

UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ

RAMON PENDEZA

**IMAGEM INSTITUCIONAL E LEGISLAÇÃO: A IMAGEM PÚBLICA
DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL A PARTIR DE
SUA ADEQUAÇÃO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

CURITIBA

2013

RAMON PENDEZA

**IMAGEM INSTITUCIONAL E LEGISLAÇÃO: A IMAGEM PÚBLICA
DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL A PARTIR DE
SUA ADEQUAÇÃO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista, após a aprovação no Curso de MBA em Gestão da Comunicação Online, Marketing Digital e Publicidade na Internet, da Universidade Tuiuti do Paraná.

Professora: Msc. Lucina Viana

CURITIBA

2013

TERMO DE APROVAÇÃO

RAMON PENDEZA

IMAGEM INSTITUCIONAL E LEGISLAÇÃO: A IMAGEM PÚBLICA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL A PARTIR DE SUA ADEQUAÇÃO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Esta monografia foi julgada e aprovada para a obtenção do título de Especialista no curso de MBA em Gestão da Comunicação Online, Marketing Digital e Publicidade na Internet, da Universidade Tuiuti do Paraná.

Curitiba, 30 de setembro de 2013.

MBA em Gestão da Comunicação Online, Marketing Digital e Publicidade na Internet.

Orientadora: Profa. Msc. Lucina Viana

Prof. Msc. Randy Rachwal

Prof. Msc. Márcio Jokowski

AGRADECIMENTOS

A minha mãe.

A minha avó, meus tios e meus primos.

Aos meus amigos.

Aos professores e colegas do Comdpi.

DEDICATÓRIA

Ao meu primo Ruan, que partiu cedo demais.

EPÍGRAFE

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.

Inciso XXXIII do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

RESUMO

Esta monografia traz como problemática a relação entre a imagem institucional dos órgãos públicos e a Lei nº 12.527/2011 – a Lei de Acesso à Informação (LAI). Propõe-se a discutir se o cumprimento ou descumprimento dessa matéria legislativa pode causar algum tipo de impacto sobre a imagem dos entes públicos abrangidos por ela. Para a verificação, a Câmara Municipal de São Caetano do Sul foi definida como alvo do estudo. Então, optou-se pelo uso de diferentes métodos de pesquisa: mapeamento do *site* oficial e observação do Serviço de Informação ao Cidadão do órgão, e aplicação de questionários com jornalistas e munícipes. Na explanação teórica, destaca-se a exposição de conceitos de imagem institucional e opinião pública, que corroboram com os resultados e conclusões apresentados nas últimas linhas do texto.

Palavras-chave: imagem institucional; LAI; opinião pública; transparência.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – REQUISITOS DA LAI E O *SITE* DA CMSCS _____ 26

