

A Comunicação Pública à Caminho da Democracia: Análise da implantação da Lei de Acesso à Informação na Universidade Federal do ABC¹

Alessandra de CASTILHO²
Mariella Batarra MIAN³

Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, SP
Universidade Federal do ABC, Santo André, SP

Resumo

Em 2012 o Brasil deu um grande passo para uma transformação na comunicação pública com a entrada em vigor da Lei que regula o acesso à informação pública na União, Estados e Municípios. A Lei de Acesso à Informação reforça três importantes diretrizes presentes na Constituição de 1988: o direito fundamental de os cidadãos acessarem as informações em poder dos órgãos do Estado; o acesso a registros administrativos e informações sobre atos de governo como condição para participação da sociedade na Administração Pública; e o direito de consultar a documentação governamental. Por isso, a proposta deste trabalho é mostrar que o conceito da comunicação com finalidade de participação democrática não é uma bandeira nova, porém, com o advento das novas tecnologias da informação e a nova Lei, algumas de suas premissas voltam a estar em evidência.

Palavras-Chave: Lei de Acesso à Informação; Cidadania; Comunicação Pública; Sociedade da Informação; Democracia

A Comunicação Pública e a Democracia

É fato que o Governo Federal tem o dever de realizar campanhas e programas que atendam às necessidades da sociedade, se não em sua totalidade, ao maior número possível de pessoas.

As políticas sociais, elaboradas com a finalidade de estabelecer a integração social das pessoas em situação de grande precariedade e pobreza, costumam manifestar a pretensão de integrar os pobres e destituídos à sociedade, criando estruturas capazes de assegurar a

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação, Espaço e Cidadania do XIII Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Apresentado no GP, da INTERCOM. Manaus. 2013.

² Mestranda em Comunicação Social pela Universidade Metodista de São Paulo (bolsista Capes), especialista em Comunicação Empresarial pela UMESP, graduada em Relações Públicas pela Faculdade de Comunicação Social Cásper Líbero. Chefe de Assessoria de Comunicação e Imprensa da Universidade Federal do ABC e Coordenadora de Comunicação da Sociedade Brasileira de Pesquisadores e Profissionais de Comunicação e Marketing Político - POLITICOM. E-mail: ale_castilho@hotmail.com.

³ Mestranda – aluna especial – em Sociedade da informação: cultura, comunicação e mídia pela Universidade Federal do ABC. Especialista em Gestão de Marketing pela Fundação Armando Álvares Penteado - FAAP. Graduada em comunicação social - habilitação em Relações Públicas -, pela Universidade Estadual Paulista - UNESP. Relações Públicas na Universidade Federal do ABC. E-mail: mariellabm@gmail.com.

participação nos processos públicos de constituição de direitos cívicos e políticos. (Marques, 2011, p.125)

Porém para que esses projetos alcancem sucesso é fundamental que se contemple, não apenas sua elaboração e execução, mas, sobretudo, a comunicação e a mobilização da sociedade para que ela tenha acesso ao serviço prestado.

A comunicação sempre foi um campo que, por si só, contempla um amplo leque de significados e levanta uma série de questionamentos sobre a sua delimitação. Há hoje muitas discussões, porém pouco conclusivas, sobre os muitos significados da palavra comunicação e da ambiguidade de seu significado: por vezes voltado à transmissão de informação, como processo unidirecional com poder manipulador, e outras vezes com foco no compartilhamento da informação, dando um viés mais participativo à comunicação.

Como esta é uma questão bastante delicada e que ainda necessita de um amadurecimento e maior discussão, é sensato colocar aqui qual o significado de comunicação que melhor representa a postura adotada neste trabalho. Tem-se aqui a comunicação como normas e valores que fomentam as relações sociais, aquela que deriva do latim *communicare*, com o sentido de tornar comum, partilhar, repartir, trocar opiniões, associar ou conferenciar (RABAÇA & BARBOSA, 1987). Vale, portanto, recorrer ainda à conceituação de Wolton (2004, p. 501-502) para a comunicação, que a define como:

A comunicação é, em primeiro lugar, o ideal de expressão e de troca que está na origem da cultura ocidental e, conseqüentemente, da democracia. Pressupõe a existência de indivíduos livres e iguais. [...] É, também, o conjunto das mídias de massa que, da imprensa à rádio e à televisão, transformaram consideravelmente, no espaço de um século, as relações entre a comunicação e a sociedade. É, igualmente, o conjunto das novas técnicas de comunicação que, a partir da informática, das telecomunicações, do audiovisual e da sua inter-relação, vêm [...] modificar as condições de troca, mas, também, de poder em nível mundial. São, enfim, valores, símbolos e representações que organizam o funcionamento do espaço público das democracias de massa e, de maneira mais geral, da comunidade internacional pela informação das mídias, das sondagens, da argumentação e da retórica. Quer dizer, tudo o que permite às coletividades representarem-se, entrarem em relação umas com as outras, e agirem sobre o mundo (p. 501 e 502).

