aos órgãos competentes de Segundo e Terceiro Níveis;
- h) prestar resposta às demandas complexas e sazonais mediante pesquisas exaustivas relacionadas às suas áreas de atuação.

Art. 7º As competências referentes à Gestão do Relacionamento dos órgãos administrativos que prestam serviços de atendimento ao público externo, sem prejuízo das competências estabelecidas em normas existentes, são as seguintes:

I- compete à Ouvidoria Parlamentar receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações e denúncias;

II- compete à Secretaria de Comunicação Social prestar atendimento e divulgar a atividade legislativa e institucional da Câmara dos Deputados;

III- compete ao Centro de Documentação e Informação prestar atendimento e realizar pesquisa bibliográfica e arquivística, bem como sobre a atividade legislativa, parlamentar e administrativa da Câmara dos Deputados;

IV- compete ao Departamento de Comissões prestar informações sobre o funcionamento das Comissões e proposições em andamento naqueles órgãos;

V- compete ao Departamento de Taquigrafia prestar informações sobre notas taquigráficas, pronunciamentos e debates.

Art. 8º Os órgãos não integrados ao sistema informatizado de gestão do relacionamento deverão orientar o cidadão a enviar sua demanda pelos canais oficiais de interação direta com a sociedade.

Art. 9º A Central de Atendimento do Centro de Documentação e Informação, criada pelo art. 4º do Ato da Mesa nº 70, de 2001, passa a denominar-se Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação.

Art. 10. Fica o Diretor-Geral autorizado a regulamentar a Gestão do Relacionamento no âmbito da Câmara dos Deputados.

Art. 11. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação

(Anexos omitidos)

Anexo C – Ato da mesa Nº 78/2013, que institui o serviço de informação ao cidadão (SIC-CD)

Ato da Mesa nº 78, de 31/01/2013

Institui na Câmara dos Deputados o Serviço de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, e o Ato da Mesa nº 45, de 2012, e dá outras providências.

A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, no uso das atribuições regimentais,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da Câmara dos Deputados: o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC-CD, com a finalidade de cumprir o disposto no art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, e no inciso 1 do art. 6º do Ato da Mesa nº 45, de 2012.

Art. 2º O SIC-CD é constituído:

- I. por um SIC Central, no âmbito do Centro de Documentação e Informação, sob a responsabilidade da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação;
- II. pelos seguintes SICs-Setoriais, respectivamente sob a responsabilidade:
 - a) da Secretaria de Comunicação Social;
 - b) do Departamento de Comissões.

Art. 3º O SIC-CD será supervisionado pelo Diretor-Geral e coordenado pelo diretor do Centro de Documentação e Informação, com as seguintes atribuições:

- I. propor ao Diretor-Geral as ações e procedimentos necessários ao cumprimento do disposto nos arts. 7º a 12 do Ato da Mesa nº 45, de 2012;
- II. encaminhar à Diretoria-Geral, para análise e aprovação, proposta de procedimentos para o cumprimento do disposto no inciso III do art. 26 do Ato da Mesa nº 45, de 2012;
- III. promover a integração entre o SIC-Central e os SIC-Setoriais e a articulação desses com os demais órgãos da Casa;
- IV. acompanhar e avaliar a execução das atividades relacionadas pelo SIC-CD, com vistas à contínua melhoria de seu desempenho;
- V. propor a padronização dos procedimentos de atendimento, resposta e recursos e supervisionar sua implantação, observadas as diretrizes da política de gestão de relacionamento;
- VI. executar outras tarefas que lhe forem determinadas pelo Diretor-Geral.

Art. 4º Ao SIC-Central compete:

- I. orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II. receber e registrar, em sistema informatizado de gestão do relacionamento, pedidos de acesso à informação e, sempre que possível, providenciar seu fornecimento imediato;
- III. entregar ao solicitante número do protocolo do pedido de acesso à informação, para fins de acompanhamento da tramitação;
- IV. encaminhar os pedidos registrados à unidade administrativa responsável pelo acesso e fornecimento da informação, quando couber;
- V. enviar a resposta apresentada pela unidade responsável ao solicitante;
- VI. controlar os prazos de resposta previstos nos §§ 1º e 2º do art. 8º, bem como do *caput* e § 1º do art. 12, ambos do Ato da Mesa nº 45, de 2012;