QUADRO 2 – DADOS PARA DISPONIBILIZAÇÃO E O *SITE* DA CMSCS ____ 27

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – CAPTURA DE TELA PARCIAL DA HOMEPAGE DA CMSCS ____ 28

FIGURA 2 – CAPTURA DE TELA PARCIAL DO FORMULÁRIO DO SIC ____ 29

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – GÊNERO DOS ENTREVISTADOS _____	31
GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS _____	31
GRÁFICO 3 – GRAU DE ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS _____	32
GRÁFICO 4 – USO DA INTERNET PELOS ENTREVISTADOS _____	32
GRÁFICO 5 – CONHECIMENTO DA LAI ANTES DA PESQUISA _____	33
GRÁFICO 6 – O IMPACTO PARA OS CONHECEDORES DA LAI _____	34
GRÁFICO 7 – O IMPACTO PARA OS DESCONHECEDORES DA LAI _____	35
GRÁFICO 8 – USO DA INTERNET E IMPACTO POSITIVO _____	35
GRÁFICO 9 – USO DA INTERNET E IMPACTO NEGATIVO _____	36
GRÁFICO 10 – USO DA INTERNET E AUSÊNCIA DE IMPACTO _____	37
GRÁFICO 11 – USO DA INTERNET E ENTREVISTADOS INDECISOS _____	37
GRÁFICO 12 – ACOMPANHAMENTO DO LEGISLATIVO _____	38
GRÁFICO 13 – FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO LEGISLATIVO _____	39
GRÁFICO 14 – ACOMPANHAMENTO DA CÂMARA NA MÍDIA _____	40
GRÁFICO 15 – ACOMPANHAMENTO DA CÂMARA NO <i>SITE</i> OFICIAL _____	40
GRÁFICO 16 – ACOMPANHAMENTO PRESENCIAL DAS SESSÕES _____	41
GRÁFICO 17 – ACOMPANHAMENTO ATRAVÉS DO E-SIC _____	42
GRÁFICO 18 – ACOMPANHAMENTO COM CONVERSAS INFORMAIS _____	42
GRÁFICO 19 – ESCOLARIDADE E DESINTERESSE POLÍTICO _____	43
GRÁFICO 20 – ESCOLARIDADE E DIFICULDADE NAS BUSCAS _____	44
GRÁFICO 21 – ESCOLARIDADE E FALTA DE TEMPO _____	44
GRÁFICO 22 – ESCOLARIDADE E DESCONFIANÇA NOS POLÍTICOS _____	45
GRÁFICO 23 – ESCOLARIDADE E RESULTADOS FRUSTRANTES _____	45
GRÁFICO 24 – JORNALISTAS E IMPACTO NA IMAGEM INSTITUCIONAL _____	46
GRÁFICO 25 – USO DA LAI NO TRABALHO JORNALÍSTICO _____	47
GRÁFICO 26 – CONTRIBUIÇÃO DA LAI PARA O JORNALISMO _____	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 METODOLOGIA	13
2.1 OBSERVAÇÃO DE <i>SITE</i> INSTITUCIONAL E SIC	14
2.2 APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS	15
2.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	16
2.4 CORPUS DE OBSERVAÇÃO	16
3 IMAGEM E ORGANIZAÇÃO	17
4 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	22
5 LAI E CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL	25
5.1 O <i>SITE</i> DA CÂMARA	26
5.2 O IMPACTO DA LAI SOBRE A IMAGEM DA CMSCS – OS CIDADÃOS	30
5.2.1 Sobre os entrevistados	31
5.2.2 Sobre a LAI	33
5.2.3 Sobre a CMSCS	38
5.3 O IMPACTO DA LAI SOBRE A IMAGEM DA CMSCS – O JORNALISTA	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXO A – QUESTIONÁRIO PARA JORNALISTAS	53
ANEXO B – QUESTIONÁRIO PARA MUNICÍPES	54
ANEXO C – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA O SIC	56
APÊNDICE A – LEI Nº 12.527/2011	57

1 INTRODUÇÃO

Ao leitor que inicia-se no universo da Comunicação, talvez pareçam pouco nítidas as razões pelas quais a relação entre a opinião pública e a estratégia de comunicação adotada por uma organização é inevitável. Basta, porém, que ele atente para certos detalhes, e logo perceberá a simplicidade quase óbvia da interdependência das duas. É como se as Ciências Exatas emprestassem, por um instante, a precisão de suas fórmulas às Sociais, e excluíssem qualquer ponto dúbio de interpretação nos resultados: se a organização optar por uma comunicação transparente, baseada na verdade, com respeito pelos seus diversos públicos, a opinião pública se posicionará a favor dela; se fizer o contrário, através da opacidade, optando pela omissão e pela mentira no relacionamento com seus interlocutores, a opinião pública, sem dúvida, estará contra ela.

Não é possível, infelizmente, tratar-se a Comunicação com a *frieza* e a exatidão de fórmulas – ou seria isso o que fascina nos Estudos Sociais? A ideia exposta no parágrafo anterior aponta, deveras, àquilo que parece mais plausível – e mais próximo do senso comum (o que – deve-se salientar – não a empobrece). Esta pesquisa, contudo, seria em vão – assim como tantas outras – se fórmulas pudessem dar resultados claros aos fenômenos comunicacionais. O fato é que é preciso analisar e interpretar tais fenômenos e relações sociais de forma constante, ininterrupta, porque aquilo que determinada teoria postula em determinado tempo e espaço, pode ser revisto e questionado em outro momento e lugar. (Ao contrário dos números.) Exemplificaria, rapidamente, essa afirmação, o fato de a Teoria da Agulha Hipodérmica fazer parte apenas da História das Teorias da Comunicação, enquanto o Teorema de Pitágoras permanece inalterado por tantos séculos.

A constância e a ininterrupção, necessárias à pesquisa em Comunicação, justificariam, de certa forma, o que é intencionado com este trabalho. A problematização, aqui, dá-se justamente em torno de algo bastante recente, que não poderia ser pautado da mesma forma outrora. A inexistência de um dos elementos desta problematização nem mesmo permitira seu estudo até poucos anos atrás. A Lei

de Acesso à Informação (LAI), sancionada em 2011, é o ponto central desta pesquisa. Busca-se comprovar, em síntese, que o seu cumprimento, pelos entes públicos, impacta positivamente na imagem institucional dos mesmos. E que aqueles em inadequação à Lei são malvistas perante a opinião pública. Parte-se, pois, do senso comum – que, como já foi expresso implicitamente, é algo natural – e caminha-se até a obtenção de resultados concretos, maduros, obtidos pela análise interpretativa de dados coletados em campo.

No primeiro capítulo, então, são feitas a explanação acerca dos aspectos metodológicos e as considerações sobre a escolha dos métodos, que se propõem a testar aquelas hipóteses obtidas pelo senso comum. Em síntese, a pesquisa consiste de três etapas: a) análise de *site* institucional; b) aplicação de questionário com população e jornalistas; c) apresentação e análise de dados obtidos nas etapas anteriores. O corpus também é contemplado neste capítulo. Além de apresentar-se a Câmara Municipal de São Caetano do Sul (CMSCS), com a justificativa da sua escolha, dedica-se algumas linhas especificamente ao Setor de Comunicação do órgão.