A comunicação como tal é, portanto, voltada ao viés social de fomento das relações sociais visando a participação de todos os atores envolvidos, garantindo uma sociedade civil cidadã, com direitos e vozes iguais. Para pensar a cidadania, é válida a contribuição de Janoski (apud VIEIRA, 2001, p.34) que apresente o seguinte conceito: “Cidadania é a

pertença passiva e ativa de indivíduos em um Estado-nação com certos direitos e obrigações universais em um específico nível de igualdade”.

Sendo assim, para que exista a cidadania, é preciso que haja uma discussão sobre a cultura e questões simbólicas que contribuirão para este sentimento de pertença à um Estado-nação. É neste sentido que a comunicação ganha uma dimensão central nessa discussão ao ser função dela o processo de discursivização que vai estabelecer essas práticas cidadãs e proporcionar o reconhecimento da cidadania. Segundo Habermas (apud RIBEIRO, 2001, p. 96),

A comunicação tem um papel central na formação de identidades, comportamentos e sociabilidades e na dinâmica em espaços públicos movidos por diferentes práticas culturais, em condições potenciais de exercício de uma pluralidade discursiva que amplia, temática e praticamente, o conceito de sociedade, cidadania e subjetividade.

Porém nem sempre foi assim. Recorrendo aos primeiros trabalhos da comunicação pública, quando ela ainda estava bastante enraizada na comunicação governamental, ou seja, por volta dos anos de 1930, vale lembrar que o governo federal impôs políticas de controle de informação.

O ponto mais alto deste regime autoritário aconteceu entre 1939 e 1945 com o Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP), uma rede nacional com objetivo de controlar e orientar a imprensa. Depois, durante o regime militar, criou-se o Sistema de Comunicação Social focados na propaganda e censura.

A Constituição de 1988, bem como a transformação do Papel do Estado, o Código de Defesa do Consumidor, a atuação de grupos de interesse e movimentos sociais e o desenvolvimento tecnológico foram alguns dos fatores que despertaram no consumidor o desejo de uma cobrança por um comportamento socialmente responsável no setor privado e também uma maior transparência nas atividades do setor público.

É neste ambiente instável que a comunicação torna-se instrumento extremamente estratégico tanto para empresas privadas, como também, e principalmente para o setor público.

A comunicação, sabe-se, é energia que dá vida às organizações; por isso, administrá-la, na área privada, é essencial para a eficiência e até sobrevivência num ambiente altamente instável, volátil e crítico. No ambiente de interesse público, há responsabilidade maior, do atendimento ao direito do cidadão de ter capacidade de agir em seu próprio interesse e

na viabilização das demandas coletivas nas mais diversas áreas (DUARTE, 2007, p. 02).

É por esta razão que a comunicação pública adota características tão particulares em relação às comunicações organizacionais, uma vez que ela ocorre no espaço de interação entre agentes públicos e atores sociais (governo, Estado e sociedade civil – que se inclui aqui partidos, empresas, terceiro setor e cada cidadão) que discutem temas de interesse público.

Segundo Novelli (2006), a comunicação pública deveria ser compreendida como “O processo de comunicação que ocorre entre as instituições públicas e a sociedade e que tem por objetivo promover a troca ou compartilhamento das informações de interesse público”. Em se tratando da comunicação governamental, seu objetivo primordial é levar à opinião pública fatos de significação, ocorridos na esfera governamental (Torquato, 1985).

Para Matos (2011), a comunicação pública é o processo de comunicação instaurado em uma esfera pública que engloba Estado, governo e sociedade, como um espaço de debate, negociação e tomada de decisões relativas à vida pública do país. São atores que participam dessa comunicação: a sociedade, o terceiro setor, a mídia, o mercado, as universidades, as instituições religiosas e os segmentos a que se tem negado reconhecimento.