- VII. receber recurso contra a negativa de acesso à informação, pedido de desclassificação ou descumprimento de prazos, encaminhando-o à autoridade competente para apreciação;
- VIII. gerar as estatísticas mensais do SIC-Central e consolidá-las com as estatísticas mensais produzidas pelos SICs-Setoriais;
- IX. encaminhar ao diretor do CEDI relatórios periódicos dos pedidos de acesso a informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;
- X. manter a área de Perguntas Frequentes e a página da Lei de Acesso à Informação do Portal da Câmara dos Deputados;
- XI. articular-se permanentemente com os SIC-Setoriais para o atendimento dos pedidos de acesso à informação;
- XII. dar ciência a deputado ou servidor sobre teor de requerimento de acesso à informação no qual tenha sido nominalmente identificado, nos termos do § 5º do art. 7º do Ato da Mesa nº 45, de 2012;
- XIII. executar outras atribuições que lhes forem conferidas em Portaria do Diretor-Geral.

Art. 5º Compete aos SICs-Setoriais, no âmbito de suas áreas de atuação:

- I. orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II. receber e registrar, em sistema informatizado de gestão do relacionamento, pedidos de acesso à informação e, sempre que possível, providenciar seu fornecimento imediato;
- III. entregar ao solicitante número do protocolo do pedido de acesso à informação, para fins de acompanhamento da tramitação;
- IV. registrar a resposta em sistema informatizado de gestão do relacionamento, para fins de envio ao solicitante;
- V. controlar internamente os prazos de resposta previstos nos §§ 1º e 2º do art. 8º do Ato da Mesa nº 45, de 2012;
- VI. encaminhar ao SIC-Central pedido recebido que não seja de sua competência, ou que dependa, de forma integral ou parcial, de análise e manifestação de outros órgãos produtores ou custodiantes da informação solicitada;
- VII. encaminhar ao SIC-Central relatórios mensais dos pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;
- VIII. outras atribuições que lhes forem conferidas em Portaria do Diretor-Geral.

CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO

Seção I Do Atendimento Presencial

Art. 6º O atendimento presencial no âmbito do SIC-CD será realizado pelo:

- I. Balcão de Informação, de responsabilidade da Secretaria de Comunicação Social, nos termos do art. 6º, inciso I, alínea "a" do Ato da Mesa nº 45, de 2012, que terá as seguintes atribuições:
 - a) orientar o público e, quando for o caso, fornecer de imediato a informação solicitada;
 - b) encaminhar o requerente ao Balcão de Atendimento e Pesquisa, nos demais casos.
- II. Balcão de Atendimento e Pesquisa, de responsabilidade do Centro de Documentação e Informação, nos termos do art. 6º, inciso I do Ato da Mesa nº 45, de 2012, que terá as seguintes atribuições:
 - a) registrar e protocolizar os pedidos de acesso à informação e, sempre que possível, fornecer a resposta de imediato.
 - b) registrar e protocolizar recursos relacionados a pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único. O cadastro informatizado dos visitantes que ingressam nas dependências da Casa será utilizado pelo Balcão de Informação para fins de registro das respostas imediatas fornecidas no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão, nos termos de procedimentos específicos a serem objeto de Portaria do Diretor-Geral.

Seção II Do Atendimento Telefônico

Art. 7º O atendimento telefônico no âmbito do SIC-CD será realizado pela Central de Comunicação Interativa (0800) da Secretaria de Comunicação Social, que prestará, sempre que possível, resposta imediata aos pedidos de informação ou encaminhará os não passíveis de atendimento imediato ao SIC-Central, até o próximo dia útil subsequente ao registro do pedido de acesso à informação.

Seção III Do Atendimento Eletrônico

Art. 8º O atendimento eletrônico será realizado mediante formulário próprio disponível no Portal da Câmara dos Deputados, a ser encaminhado por meio de sistema informatizado de gestão do relacionamento ao SIC-Central.

Seção IV Das Correspondências

Art. 9º As correspondências recebidas na Câmara dos Deputados, quando identificadas como pedido de acesso à informação, deverão ser autuadas e encaminhadas ao SIC-Central, até o próximo dia útil subsequente ao registro do pedido de acesso a informação.

Parágrafo único. O pedido de informação apresentado no Protocolo-Geral da Câmara dos Deputados deverá ser encaminhado ao SIC-Central, até o próximo dia útil subsequente ao registro do pedido de acesso a informação.