A apresentação de conceitos e a reflexão sobre a comunicação nas organizações, especialmente no que tange à imagem institucional, são feitas no capítulo seguinte. Para isso, são trazidas à luz ideias e estudos de diversos autores (KUNSCH, 2003; BUENO, 2009; WEBER, 2011; TORQUATO, 2009; BRANDÃO, 2011), que embasam as proposições feitas ao longo do trabalho. Também se discute, ali, o tema opinião pública, inspirando-se especialmente na obra homônima de Lippmann (2008).

Vencidas as reflexões teóricas do segundo capítulo, passa-se, então, ao comentário da Lei nº 12.527/11 – ou Lei de Acesso à informação (LAI). Folheia-se, àquele ponto, além do texto integral da lei, cartilha do Senado Federal (BRASIL, 2013), que também versa sobre ela. Não obstante, é proposta uma breve discussão sobre o comportamento (ou estratégia) de órgãos públicos que optam pela opacidade

em detrimento da transparência na comunicação com seus *stakeholders*¹. Ilustra-se o capítulo, todavia, com exemplos de órgãos públicos que optaram pela adesão à LAI.

Finalmente, chega-se ao momento no qual são analisadas e cruzadas as informações obtidas com a aplicação dos questionários e através da observação do *site* institucional da CMSCS. O objetivo do estudo, sabe-se, é entender como a adequação à LAI pode impactar sobre a imagem de instituições. Para tanto, os diferentes cruzamentos de dados são fundamentados na teorização apresentada no capítulo 3 e 4. Tal fundamentação também guia a leitura e a interpretação do material.

Mas o que se espera com a realização deste trabalho? Basicamente, alertar o setor público para a importância da adequação à lei que versa sobre o acesso à informação. No entanto, acredita-se que este documento possa contribuir, mesmo que singelamente, como fomento à pesquisa acadêmica sobre o tema, já que a LAI é uma matéria legislativa nova e ainda não despertou a devida atenção de pesquisadores da Comunicação, especialmente quando relacionada à gestão de imagem institucional. As conclusões apresentadas nas últimas linhas do trabalho, portanto, podem ser uma boa fonte para todos aqueles que se interessam pelo tema.

2 METODOLOGIA

Indispensável a qualquer estudo, a pesquisa bibliográfica é o ponto inicial desta monografia. Ela teve início antes mesmo da proposição do projeto, e mostrou-se fator determinante para a elaboração do problema de pesquisa, já que identificou a ausência de estudos sobre a questão a qual se pretende analisar aqui.

Em síntese, tal método consiste na identificação, localização e obtenção da bibliografia relacionada a determinado assunto; e na posterior apresentação de um texto sistematizado, onde é exposta toda a literatura que o pesquisador examinou. Nessa última etapa, ele acresce suas ideias e opiniões ao pensamento dos autores

¹ Aqui, entendidos como os indivíduos ou grupos que se relacionam direta ou indiretamente com a instituição.

consultados (STUMPF, 2005). Nesta monografia, isso fica mais evidente no capítulo 3, quando se faz inevitável a exposição de fontes bibliográficas.

Para que o objetivo de analisar como a imagem das instituições pode ser impactada pelo cumprimento ou não da LAI, optou-se, porém, por ir além do método bibliográfico. Foram escolhidos, então, os procedimentos detalhados a seguir, divididos em três partes.

2.1 OBSERVAÇÃO DE *SITE* INSTITUCIONAL E SIC

A pesquisa de campo tem início com uma breve observação do *site* institucional da Câmara Municipal de São Caetano do Sul, para que seja identificado em que medida o órgão cumpre a LAI. É feito, portanto, o mapeamento dos espaços e dos itens relacionados à lei. A partir daí, define-se o nível de adequação da Câmara à mesma, através da redação de um pequeno texto analítico-descritivo que aparece no capítulo 5.

Também observa-se o tempo de resposta da CMSCS aos pedidos de informação feitos por cidadãos. Neste caso, num período de 10 dias, é registrada a entrada de pedidos. Nos 20 dias subsequentes, é observado o tempo que cada um dos pedidos leva para ser respondido. Além dessa observação de 30 dias, o contato direto com o servidor responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) garante a coleta dos dados. Por fim, entrevista com perguntas abertas é realizada com o mesmo servidor (ver Apêndice C) e algumas das respostas somam-se às demais informações obtidas nesta etapa da pesquisa.

2.2 APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS

Esta etapa é essencialmente uma pesquisa de opinião pública. Toma-se como base, então, as recomendações de Novelli (2005), para o aumento das chances de sucesso neste levantamento quantitativo.