Portanto, o campo da comunicação no contexto da sociedade contemporânea contempla como principais características, na opinião de Kunsch (2010), a visão abrangente da comunicação no âmbito das transformações sociais, a comunicação como um processo social básico, o poder das novas tecnologias de comunicação e da informação nos processos e mediações das transformações políticas, econômicas e sociais, e o papel dos profissionais de comunicação frente aos desafios da contemporaneidade.

A Sociedade da Informação e o cibercidadão

Ao final do segundo milênio, com o desfecho da Guerra Fria, a corrida espacial e o destaque dos Estados Unidos no desenvolvimento técnico-científico, o mundo se viu diante de uma revolução tecnológica, centralizada na emergência das tecnologias da informação e da comunicação (TIC's). A partir de então houve uma convergência norte-americana voltada ao desenvolvimento da informática. Nesse sentido, as TIC's, foram classificadas como as

“novas forças produtivas do sistema capitalista”, sendo também fontes de inovação para a sociedade emergente. Castells afirma ainda que:

A tecnologia da informação é para esta revolução, o que as novas fontes de energia foram para as revoluções industriais sucessivas, do motor a vapor à eletricidade, aos combustíveis fósseis e até mesmo à energia nuclear, visto que a geração e distribuição de energia foi o elemento principal na base da sociedade industrial. (CASTELLS, 1999, p.68).

A evolução desses aparatos tecnológicos e informacionais deliberou o surgimento de uma nova economia vigente, pautada na velocidade e mobilidade extraordinárias dos fluxos de informação, difundidos, sobretudo pela internet. Esse momento histórico engendra diversas denominações seguindo linhas de pensamento de diferentes teóricos. Para caracterizar a era contemporânea, já foram propostas diversas linhas teóricas com diferentes denominações.

Partindo da proposição que categoriza a informação como elemento essencial na história evolutiva da sociedade humana (MATTELART, 2002) é possível afirmar que o fator diferencial na edificação do contexto informacional contemporâneo é, sobretudo, seu caráter global, protagonizado por meio das influências transformadoras dessas TIC's.

Castells, que teoriza o fenômeno contemporâneo utilizando o termo “Sociedade em Rede”, afirma que: “A informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social” (1999, p.573).

Mesmo diante de todas as mudanças proporcionadas pela avalanche informacional, a realidade contemporânea ainda apresenta seus paradoxos: enquanto do ponto de vista tecnológico ela se mostra revolucionária e intransponível, sob a ótica democrática, ela ainda revela acentuadas desigualdades sócio econômicas quanto às possibilidades de acesso a essas tecnologias de informação.

Contudo, já emergem dessa realidade indivíduos que buscam afirmar suas identidades por meio de relacionamentos nas mídias digitais e, que, enquanto cidadãos e atores sociais, possuem papel relevante em debates alastrados no ambiente online. Sobre o papel das novas tecnologias de informação enquanto facilitadora dos processos democráticos, Brito (2006, p.14) afirma que:

As novas tecnologias digitais interativas se apresentam como instrumentos estratégicos para a comunicação mais democrática de dupla-mão entre

cidadãos e políticos, e entre cidadãos e governos. Os novos canais facilitam e estreitam tais relações de formas antes impossíveis, com os cidadãos tendo acesso virtual direto aos seus representantes governamentais.

Nesse sentido, esse “cibercidadão”⁴, que utiliza a internet como “eficiente meio de expressão política” (BRITO, 2006, p.118) já assume caráter mais crítico e questionador perante o poder público, exigindo cada vez mais participação política e transparência informacional.

O poder público em prol da governabilidade transparente.

Em 1988, após o período da ditadura militar e um maior reconhecimento do valor da informação nos processos políticos, a Constituição Federal normatizou os direitos dos cidadãos brasileiros defendendo o conceito de governabilidade transparente. Nesse momento o governo nacional já revelava, mesmo que majoritariamente em âmbito teórico, a preocupação em incentivar os cidadãos a participar ativamente dos processos e decisões políticas do país e prover informações do setor público à sociedade.