Seção V Dos pedidos de acesso à informação dirigidos aos demais órgãos da Casa

Art. 10. Pedidos de acesso à informação apresentados diretamente aos órgãos da Câmara dos Deputados, não integrantes do SIC-CD, deverão receber o seguinte tratamento:

I. quando versarem exclusivamente sobre as competências do órgão e se constituírem em informações ostensivas, será dada a resposta a imediata ao cidadão e efetuado registro simplificado, para fins estatísticos, de acordo com procedimentos a serem especificados em Portaria do Diretor-Geral;

II. nas demais hipóteses:

- a) no caso de pedido presencial, o cidadão deverá ser orientado a fazer sua solicitação no Balcão de Atendimento e Pesquisa do Centro de Documentação e Informação;
- b) no caso de pedido telefônico, o órgão deverá redirecionar a chamada ao SIC-Central;
- c) no caso de pedido por e-mail, o órgão deverá responder ao requerente, indicando que a solicitação seja reapresentada por meio de formulário próprio constante do Portal da Câmara dos Deputados.

CAPÍTULO III DA TRAMITAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 11. Os solicitantes de pedidos de acesso à informação que não forem objeto de resposta imediata receberão protocolo com vistas ao acompanhamento da tramitação, contendo pelo menos os dados de identificação do solicitante, o objeto da solicitação, a data de solicitação e aquela correspondente ao prazo inicial de que trata o § 1º do art. 8º do Ato da Mesa n.º 45, de 2012.

Art. 12. O pedido de acesso à informação será encaminhado pelo SIC-Central ao órgão competente, até o terceiro dia útil subsequente à data de solicitação.

§ 1º Se um pedido de acesso à informação demandar a manifestação de mais de um órgão técnico, o SIC-Central encaminhará simultaneamente a solicitação aos diversos responsáveis, contando-se prazo único para a resposta.

§ 2º Na hipótese da necessidade de o órgão responsável pela informação requerida fazer o uso da prorrogação prevista no §2º do art. 8º do Ato da Mesa nº 45, de 2012, deverá formalizar o pedido de prorrogação junto ao SIC-Centro, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o solicitante.

Art. 13. Nos casos em que a informação solicitada não esteja sob a guarda do órgão responsável, caberá ao órgão custodiante, observado o prazo legal sob orientação formal do primeiro, indicar ao SIC-Central a data, o local e as condições em que o solicitante terá acesso à informação.

CAPÍTULO IV DA RESTRIÇÃO DE ACESSO E DOS RECURSOS

Seção I Da restrição de acesso

Art. 14. É obrigação do órgão responsável pela informação solicitada avaliar se a mesma é sigilosa ou passível de ser assim classificada, bem como se é objeto de restrição de acesso, observadas as hipóteses elencadas no Capítulo IV do Ato da Mesa n.º 45, de 2012, e as demais normas regulamentadoras.

Art. 15. O órgão responsável deve, no caso de haver restrição total ou parcial de acesso à informação solicitada, indicar quais dados não podem ser fornecidos ao requerente, acompanhada de justificativa materializada em termo específico, nos termos do art. 24 do Ato da Mesa n.º 45, de 2012.

Seção II Dos recursos

Art. 16. O interessado poderá interpor recurso contra decisão de indeferimento de acesso a informações, no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência, nas seguintes situações:

- I. no caso de discordar das razões para a negativa de acesso;
- II. no caso de negativa a pedido de desclassificação de informação sigilosa, de que trata o art. 14 do Ato da Mesa nº 45, de 2012

Parágrafo único. O recurso de que trata o art. 12 do Ato da Mesa nº 45, de 2012, deverá ser interposto perante o SIC-Central, por formulário específico, que o encaminhará à autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou o indeferimento de acesso à informação.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17. Os casos omissos serão decididos pelo Diretor-Geral.

Anexo D – Projeto de resolução sobre a criação de Sic-Central na Corpi

Projeto de Resolução nº--, de 2013

Dispõe sobre a criação de unidade administrativa no Centro de Documentação e Informação para suporte ao Serviço de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 11.527/2011 e o Ato da Mesa nº 45/2012.

A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, no uso de suas atribuições e em conformidade com o que dispõe o artigo 4º da Resolução nº 46, de 7 de dezembro de 2006,

RESOLVE:

Art. 1º Fica criado no âmbito da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação do Centro de Documentação e Informação, o Serviço Central de Informação ao Cidadão (SIC-Central).