A possibilidade de interferência, e até certa manipulação, do pesquisador no desenrolar da entrevista é um dos principais cuidados a se adotar no processo. Esta interferência, intencional ou não, pode se dar pela má formulação da pergunta, pela ordenação confusa das questões, pelo constrangimento ocasionado ao entrevistado pela presença do entrevistador. Enfim, muitos aspectos podem impactar negativamente o pensamento que é recolhido por meio de pesquisas e sondagens de opinião, representando desvios significativos entre o modo de ver expressado durante a pesquisa e a verdadeira opinião do entrevistado (NOVELLI, 2005).

Havendo ciência desses aspectos, propõe-se a aplicação de dois questionários com perguntas fechadas. Um deles é destinado a jornalistas (ver Anexo A). O outro, à população em geral (ver Anexo B).

Os jornalistas de interesse para este trabalho são aqueles ligados à editoria comumente denominada *Política* na imprensa regional do Grande ABC (repórteres e editores). Busca-se saber, basicamente, a opinião dos profissionais sobre o tipo de impacto (positivo, negativo, inexistente) que o cumprimento da LAI pode ter na imagem da CMSCS.

Sobre o questionário destinado à população em geral, as restrições referem-se ao local de residência e à idade: o entrevistado deve morar em São Caetano do Sul e ter, no mínimo, 16 anos (idade a partir da qual o cidadão tem o direito ao voto garantido pela Constituição do Brasil). Diferentemente do questionário destinado aos jornalistas, este contém texto introdutório, que explica sinteticamente a LAI e o motivo da realização da pesquisa; contém ainda perguntas sobre o perfil do entrevistado, referentes a gênero, idade, escolaridade etc.

Uma equipe de cinco voluntários é responsável pela aplicação dos questionários com munícipes em locais estratégicos de São Caetano do Sul. O pesquisador responsabiliza-se pela orientação à equipe sobre a execução do trabalho, e

também pela coleta de informações com os jornalistas, que respondem ao questionário via correio eletrônico. Considerando-se o início da aplicação de questionários 19 de agosto e o encerramento em 2 de setembro de 2013 (período de 14 dias), os números mínimos de questionários respondidos deve ser: 30 (jornalistas) e 350 (municípios).

2.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação dos questionários, inicia-se a apresentação e análise dos dados obtidos nas etapas anteriores, descritas acima. Pode-se, então, mensurar o impacto na imagem institucional da CMSCS em decorrência de seu cumprimento ou descumprimento da LAI.

Pretende-se, nessa etapa, responder à pergunta de pesquisa: “Como a adaptação – parcial ou integral – ou a não adaptação à Lei de Acesso à Informação pode impactar na imagem institucional da organização?”. A partir dessa problematização, expõem-se, no primeiro momento, as considerações sobre o *site* institucional da Câmara e sobre a observação do SIC. Depois, os dados dos questionários. A apresentação não restringe-se à mera descrição, mas também permite-se à análise interpretativa daquilo que é apresentado, sempre com base em pressupostos teóricos, que são registrados nos capítulos 3 e 4.

2.4 CORPUS DE OBSERVAÇÃO

A Câmara Municipal de São Caetano do Sul (CMSCS) é o órgão legislativo do menor município em área da Região do Grande ABC, em São Paulo. Ela é a instituição escolhida para a análise proposta aqui pelo fato de o acadêmico responsável pelo desenvolvimento da pesquisa residir na cidade, o que facilita – acredita-se – o trabalho de campo. A opção se dá também em decorrência de o acadêmico trabalhar no Setor de Comunicação daquela Câmara, o que também facilita a realização de algumas etapas da pesquisa.

A Diretoria de Comunicação da Câmara divide-se em Setor de Cerimonial (SCER) e Setor de Comunicação (SCOM). Interessa, aqui, apenas o último. O SCOM possui cinco funcionários: um jornalista concursado responsável pela assessoria de imprensa (AI); dois analistas técnicos concursados (apenas um deles com formação em Comunicação Social), que auxiliam ao jornalista nos serviços de AI; um agente administrativo concursado, que também auxilia o jornalista em atividades do Setor; e um servidor terceirizado, responsável pela parte técnica do *site* institucional da Câmara. Todos os cinco estão subordinados ao diretor de comunicação, um servidor em cargo comissionado.

3 IMAGEM E ORGANIZAÇÃO

A comunicação nas organizações públicas e privadas vem – notadamente, nas últimas três décadas – recebendo maior atenção da alta gestão. Seja enquanto estratégia, seja enquanto setor, o palavra comunicação denota uma séria de processos pelos quais se pretende obter uma relação fluída e harmônica entre o emissor (organização) e receptores (*stakeholders*), sempre intencionando elevar a imagem do primeiro na conceituação dos segundos.