Ciente da realidade contemporânea, o governo brasileiro, pelo Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação, lançou em setembro do ano 2000 o livro intitulado “Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde”. Ao apresentar a obra, o então Ministro de Estado da Ciência e Tecnologia, Ronaldo Mota Sardenberg expôs: “Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis.” (TAKAHASHI,2000, p.V)

Seguindo essas premissas, em 2004, o Governo Federal, com o apoio do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), lançou o Portal da Transparência. De acordo com a Controladoria-Geral da União (CGU) o portal foi lançado para “facilitar o controle social dos gastos públicos” permitindo a “qualquer cidadão, sem a necessidade de senha, acompanhar a execução orçamentária dos programas e ações do Governo Federal”. Além de atender demandas de públicos como imprensa, organizações não governamentais, empresas públicas e privadas, gestores, parlamentares etc., o Portal da Transparência foca seus

⁴Para BRITO (2006, p.118), os cibercidadãos, são “atores políticos em potencial e hiperconectados, possuem a noção de que as comunicações interativas em rede (caso da internet e dos celulares) podem influir nas relações de poder entre governantes e governados”.

esforços para atender principalmente o cidadão. Nesse sentido, ao relatar a experiência de implementação do portal da transparência, a CGU, relatou que:

A criação do Portal da Transparência não se constituiu tarefa fácil. Alguns obstáculos tiveram de ser vencidos para que o site entrasse no ar e observasse as diretrizes que haviam sido estabelecidas, como facilidade de acesso, utilização de linguagem cidadã, navegação simplificada e informações tempestivas e confiáveis. (INOVAÇÃO, 2013)

Mesmo diante das dificuldades de implementação, principalmente para organizar e padronizar os sistemas de informação, o Portal da Transparência se consolidou como uma ferramenta de busca de informação aos cidadãos brasileiros. De acordo com a Assessoria de Comunicação Social da CGU (TRANSPARÊNCIA, 2013b), em 2012 o Portal registrou mais de 8,1 milhões de acessos com crescimento de 141% em relação ao ano anterior. Esse salto deu-se principalmente a partir de maio, quando entrou em vigor a Lei de Acesso a Informação (LAI)⁵ que ampliou os serviços de consultas disponíveis a população.

A LAI representou um grande salto rumo as preposições apresentadas pelo “Livro Verde”, pois estabeleceu diretrizes que exigem a transparência ativa dos três poderes - Executivo, Legislativo e Judiciário - em todas as esferas – federal, estadual e municipal. Além disso, como afirmou o ministro chefe da Controladoria-Geral da União, Jorge Hage (TRANSPARÊNCIA, 2013a), essa lei mostra outra face da transparência, “a transparência por demanda do cidadão”.

Isso significa que, de acordo com nova lei, qualquer pessoa poderá solicitar, sem apresentar qualquer justificativa, documentos e informações providas dos órgãos públicos desde que essas informações não estejam classificadas como sigilosas⁶. As solicitações podem ser feitas por meio físico - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), por meio de correspondências, ou também com a utilização da plataforma SIC no ambiente online – o e-SIC(Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

Por meio desse sistema, além de fazer o pedido, os usuários poderão acompanhar os prazos e o andamento de suas solicitações, assim como entrar com recursos e acessar respostas. A LAI normatiza também o prazo de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, para que o órgão público entregue a informação solicitada ao cidadão.

⁵A Lei nº 12.527/2011, intitulada “Lei de Acesso a Informação”, foi homologada em 18 de novembro de 2011 e entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012.

⁶Os artigos 23 e 24 da lei nº 12.527/2011 “Lei de Acesso à Informação” classificam as informações quanto ao seu grau e prazos de sigilo.

Outro ponto relevante refere-se à regra que prevê a implantação padronizada da Seção de Acesso à Informação nos sites oficiais dos órgãos públicos. Nesta Seção as instituições devem exercer a transparência ativa fornecendo o máximo de informações possíveis à sociedade.

Para assegurar a padronização, eficiência da implantação e garantir a aplicação dos preceitos que regem a Lei de Acesso a Informação, a CGU criou guias para utilização desses serviços e investiu na capacitação dos servidores públicos, de cada órgão, responsáveis pelo gerenciamento dessas informações em suas entidades.

Até meados de novembro de 2012 (INFORMAÇÃO, 2013) a CGU contabilizou mais de 47 mil solicitações e desse total já havia respondido aproximadamente 95%. Esses dados apontaram ainda que o tempo médio para atendimento foi de apenas 10 dias. Esses números indicam, a priori, que em termos de funcionamento a Lei de Acesso a Informação tem demonstrado um desempenho satisfatório.