Art. 2º Ao Serviço Central de Informação ao Cidadão compete:

- I. processar as solicitações de informações encaminhadas à Câmara dos Deputados, nos termos da Lei 12.527, de 2011, e do Ato da Mesa nº 45/2012;
- II. supervisionar o atendimento ao cidadão quanto ao acesso à informação;
- III. articular-se com os SICs-Setoriais para atendimento dos pedidos de acesso à informação;
- IV. receber, registrar e gerir os pedidos de informação;
- V. redistribuir os pedidos de informação a outras unidades administrativas da Câmara dos Deputados, responsáveis pelo acesso e fornecimento da informação, quando couber;
- VI. monitorar e controlar os prazos estabelecidos para respostas;
- VII. orientar as unidades administrativas quanto ao conteúdo e formato das respostas;
- VIII. consolidar as informações recebidas das unidades administrativas;
- IX. informar ao requerente das razões de negativa de acesso e sobre possibilidade de recurso;
- X. receber e encaminhar à autoridade competente, recurso contra negativa de acesso à informação, pedido de desclassificação ou descumprimento de prazo;
- XI. monitorar e controlar os prazos de resposta e recursos dos pedidos de acesso à informação;
- XII. encaminhar as respostas aos requerentes;
- XIII. dar ciência a deputado ou servidor sobre teor de requerimento de acesso à informação no qual tenha sido nominalmente identificado, nos termos do § 5º, art. 7º do Ato da Mesa nº 45/2012;
- XIV. gerar relatórios mensais dos pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como de informações genéricas sobre os solicitantes, nos termos do art. 26, do Ato da Mesa nº 45/2012;
- XV. elaborar relatórios sobre as solicitações e sugerir publicação, no portal da Câmara dos Deputados, daquelas mais frequentes;
- XVI. proceder à análise das demandas e propor indicadores gerenciais;
- XVII. estabelecer, com base nos indicadores, as solicitações que deverão ser divulgadas;
- XVIII. propor a padronização dos procedimentos de atendimento, resposta e recursos aos pedidos de acesso à informação;
- XIX. manter e aprimorar as páginas das questões frequentes (Faq) e da Lei de Acesso à Informação no Portal da Câmara dos Deputados;
- XX. elaborar e manter o Manual de Procedimentos da Câmara dos Deputados para atendimento dos pedidos de acesso à informação;
- XXI. colaborar com estudo de usuário;
- XXII. colaborar com o planejamento anual da Coordenação;
- XXIII. contribuir para o aprimoramento contínuo da gestão da informação da Câmara dos Deputados;
- XXIV. executar outras atribuições que lhe forem conferidas em norma específica.

Parágrafo único. O Serviço Central de Informação ao Cidadão tem a seguinte estrutura:

1. Seção de Acompanhamento e Controle
2. Seção de Avaliação e Indicadores

Art. 3º À Seção de Acompanhamento e Controle compete:

- I. receber da Seção de Triagem e Processamento os pedidos de acesso a documentos e informações apresentados nos termos da Lei 12.527/2012.
- II. autuar demandas que necessitem de manifestação de outros órgãos da Câmara dos Deputados;
- III. monitorar e controlar os prazos estabelecidos para respostas;
- IV. analisar as respostas recebidas e orientar as unidades administrativas quanto ao conteúdo e formato;
- V. consolidar e encaminhar resposta aos solicitantes;
- VI. receber recursos contra a negativa de acesso à informação e encaminhá-los à autoridade competente;
- VII. acompanhar a tramitação de pedidos e recursos autuados;
- VIII. dar ciência a deputado ou servidor sobre teor de requerimento de acesso à informação no qual tenha sido nominalmente identificado, nos termos do § 5º, art. 7º do Ato da Mesa nº 45/2012.

Art. 4º À Seção de Avaliação e Indicadores compete:

- I. produzir análise sobre os pedidos de acesso e sobre solicitantes;
- II. propor padronização de relatórios estatísticos para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- III. consolidar as estatísticas mensais dos SICs-Setoriais;
- IV. elaborar relatórios sobre as solicitações e sugerir publicação, na internet, daquelas mais frequentes;
- V. propor a padronização dos procedimentos de atendimento, respostas e recursos aos pedidos de acesso à informação;
- VI. manter e aprimorar as páginas das questões frequentes (Faq) e da Lei de Acesso à Informação no Portal da Câmara dos Deputados;
- VII. encaminhar à autoridade coordenadora do SIC-CD relatórios periódicos dos pedidos de acesso à informação e análise sobre as solicitações;
- VIII. elaborar e manter o Manual de Procedimentos da Câmara dos Deputados para atendimento dos pedidos de acesso à informação.