Mas os cuidados com a imagem da organização – ou também da pessoa pública – e com a manutenção de um bom relacionamento com os públicos de interesse dependem, às vezes, não apenas de uma expertise improvisada ou mesmo da sorte daqueles a quem se atribuem as funções de assessor de comunicação. É preciso estar atento, atualizado às mudanças socioculturais, às mudanças no âmbito da própria organização. Para tanto, é necessário estudo, profissionalização dos departamentos de comunicação. Defende-se esta ideia porque é bem sabido que o arcaísmo presente ainda hoje nas organizações é fruto, em parte, do trabalho amador realizado por indivíduos que conseguem empregos através de indicações e/ou trocas de favores. (Trata-se de prática banalizada no Brasil, presente na esfera federal até a municipal,

aderida aos três Poderes: o fisiologismo².) *Em parte*, porque há outro fator que explica bem essa forma arcaica de gestão da comunicação: o descaso da alta gestão com a opinião pública (OP).

Este, aliás, é um dos assuntos-chave deste trabalho. Lippman (2008) – talvez a maior referência sobre o tema – disserta sobre a expressão opinião pública:

Aqueles aspectos do mundo que têm a ver com o comportamento de outros seres humanos, na medida em que o comportamento cruza com o nosso, que é dependente do nosso, ou que nos é interessante, podemos chamar rudemente de opinião. As imagens na cabeça destes seres humanos, a imagem de si próprios, dos outros, de suas necessidades, propósitos e relacionamentos, são suas opiniões públicas (LIPPMANN, 2008).

O entendimento conceitual de opinião pública faz-se necessário para que muitos fenômenos sociais sejam compreendidos. Entre eles, o fato de determinado grupo de indivíduos aprovarem ou não, em determinado período, um presidente da república, por exemplo. Para Torquato (2010), a opinião pública nasce das ideias e crenças individuais, que vão se aglomerando, expandindo-se de maneira vertical (nas classes sociais) e horizontal (nos espaços geográficos), conduzida pelos meios de comunicação, que funcionam como tuba de ressonância dos fatos. Ainda de acordo com o autor, ela é determinada por fatores psicológicos, sociológicos e históricos. É, acima de tudo, um “fenômeno dinâmico”, que acompanha a idade, os valores e a ética de cada tempo. Por isso mesmo, como completa o mesmo autor, “conserva uma base temporal, que vai se adaptando aos ciclos históricos, determinando novas direções, atenuando ou adensando conceitos e preconceitos” (TORQUATO, 2010). O dinamismo desse fenômeno acaba sendo favorável àqueles que são alvo da opinião pública; e torna-o fantástico! Como explicar – aproveitando a deixa do exemplo mencionado no início deste parágrafo – a eleição, em 2006, do ex-presidente Fernando Collor ao Senado, após sofrer processo de *impeachment* no início dos anos 1990?

² Descrito em STF condena 25 réus do Mensalão (2013) como “marca negativa da política brasileira”, o fisiologismo é uma espécie de ‘loteamento’ de cargos públicos, uma moeda de troca no universo político. Na prática, é o recebimento de cargos na máquina pública, de diretorias de estatais a ministérios, por pessoas que contribuem com aqueles detentores do poder de nomeá-los.

Deixando de lado a retórica do questionamento, existe um fato a ser considerado: a instituição/pessoa que, diferentemente daquelas que tratam a opinião pública com descaso, se preocupar com ela – e com sua própria imagem –, deve buscar estratégias e políticas de comunicação baseadas na verdade e na transparência, para ter mais chances de sucesso perante os seus *stakeholders*. Com isso, corroboram Lemos & Lévy (2010). Segundo os autores, a opinião pública é oposta à prática do segredo dos governos absolutistas. Além disso, seu aparecimento está diretamente ligado à emergência da imprensa e da cultura popular de massa (LEMOS & LÉVY, 2010). Ou seja, na sociedade contemporânea, pautada pela mídia – como diversas correntes de estudo da comunicação defendem³ –, transmitir informações, prestar contas à sociedade deve influenciar a construção da opinião das massas. Felizmente, já se percebe uma evolução nesse processo. A própria criação da Lei de Acesso à Informação é marca desse avanço – porém, cabe às organizações cumpri-la efetivamente.

A opinião pública não pode ser dissociada da *imagem institucional*, já que esta é reflexo daquela. A imagem das organizações é, certamente, outro ponto importante que deve ser discutido aqui. Na literatura, sua definição traz, curiosamente, diferentes nomenclaturas, fruto de linhas de raciocínio e particularidades dos estudiosos que se debruçam sobre o assunto. Todavia, os conceitos se completam.