Contudo, vale frisar que a perenidade e a qualidade dos serviços previstos na LAI dependem, sobretudo, da participação ativa da sociedade, cabendo então aos cidadãos a incumbência de fiscalizar, cobrar respostas e se mobilizar em prol dos direitos que lhes garantem o acesso transparente às informações públicas.

Cabe, portanto, as organizações públicas reforçar seu papel social e adequar seus processos administrativos, visando a transparência e o atendimento às demandas da sociedade. Neste contexto, é importante ressaltar que o papel das universidades, em especial as públicas, está relacionado a uma luta antiga pelo acesso à educação pública superior de qualidade. Além disso, na sociedade contemporânea cada vez mais caracterizada como a “sociedade do conhecimento” o papel social das universidades ganha um protagonismo inédito.

As universidades públicas e sua função social

Ainda é bastante expressivo o número de jovens sem acesso à educação superior (segundo números do PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do IBGE, de 2009, apenas 19% dos jovens na faixa etária de 18 a 24 anos tem acesso à universidade), bem como a escassez de vagas nas universidades públicas e o conseqüente crescimento desproporcional do ensino privado, de qualidade por muitas vezes questionável. Soma-se a

isso a necessidade de investir na formação científica e tecnológica visando o tão desejado desenvolvimento do País.

Em 2011, durante discurso de recepção ao presidente dos EUA, Barack Obama, no Brasil, a presidente Dilma Rousseff destacou que o Brasil é um dos países em que os investimentos em pesquisa e desenvolvimento mais crescem no mundo. Segundo relatório divulgado em 2010 da UNESCO (Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura) sobre Ciência, que analisa a ciência em torno do mundo, foram US\$ 23 bilhões gastos, em 2008, algo comparável aos investimentos da Espanha (US\$ 20 bilhões) e Itália (US\$22 bilhões) em termos absolutos. O relatório traz o Brasil ocupando o 13º lugar no ranking mundial de produção científica.

O conhecimento é o objetivo principal e a essência do sistema de educação superior, independente do país ou estrutura social. Nenhum conjunto de organizações trabalha tão fortemente a pesquisa como forma de ampliar o conhecimento como as universidades. Isso ocorre, entre outros motivos, por conta do grande apoio das agências de fomento.

Portanto os recursos que subsidiam as pesquisas vêm, direta ou indiretamente, da sociedade e os resultados desses investimentos precisam e devem voltar para ela como prestação de contas sobre a verba investida. Porém o que se percebe é que boa parte do que acontece na instituição de ensino e sua função quanto produtora de conhecimento para desenvolvimento regional não ultrapassa os muros das universidades. Resultado desse prévio diagnóstico é a limitação da compreensão sobre o papel das instituições públicas de ensino na sociedade.

Kunsch (1992) concorda com afirmação acima e expressa, ao trazer uma citação de Maria de Lourdes Fávero, que defende:

da mesma forma que a universidade deve se voltar e se preocupar com a criação, a produção de conhecimento, a busca de saber, necessita também pensar em como disseminar competentemente esses conhecimentos. Tem de assumir que a socialização do conhecimento por ela produzido não é só um dever, mas um determinante ao se pretender uma universidade democrática.

Isso posto, vale ressaltar aqui o papel da comunicação neste cenário. Cabe a ela estruturar políticas de comunicação que visem criar mecanismos para levar ao

conhecimento da sociedade civil, de forma clara e abrangente, as informações produzidas dentro da universidade.

Lei de Acesso à Informação no contexto da Universidade Federal do ABC⁷.

Criada em 2006 e com um projeto pedagógico “que conduz à pesquisa interdisciplinar” (UFABC, 2013), a Universidade Federal do ABC, possui em seu cerne a inovação e já nasceu no contexto da sociedade da informação, o que de certo modo facilita, desde sua criação, o relacionamento com seus públicos de interesse por meio da internet. A partir de 2010 a instituição ampliou suas possibilidades de interação com a sociedade e dispôs em seu site oficial o canal de comunicação “Fale Conosco”.

Em maio de 2012, a Universidade Federal do ABC, deu um importante passo na divulgação de suas informações ao público, padronizando seu site de acordo com as diretrizes propostas pela Lei de Acesso à Informação. Em cumprimento à lei, o banner eletrônico “Acesso à Informação”, padronizado pela CGU, foi indexado à página inicial da UFABC direcionando os usuários a outra página com informações referentes a ações e programas desenvolvidos pela universidade, auditorias, convênios, despesas, licitações e contratos e informações sobre funcionários.