Art. 5º Compete ao Chefe do Serviço Central de Informação ao Cidadão:

- I. coordenar o processamento das solicitações de informações encaminhadas à Câmara dos Deputados, nos termos da Lei 12.527, de 2011, e do Ato da Mesa nº 45/2012;
- II. supervisionar o atendimento ao cidadão quanto ao acesso à informação;
- III. colaborar na manutenção da articulação do SIC-Central com os SIC-Setoriais para atendimento dos pedidos de acesso à informação;
- IV. Supervisionar a recepção, o registro e o gerenciamento dos pedidos de informação;
- V. Supervisionar a redistribuição dos pedidos de informação a outras unidades administrativas da Câmara dos Deputados, responsáveis pelo acesso e fornecimento da informação, quando couber;
- VI. monitorar e controlar os prazos estabelecidos para respostas;
- VII. orientar as unidades administrativas quanto ao conteúdo e formato das respostas;
- VIII. consolidar as informações recebidas das unidades administrativas;
- IX. garantir o envio de informação ao requerente das razões de negativa de acesso e sobre possibilidade de recurso;
- X. receber e encaminhar à autoridade competente, recurso contra negativa de acesso à informação, pedido de desclassificação ou descumprimento de prazo;
- XI. monitorar e controlar os prazos de resposta e recursos dos pedidos de acesso à informação;
- XII. garantir o encaminhamento das respostas aos requerentes;
- XIII. dar ciência a deputado ou servidor sobre teor de requerimento de acesso à informação no qual tenha sido nominalmente identificado, nos termos do § 5º, art. 7º do Ato da Mesa nº 45/2012;

XIV. supervisionar a geração de relatórios mensais dos pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como de informações genéricas sobre os solicitantes, nos termos do art. 26, do Ato da Mesa nº 45/2012;

XV. submeter à autoridade competente relatórios sobre as solicitações e sugestões de publicação, no portal da Câmara dos Deputados, daquelas mais frequentes;

XVI. analisar as demandas, junto com a Seção de Avaliação e Indicadores, e propor indicadores gerenciais;

XVII. estabelecer, com base nos indicadores, as solicitações que deverão ser divulgadas;

XVIII. propor a padronização dos procedimentos de atendimento, resposta e recursos aos pedidos de acesso à informação;

XIX. supervisionar a manutenção e o aprimoramento das páginas das questões frequentes (Faq) e da Lei de Acesso à Informação no Portal da Câmara dos Deputados;

XX. acompanhar a elaboração e manutenção do Manual de Procedimentos da Câmara dos Deputados para atendimento dos pedidos de acesso à informação;

XXI. colaborar com estudo de usuário;

XXII. colaborar, com os demais Serviços, com o planejamento anual da Coordenação;

XXIII. contribuir para o aprimoramento contínuo da gestão da informação da Câmara dos Deputados;

XXIV. executar outras atribuições que lhe forem conferidas em norma específica;

XXV. exercer as atribuições comuns aos Chefes de Serviço constantes do art. 254, da Resolução 20, de 30/11/1971.

Art. 6º Compete ao Chefe da Seção de Acompanhamento e Controle:

I. receber da Seção de Triagem e Processamento os pedidos de acesso a documentos e informações apresentados nos termos da Lei 12.527/2012.

II. autuar demandas que necessitem de manifestação de outros órgãos da Câmara dos Deputados;

III. supervisionar, monitorar e controlar os prazos estabelecidos para respostas;

IV. supervisionar a análise das respostas recebidas e a orientação às unidades administrativas quanto a conteúdo e formato;

V. supervisionar a consolidação e o encaminhamento de respostas aos solicitantes;

VI. receber recursos contra a negativa de acesso à informação e encaminhá-los à autoridade competente;

VII. acompanhar a tramitação de pedidos e recursos autuados;

VIII. dar ciência a deputado ou servidor sobre teor de requerimento de acesso à informação no qual tenha sido nominalmente identificado, nos termos do § 5º, art. 7º do Ato da Mesa nº 45/2012.

IX. exercer as atribuições comuns aos Chefes de Seção constantes do art. 255, da Resolução 20, de 30/11/1971.

Art. 7º Compete ao Chefe da Seção de Avaliação e Indicadores:

I. produzir análise sobre os pedidos de acesso e sobre solicitantes;

II. propor padronização de relatórios estatísticos para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

III. consolidar as estatísticas mensais dos SICs-Setoriais;

IV. elaborar relatórios sobre as solicitações e submeter ao Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão as sugestões de publicação, na internet, daquelas mais frequentes;

V. submeter ao Chefe do Serviço Central de Informação ao cidadão análise das demandas e proposta de indicadores gerenciais;

VI. sugerir, com base nos indicadores, as solicitações que deverão ser divulgadas

VII. propor ao Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão padronização de procedimentos de atendimento, respostas e recursos aos pedidos de acesso à informação;

VIII. supervisionar, em conjunto com o Chefe do Serviço Central de Informação ao Cidadão, a manutenção e o aprimoramento das páginas das questões frequentes (Faq) e da Lei de Acesso à Informação no Portal da Câmara dos Deputados;

IX. submeter ao Chefe do Serviço Central de Informação ao Cidadão, relatórios periódicos dos pedidos de acesso à informação e análise sobre as solicitações;

X. supervisionar a elaboração e a manutenção do Manual de Procedimentos da Câmara dos Deputados para atendimento dos pedidos de acesso à informação.