Kunsch (2003) é um dos nomes mais importantes nos estudos de relações públicas e comunicação nas instituições. Para ela, a imagem institucional pode ser entendida como uma visão subjetiva da realidade objetiva, as pessoas interpretam as mensagens da organização de acordo com as experiências vivenciadas durante toda a sua vida, fazendo com que cada imagem formada seja única e individual (KUNSCH, 2003). Bueno (2009) prefere a expressão *imagem corporativa*, definindo-a como a representação mental de uma organização construída por um indivíduo ou grupo por meios de percepções e experiências concretas, informações e influências recebidas de terceiros ou da mídia (BUENO, 2009), conceito muito próximo daquele proposto pela outra autora.

³ Sobre tais correntes, sugere-se a leitura de WOLF (2008).

Brandão (2011) também opta pelo uso da expressão imagem corporativa, definindo-a como “a construção de um conceito, por parte dos públicos, a respeito de uma corporação, processo no qual vão influenciar as percepções, os valores, sensações e julgamentos desse público” (BRANDÃO, 2011). Segundo essa autora, a imagem da organização está diretamente ligada à construção de sua ‘identidade corporativa’:

A identidade é uma forma de personalidade da corporação, compreendida e partilhada conscientemente pelos funcionários e colaboradores e que se expressa não só nos signos e símbolos visíveis da empresa, como logomarca, cores, arquitetura, mas também no estilo da gestão. A visão que a empresa tem dela mesma e a forma como ela expressa seus valores, sua missão, sua visão de futuro são parte de sua identidade corporativa (BRANDÃO, 2011).

Com esse pensamento, corrobora Bueno (2009). A identidade corporativa, para o autor, também pode ser entendida como a ‘personalidade’ da organização, que está “umbilicalmente associada à sua cultura e ao seu processo global de gestão” (BUENO, 2009).

Para desambiguar a questão, Torquato (2010) propõe uma sintética explicação: a identidade se refere ao plano dos conteúdos lógicos, concretos, apreendidos pelo nível do consciente; a imagem se refere ao plano dos simbolismos, das intuições e conotações apreendidas pelo nível do inconsciente (TORQUATO, 2010).

Na etimologia, encontra-se outra expressão, às vezes entendida como sinônimo de imagem institucional: a *imagem pública*. Uma definição é encontrada no estudo de Weber (2011):

A imagem pública é a combinação de dois modos de representação. A primeira é a representação política, objetiva e tangível, pois vinculada à eleição ou ao lugar institucional conquistado, enquanto que a segunda é a representação simbólica, subjetiva e intangível, porquanto vinculada aos modos de representar a representação (política) em lugares de visibilidade pública (WEBER, 2011).

A partir dessas palavras, percebe-se certa diferença – talvez pouco nítida – entre imagem institucional e imagem pública. Mas no decorrer de sua argumentação, Weber apresenta mais claramente a semelhança conceitual que motiva pesquisadores a pensarem nas duas expressões como sinônimas. Segundo a autora, “a formulação

dessa imagem pública é tão eventual quanto permanente e dependente do repertório cultural, psíquico e informático que permite decodificar e aceitar/ignorar/recusar a proposta visual e a informação das mídias” (WEBER, 2011). O mesmo aparece – intencionalmente, peca-se com o pleonasma – na conceituação já apresentada de imagem institucional.

(Na tentativa de direcionar o raciocínio, propõe-se o foco.) Como é pontuado na introdução deste trabalho, pode parecer pouco clara a relação entre a opinião pública e a estratégia de comunicação adotada por uma organização. Mas deve-se ter em mente uma máxima: o produto daquela equação é a imagem da instituição. E não há mais espaço para a omissão – que, por sinal, não poderia nem ter o mérito de ser classificada como uma estratégia. Para ser impactada positivamente, a imagem de um órgão público qualquer depende de estratégias e ações que visem à exposição de todas as informações possíveis, irrestritamente, a seus públicos.

Para endossar a argumentação, vale a referência a Lemos & Lévy (2010). Os autores mencionam que a maioria das câmeras legislativas no mundo oferece serviços *online* com o objetivo de tornar seu funcionamento acessível. “Uma vez que estamos habituados à eficácia, à simplicidade e à transparência no universo em crescimento da economia da informação, a opacidade, o fechamento e a ineficácia das administrações públicas tornam-se chocantes” (LEMOS & LÉVY, 2010).

Torna-se compreensível, aos poucos, às assessorias de comunicação e seus assessorados que os *cases* e a literatura costumam apontar para a direção mais sensata: a transparência como política. É fundamental, porém, a qualificação, a profissionalização dos departamentos de comunicação nos organismos públicos para garantir que estratégias e políticas visando à transparência – as mais positivas para qualquer instituição – sejam aplicadas. Parte do composto de comunicação integrada, a comunicação institucional é responsável por isso. De acordo com Tavares (2010), comunicação institucional é o conjunto de ações que visa a divulgar informações aos públicos de interesse sobre os objetivos, as práticas, as políticas e ações institucionais da organização. Ainda segundo o autor, essas ações objetivam construir, manter ou

melhorar a imagem da organização no mercado perante seus públicos (TAVARES, 2010).