Além disso, a UFABC disponibilizou também o link para o “Serviço de Informação ao Cidadão” específico da Universidade, em que os usuários tem acesso aos procedimentos para requerer, seguindo os preceitos da LAI, diversos tipos de informações consideradas públicas. Essa adequação foi coordenada pela Pró-reitoria de Planejamento Institucional da UFABC (PROPLADI) e contou também com a colaboração dos setores de Auditoria Interna e Assessoria de Comunicação e Imprensa.

Em 2012, o levantamento realizado pela PROPLADI apontou que entre o período de maio de 2012 e setembro do mesmo ano, a UFABC recebeu 33 solicitações por meio do e-SIC. Essas informações são essencialmente caracterizadas por exigirem respostas de teor analítico e mais específico, principalmente no que tange documentações, coletas de dados e resultados de trâmites administrativos.

O número de solicitações vindas por meio do e-SIC foi pouco representativo se comparado com as solicitações realizadas no mesmo período pelo canal “Fale Conosco”,

⁷ Este tópico possui como embasamento principal o Relatório de Serviço de Informação ao Cidadão da UFABC, apresentado pela Pró-reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, no ano de 2012.

registrou 585 manifestações, um número 17 vezes maior do que o e-SIC. Possíveis explicações desse cenário referem-se ao escopo das informações solicitadas e ao perfil de usuário dos dois canais, conforme explicitado no relatório da PROPLADI:

[...] diferente das solicitações endereçadas ao e-SIC, as solicitações de informações do serviço “Fale Conosco” costumam ser bem mais simples e quase sempre referentes a informações já disponíveis – ainda que não da melhor forma possível – no site da UFABC, enquanto que as solicitações do e-SIC costumam oferecer um exercício laboral mais intenso para providenciar as suas respostas. O perfil do usuário do Fale Conosco indica que se trata de pessoas em busca de informações mais genéricas e simples a respeito da instituição, enquanto que as solicitações do e-SIC são mais específicas. (SAVOINI, 2012, p.11)

Essa constatação pode apontar que os demandantes de informações identificaram no e-SIC uma possibilidade de ter acesso à dados mais complexos sobre a instituição, dados que dificilmente conseguiriam sem a rigorosidade da Lei que lhes concede esse direito. Nesta linha de pensamento, outras informações dessa pesquisa podem corroborar para a ideia de que a grande maioria das manifestações realizadas foi motivada pela curiosidade e vontade de testar o sistema e verificar se a Lei realmente estava sendo seguida na instituição.

O prazo de respostas nos dois canais poderia ser determinante na escolha por parte dos usuários: enquanto o serviço e-SIC possui um prazo médio de 10 dias – considerando os casos de resoluções mais fáceis – o canal “Fale Conosco” apresenta prazo médio de 4 dias para respostas, caracterizando-se assim um serviço mais ágil. Mesmo com essa diferença no prazo de resposta, as pessoas optaram por formalizar a sua manifestação no canal em que o prazo para retorno era maior.

Além disso, outro dado que pode contribuir para essa afirmação é o referente à origem das manifestações. As 33 solicitações recebidas pela instituição foram instruídas por apenas 15 pessoas diferentes, demonstrando um interesse bastante pequeno do universo de pessoas que tiveram acesso ao sistema. Não obstante, foi observado que 45% do total das requisições foram realizadas pelo mesmo solicitante, um aluno da instituição.

Considerações Finais

Não há dúvidas de que a Lei de Acesso à Informação representa um importante esforço para a melhoria da qualidade da cidadania no Brasil, ao mesmo tempo em que exige transformações relevantes no modo como funciona a Administração Pública e maior

responsabilidade na forma que os agentes públicos conduzem seu trabalho. Isso porque a qualquer momento o servidor poderá ser chamado ao debate público para justificar suas condutas e feitos.

Também está claro que a divulgação ativa, novidade principal da Lei, permite maior eficácia ao modo democrático de governar, colocando as informações públicas à disposição para o debate racional sobre as políticas e ações que movem os poderes públicos.

Porém, os dados avaliados da Universidade Federal do ABC demonstram claramente que falta ainda uma cultura cívica de direito à informação. Esse dado é comprovado pelo baixo número de solicitações de informações por meio do e-Sic. Vê-se que outros instrumentos de comunicação existentes antes da entrada em vigor da Lei já se mostravam eficientes, principalmente para os cidadãos que buscavam informações simples sobre a instituição.