XI. exercer as atribuições comuns aos Chefes de Seção constantes do art. 255, da Resolução 20, de 30/11/1971.

Art. 8º Ficam criadas as funções comissionadas de que trata o Anexo I desta Resolução.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação

(Anexos omitidos)

Anexo E – Fluxo autuação da Corpi para atendimentos LAI

PROCESSO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA CORPI (As Is – 2012) Do Atendimento eletrônico

1. Pedido de acesso entra via SisOuvidor ou é registrado no Siate;
2. Seção de Gestão de Relacionamento (Seger) faz a triagem e adota três procedimentos: 1) aplica as respostas prontas ou 2) distribui a demanda, de acordo com o grau de complexidade, para o Pronto-atendimento (Segat) ou 3) distribui a demanda, de acordo com o grau de complexidade, para Pesquisa (Segpe), inclusive as demandas de 3º nível;
3. Gerência do Segpe identifica os pedidos de informação que necessitam de manifestação de outros órgãos da Casa.
4. Gerência do Segpe reserva o pedido no ponto do gerente da Seção de Controle de Qualidade (Secoq), responsável pelo tratamento da solicitação;
5. Gerente analisa o pedido à luz do Ato da Mesa nº 45/12 e da Lei 12.527/11;
6. Se a informação estiver disponível e não houver óbice quanto ao seu fornecimento, procede ao atendimento;
7. Caso não esteja disponível ou houver dúvidas quanto ao seu fornecimento, identifica o órgão responsável por dar acesso à informação ou emitir o parecer sobre o fornecimento.
8. Elabora memorando de acordo com padrão determinado pelo gabinete Cedi.
9. Gera a imagem editada do formulário com ocultação dos dados cadastrais do solicitante;
10. Autua o processo que deverá conter: memorando com a identificação do pedido, a cópia do pedido editado e os anexos;
11. Tramita o processo via Sidoc para o Serviço de Administração (Serad);
12. Lança os dados (nº do processo, solicitante, assunto, data de entrada do pedido e órgão para o qual o processo foi encaminhado) na planilha de acompanhamento de prazos;
13. Registra no Siate as ações adotadas para o pedido.
14. Acompanha os prazos e a tramitação;
15. Processo retorna dentro do prazo de atendimento:
 - a. Receber o processo no Sidoc;
 - b. Analisar a resposta e verificar se os despachos exarados estão de acordo com o requerido pelo Cedi;
 - c. Se estiver de acordo:
 - i. Digitalizar os despachos ou pareceres editando as imagens para excluir os dados passíveis de sigilo;
 - ii. Elaborar a resposta para o requerente de acordo com os padrões estabelecidos no Cedi;
 - iii. Registrar a resposta no Siate e enviá-la ao requerente;
 - iv. Caso o pedido tenha sido atendido em sua totalidade, proceder aos registros necessários e encerrá-lo no Siate;
 - v. Registrar na planilha de acompanhamento a finalização do processo.
 - vi. Preparar despacho de arquivamento;
 - vii. Arquivar no Sidoc;
 - viii. Arquivar na Corpi.
 - d. Se houver dúvidas ou for identificada a falta de informações no processo:
 - i. Entra em contato com o órgão responsável pelo fornecimento da informação;
 - ii. Submete à análise do diretor do Cedi;
 - iii. Quando estiver pronto para resposta, finalizar o atendimento.
16. Processo não retornado em até dois dias antes do vencimento do prazo legal:
 - a. Localizar processo no Sidoc;
 - b. Cobrar resposta do órgão responsável;