Sejam jornalistas, sejam relações públicas, aos profissionais responsáveis pela comunicação institucional cabem todos os esforços relacionados à construção/manutenção da imagem do assessorado. O primeiro esforço seria convencer o assessorado das vantagens decorrentes da opção pela política de transparência.

Do lado da mídia, os jornalistas serão, talvez, os primeiros a perceber tal política. Eles, ao publicarem notícias sobre a organização, podem influenciar na imagem que cada receptor cria daquela entidade. Por isso também é importante manter um bom relacionamento com a imprensa, evitando-se sempre a obscuridade. Eles – os jornalistas – têm o dever social de fiscalização, em especial do setor público.

A acumulação de dados, menciona Gillmor (2005), “é um poderoso meio de investigação para quem quiser aprofundar qualquer assunto”. Os gestores e políticos, entretanto, não devem temer esse fato – pelo contrário! A partir daí, sua imagem, e também a dos órgãos, poderá ser beneficiada, considerando-se que não têm problemas para esconder. A transparência parece, de fato, a melhor opção sempre. Mas, como alerta o autor – ele mesmo um jornalista –, “criar uma ilusão de transparência não é exatamente a mesma coisa que ser transparente” (GILLMOR, 2005).

4 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Atualmente, as instituições aumentam sua legitimidade na medida em que democratizam as suas informações junto à sociedade. Isso ocorre justamente pelo fato de o acesso à informação facilitar a ação dos indivíduos, reduzir custos e tempo, e aumentar sua eficiência, sempre em favor da credibilidade do ente público.

A informação é, de fato, um dever da administração pública e um direito consagrado dos cidadãos. Assim, toda e qualquer atividade realizada pelos órgãos

públicos deve ser submetida ao processo de justificação e fundamentação perante a sociedade.

Mas nem sempre isso foi uma realidade. A confidencialidade de informações impedia ou dificultava o acesso de interessados ao seu conteúdo. Tornou-se um ideal, entretanto, a partir da criação da Lei nº 12.527, que data de 18 de novembro de 2011. Popularmente chamada de Lei de Acesso à Informação (LAI), ela é um marco jurídico no Brasil. Mesmo assim, a LAI entrou em vigor somente no dia 16 de maio de 2012, há pouco mais de um ano. A partir daí, é notado o destaque recebido pelo assunto – a regulamentação do acesso à informação – nos meios de comunicação.

Com o objetivo de garantir o direito fundamental do cidadão de acessar a informação, indicando como diretrizes básicas a publicidade como princípio geral, o sigilo como exceção, a divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitação, a cultura da transparência e o controle social da administração pública, a LAI representa significativo avanço na relação entre Estado e população.

Não há dúvidas de que a noção de cidadania – a qual se beneficia com a disseminação de informação – é ampliada à medida que práticas de transparência são incentivadas pelo Estado. Não é em vão – deve-se enfatizar – que a criação da LAI cumpre mandamento constitucional, que assegura ao cidadão o direito de receber dos órgãos públicos informação de seu interesse particular ou coletivo.

Para além da cidadania, e da formação de novo instrumento para o exercício dela – e como é mencionado no guia explicativo da lei, criado pelo Senado Federal –, muitos serão os impactos da LAI, dentre os quais podem ser considerados destaque “o reconhecimento do direito à verdade histórica, a reordenação das relações internacionais sobre política de sigilo, e a constituição de política de informação de ampla abrangência” (BRASIL, 2013).

A obrigação de informar incumbe a todos os poderes e órgãos públicos, de todos os níveis, e de quem mantém relacionamento com esses entes envolvendo dinheiro público. Um choque de gestão, contudo, poderá se produzir, na medida em que o Estado efetivar seu dever e o cidadão realizar o seu direito. Combater a corrupção, a má gestão passa a ser, em tese, mais fácil com a existência da nova lei.

Um dos mecanismos idealizados como auxílio aos princípios da LAI – presente, inclusive, no corpo da lei – é o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Todos os entes públicos devem criar o SIC, que é um espaço físico, com condições de atendimento e orientação ao público. Além desse espaço, aparatos tecnológicos e de comunicação – como computadores conectados à Internet – devem ser utilizados para facilitar o acesso àquilo que deve ser divulgado. Aí foi pensado o e-SIC, que pode ser considerado a versão *online* do serviço.