Uma constatação prévia, que merece um acompanhamento adiante para ser comprovado ou não, seria a de que a busca por informações por meio do e-Sic pode ter sido motivada principalmente pela novidade da nova Lei e por um interesse em “colocar em teste” o novo sistema, do que por uma vontade cidadã de participar da administração do órgão público. Isso justificaria o detalhamento e a complexidade das informações solicitadas neste canal, e a origem das solicitações, visto que 45% das requisições foram realizadas pelo mesmo cidadão, com envolvimento próximo à instituição, e que poderia ter acesso às informações solicitadas por meio de outros canais internos.

Referências

BARBOSA, G. & RABAÇA, C. **Dicionário de Comunicação**. São Paulo: Ática, 1987.

BRITO, José Augusto Pereira. **Cibercidania: a virtualização na Comunicação Pública contemporânea**. In: Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. ORGANICOM, ano 3, nº 4, 2006.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. A Sociedade em Rede. Vol. 1. 6ª. ed. São Paulo: Paz e Terra 1999a.

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública**. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <http://www.jforni.jor.br/forni/files/Comp%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>. Acesso em: 17/11/2012.

SÃO PAULO, Folha de. **Brasil atrai 60% dos investimentos em pesquisa e desenvolvimento, diz Unesco**. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/ciencia/829173-brasil-atrai-60-dos-investimentos-em-pesquisa-e-desenvolvimento-diz-unesco.shtml>. Acesso em 19 de março de 2011.

IBGE. **Síntese de Indicadores 2009**. Acessado em 07/02/2013, disponível no link: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2009/>

INFORMAÇÃO, Acesso à. **LAI completa seis meses e tem pesquisa de satisfação.** Disponível em:

<<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/noticias/0262012.asp>>. Acesso em: 13 fev. 2013

INOVAÇÃO, **Concurso. 5º lugar - Portal da Transparência.** Disponível em:<http://inovacao.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gi> Acesso em: 14 fev. 2013.

KUNSCH, M. M. K. **Universidade e comunicação na edificação da sociedade.** São Paulo: Loyola, 1992. p.195.

KUNSCH, M. M. K. "**A gestão da comunicação no relacionamento dos órgãos públicos com os cidadãos e a comunidade local**", palestra apresentada no Seminário de comunicação dos Tribunais de Contas do Brasil. Tocantins, 2010.

KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania.** São Paulo: Difusão, 2011. Pag. 23-37

MATOS, Heloisa. A comunicação pública na perspectiva da teoria do reconhecimento. In KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org). **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania.** 1. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação.** 2ª ed. São Paulo: Loyola, 2006.

MIHAILIDIS, Basile Emmanouel. **O jornalismo público e a mídia impressa no Noroeste Paulista:** Estudo dos jornais regionais em Araçatuba – SP. Tese de Doutorado do programa em Comunicação Social, Universidade Metodista de São Paulo, 2003.

NOVELLI, Ana Lucia. **O Papel Institucional da Comunicação Pública para o Sucesso da Governança.** Em ORGANICOM, Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, ano3, nº 4, 1º semestre 2006.

PLANALTO. Site oficial do. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm> Acesso em: 28jan. 2013

RIBEIRO, Lavina. Comunicação, Cultura e Cidadania no Brasil. In: **Comunicação e Espaço Público**, nº 2, agosto/setembro de 2001.

TAKAHASHI, Tadao (org.) **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde.** Brasília, DF : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>> Acesso em: 02 fev. 2013

TRANSPARENCIA, Portal da. **Hage: Lei de Acesso a Informação mostrará a outra face da transparência.** Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/noticias/DetalheNoticia.asp?noticia=186>> Acesso em: 02 fev. 2013^a

TRANSPARENCIA, Portal da. **Portal da Transparência registra mais de 8,1 milhões de acessos em 2012.** Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/noticias/DetalheNoticia.asp?noticia=319>> Acesso em: 02 fev. 2013^b

UFABC, Site oficial. **Projeto Pedagógico**. Disponível em:

<http://www.ufabc.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=74>

Acesso em: 15 fev. 2013

VIEIRA, Liszt. **Os argonautas da cidadania**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

WOLTON, Dominique. **Pensar a comunicação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2004.