- c. Caso o órgão solicite extensão do prazo;
 - i. Solicitar a justificativa para a prorrogação do prazo;
 - ii. Informar ao requerente sobre a prorrogação (10 dias) com a justificativa;
 - iii. Registrar na planilha de acompanhamento a prorrogação do prazo;
 - iv. Aguardar a resposta.
- 17. Processo com prazo vencido e sem retorno do órgão responsável;
 - a. Cobrar novamente a resposta e justificativa para prorrogação do prazo de atendimento;
 - b. Informar ao diretor do Cedi;
 - c. Aguardar resposta.
- 18. Processo retorna com o pedido de informação indeferido;
 - a. Informar ao requerente com a justificativa apresentada pelo órgão responsável pelo indeferimento;
 - b. Informar sobre o recurso e o prazo de interposição (10 dias);
 - c. Aguardar o encerramento do prazo;
 - d. Se houver recurso:
 - i. Registrar no Siate;
 - ii. Registrar na planilha de acompanhamento;
 - iii. Inserir documento no processo e tramitá-lo para a instância superior ao órgão responsável pelo indeferimento.
 - iv. Aguardar retorno.
 - e. Se não houver recurso no prazo legal estabelecido:
 - i. Arquivar o processo;
 - ii. Dar baixa no Siate;
 - iii. Dar baixa na planilha.
- 19. Processo retorna com resposta ao recurso:
 - a. Informar ao requerente a resposta;
 - b. Finalizar atendimento.

Lista de SIGLAS mencionadas:

- **Cedi** – Centro de Documentação e Informação
- **Corpi** – Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação
- **Secoq** - Seção de Controle de Qualidade
- **Segat** – Seção de Gestão de Atendimento
- **Seger** - Seção de Gestão de Relacionamento
- **Segpe** - Seção de Gestão de Pesquisa
- **Serad** – Serviço de Administração
- **Siate** – Sistema Informatizado de Atendimento
- **Sidoc** - Sistema de Gerenciamento de Documentos da Câmara dos Deputados
- **SisOuvidor** - Sistema de Gestão de Ouvidorias

(Fonte: Corpi)

Anexo F – Pedidos de acesso à informação recebidos pela Corpi no período de novembro de 2011 a dezembro de 2012

Tabela 1 - Lei de Acesso à Informação – assuntos solicitados (continua)

MACROTEMA	TEMA	QUANT.	%	OBSERVAÇÃO
ATIVIDADE LEGISLATIVA	Audiência Pública	35	0,8	Informações relativas a audiências públicas
	Bloco, Frente, Liderança e Bancada Parlamentar	20	0,3	Informações sobre composição e atuação de blocos, frentes e bancadas parlamentares.
	Regimento Interno	11	0,2	Informações sobre o funcionamento da Câmara, de acordo com o Regimento Interno, e diretamente ligadas ao processo legislativo.
	Comissões	5	0,1	
	Subtotal	71	1,1	
CONSTITUINTE		59	0,9	
DEPUTADO	Atuação Parlamentar	251	4,0	Informações de deputados, exercício do mandato, foto, votação e discursos.
	Contato com o Deputado	28	0,4	Localização de gabinete, inclusive no Estado, e-mails e telefones.
	Cota para Exercício da Atividade Parlamentar	45	0,7	Registro de reembolso e solicitação de notas fiscais
	Despesas médicas e hospitalares	6	0,1	Solicitação de notas fiscais de despesas médicas e hospitalares
	Licenças e afastamentos	13	0,2	Informações administrativas relativas a licenças e afastamentos
	Passaporte diplomático	2	0,0	
	Reembolso de missão oficial	2	0,0	Despesas de viagens em Missão Oficial
	Remuneração e benefícios	19	0,3	Remuneração, subsídios, vencimentos, vantagens e outros.
	Subtotal	366	5,8	
INSTITUCIONAL	Gastos da Câmara	9	0,1	Gastos realizados pela Câmara
	Informação da Câmara	82	1,3	Informações diversas produzidas ou transmitidas pela Câmara
	Lei de Acesso à Informação	14	0,2	Informações específicas sobre a LAI na Câmara
	Licitações, editais, contratos e auditorias	14	0,2	Informações sobre processos licitatórios, editais e resultados e informações sobre auditorias.
	Funcionamento da Câmara	64	1,0	Endereços, telefones e horários das unidades administrativas.
	Programas institucionais e ações sociais	16	0,3	Informações sobre os programas e ações sociais conduzidos pela Câmara
	Concursos públicos	108	1,7	Informações e dúvidas sobre concursos realizados pela Câmara
	Ingresso na Câmara	5	0,1	Solicitações de informações para ingresso na Câmara
	Estágios, cursos e treinamentos	12	0,2	Informações sobre estágios, cursos e treinamentos oferecidos pela Câmara.
	Quadro de pessoal, estrutura remuneratória e horário de trabalho.	126	2,0	Informações sobre os quantitativos de pessoal, cargos, remuneração e horário de trabalho.

Fonte: Relatório Corpi, 2012

Tabela 1 - Lei de Acesso à Informação – assuntos solicitados (continuação)

MACROTEMA	TEMA	QUANT.	%	OBSERVAÇÃO
INSTITUCIONAL	Aposentadoria	6	0,1	Informações gerais sobre aposentadoria de servidores
	Bens móveis e imóveis	8	0,1	Informações sobre o patrimônio móvel e imóvel da Câmara
	Processos administrativos	23	0,4	Informações sobre processos administrativos da Câmara
	Segurança patrimonial	4	0,1	Informações sobre segurança patrimonial, de pessoas e da informação.
Subtotal		491	7,7	
LEGISLAÇÃO INTERNA		590	9,3	
ORÇAMENTO DA CÂMARA		48	0,8	Informações sobre o orçamento da Câmara
PROPOSIÇÃO LEGISLATIVA		1303	20,5	
PUBLICAÇÃO		871	13,7	Publicações das Edições Câmara, Boletim Administrativo, Diário da Câmara dos Deputados, Anais da Câmara dos Deputados e estudos da Consultoria Legislativa.
OUTROS		511	8,1	
FORA DO ESCOPO		223	3,5	Pedidos de informações de outros órgãos, pedidos de ajuda, oferecimento de serviços.
INCOMPREENSÍVEIS		37	0,6	Solicitações cujo conteúdo não compreensível
TOTAL		4570	100	

Fonte: Relatório Corpi, 2012

Tabela 2 – Balcão de Informações do SIC-CD - tipos de informações solicitadas

TEMA	QUANTIDADE
LOCALIZAÇÃO ESPACIAL (ÓRGÃOS E GABINETES)	7708
LOCALIZAÇÃO DE PESSOAS/RAMAL	114
LOCALIZAÇÃO DE DEPUTADOS	3006
AGENDA DO PLENÁRIO	179
AGENDA DAS COMISSÕES	321
ENCAMINHAMENTO PARA O CEDI	108
ENCAMINHAMENTO PARA OUTROS LOCAIS DA CD	655
OUTROS	2291
TOTAL	14382

Fonte: Relatório Corpi, 2012

Glossário

Atendimento - o conjunto de ações relacionadas à recepção e ao tratamento das demandas provenientes da sociedade, bem como a elaboração e envio de respostas.

Canais institucionais de interação direta com a sociedade - meios de contato entre a Câmara dos Deputados e o cidadão, disponíveis na primeira página do portal e representado pela Central de Comunicação Interativa – atendimento telefônico 0800 619619, e pelo Serviço Fale Conosco.

Cidadão - todo brasileiro e estrangeiro no gozo dos direitos civis e políticos.

Demanda – solicitações de informação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios enviados pela sociedade à Câmara dos Deputados.

Denúncia - mensagem em que o cidadão comunica ilegalidades ou abuso de poder no âmbito da Câmara dos Deputados, que não sejam de conhecimento público.

Elogio - manifestação de apreço, reconhecimento ou satisfação para com as atividades legislativas e administrativas da Câmara dos Deputados.

Gestão do Relacionamento - processo de gerenciamento das relações com o público a fim de atender satisfatoriamente suas demandas de informação

Primeira linha de atendimento - órgãos gestores dos canais institucionais de interação direta com a sociedade e responsáveis pelo acolhimento das demandas provenientes da sociedade.

Primeiro nível de atendimento - atendimento encerrado no primeiro contato, sem necessidade de direcionamento a outro setor.

Público externo - público em geral ou conjunto de cidadãos que são segmentados por interesses comuns em relação à sociedade.

Reclamação - mensagem em que o cidadão comunica irregularidades ou mau funcionamento de atividades administrativas e serviços na Câmara dos Deputados.

Segunda linha de atendimento - órgãos que são acionados pela sociedade sem a utilização dos canais institucionais de interação direta.

Segundo nível de atendimento - atendimento que não pôde ser encerrado no primeiro contato por conter maior grau de complexidade.

Solicitação de informação - requerer consultas e pedidos de informação referentes às atividades legislativas e/ou administrativas da Câmara dos Deputados.

Sugestão - expressão de proposta ou ideia para o aprimoramento das atividades legislativas e/ou administrativas da Câmara dos Deputados.

Terceiro nível de atendimento - atendimento não solucionado no segundo nível e que depende de análise e decisão da: Presidência, Primeira-Secretaria, Diretoria-Geral e Secretaria-Geral da Mesa.

(Fonte: Cedi, 2012)