Sabe-se que a LAI especifica os procedimentos que União, Estados, Distrito Federal e Municípios devem seguir para garantir o acesso à informação – como aqueles mencionados no parágrafo anterior. No entanto, mesmo mais de um ano tendo se passado desde a promulgação da lei, ainda é comum o seu descumprimento. Uma justificativa plausível é a existência, no setor público, de modelos arcaicos de comunicação, nos quais os gestores – por conta própria ou por recomendação de seus superiores (políticos em cargos eletivos) – escondem ou dificultam o acesso à informação, criando uma relação obscura com o jornalista e com o cidadão, o que, às vezes, significa infringir potencialmente as leis vigentes – e não apenas a LAI. Em relação à LAI, como já foi mencionado, o país está longe de concluir o processo de aderência total de seus órgãos públicos. Artigo publicado pelo jornal Folha de São Paulo confirma o que é enunciado:

Às vésperas de completar um ano de vigência, a Lei de Acesso à Informação aponta para inúmeros desafios a serem superados. Cerca da metade dos Estados e a vasta maioria dos municípios ainda não adotaram as regulações previstas por ela. [...] Pedidos de informações básicas e públicas continuam a ser respondidos com questões sobre a motivação do requerente e o uso pretendido para os dados. Há até solicitação de pagamento para a entrega das informações (MARTINS, 2013).

Tal estratégia de comunicação pode ser entendida não somente como arcaica, mas também como prejudicial às instituições. Por isso, faz-se necessária a busca por maneiras de alertar os profissionais da comunicação e também as pessoas e organizações assessoradas por eles. Esconder, omitir informação do público é opção de gestão que deveria pertencer ao passado remoto das assessorias de comunicação.

Mas, então, como a informação deve ser tratada dentro das instituições públicas? Ferraretto & Ferraretto (2009) diriam que “o político está a serviço da população, que lhe delegou poderes para tal. Assim, é inadmissível que uma informação seja sonegada à grande imprensa e, por consequência, aos cidadãos” (FERRARETTO & FERRARETTO, 2009). Em outras palavras, a informação deve ser compartilhada sempre – salvo em casos de sigilo e confidencialidade indiscutíveis – com a sociedade. Isso é feito pelos órgãos da esfera Federal, todos cumpridores da LAI. O Governo do Estado de São Paulo e também os Poderes Executivo e Legislativo de sua Capital também cumprem cada artigo da Lei. Esses exemplos serviriam, também, para ilustrar a relação entre jornalista e fonte – esta última, as instituições e seus representantes –, que deve ser cultivada buscando-se o bem social, sempre através da verdade e da justiça. Este é o pensamento no qual se acredita e com o qual se relaciona positivamente a imagem das instituições.

5 LAI E CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL

Finalmente é chegado o momento em que são apresentados e analisados os dados colhidos durante a pesquisa empírica proposta neste trabalho. Inicialmente, portanto, apresentam-se considerações sobre o *site* da Câmara Municipal de São Caetano do Sul, e em que medida o órgão cumpre a Lei de Acesso à Informação. Na sequência, expõem-se os resultados das pesquisas de opinião, realizadas com sulsancaetanenses e jornalistas da região do Grande ABC.

A análise interpretativa dos dados obtidos nas diferentes etapas da pesquisa é feita neste mesmo capítulo, à medida que são apresentados. Tal análise pode gerar

considerações importantes para que se compreenda, factualmente, se a LAI pode impactar sobre a imagem institucional dos órgãos e pessoas abrangidos por essa nova lei.

5.1 O *SITE* DA CÂMARA

O Art. 8º da LAI diz que é dever dos órgãos e entidades públicas, independentemente de requerimentos, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. O § 2º do mesmo artigo diz que, para esse cumprimento, os órgãos e entidades públicas devem obrigatoriamente divulgar as informações nos *sites* oficiais da Internet. Tais informações são dispostas em forma de incisos, no § 3º do Art. 8º, e foram usados na análise do *site* da CMSCS, como é apresentado no quadro a seguir:

QUADRO 1 – REQUISITOS DA LAI E O *SITE* DA CMSCS

Conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.	O <i>site</i> da CMSCS não possui qualquer ferramenta de pesquisa.
Possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações.	Cumpre.
Possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina.	Cumpre.
Divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação.	Cumpre.
Garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso.	Cumpre.
Manter atualizadas as informações disponíveis para acesso.	Cumpre.
Indicar local e instruções que permitam ao interessado se comunicar, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou	Cumpre.

entidade detentora do sítio.	
Adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.	Não há acessibilidade para pessoas com deficiência.

FONTE: O AUTOR

Pode ser constatado que, de forma geral, a CMSCS cumpre as exigências da lei. O órgão peca, no entanto, ao não dispor de formas alternativas de acesso para pessoas com deficiência; também não facilita a busca, através de ferramenta específica, na base de dados interna do Legislativo.

Sobre as informações que devem ser disponibilizadas, ainda no Art. 8º da LAI, elas são listadas, e também foram usadas na análise do *site* da CMSCS, conforme segue:

QUADRO 2 – DADOS PARA DISPONIBILIZAÇÃO E O *SITE* DA CMSCS

Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público.	Cumpre parcialmente. Não há disponibilização das competências nem da estrutura organizacional da CMSCS.
Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros.	Cumpre, com a publicação de planilhas em formato PDF.
Registros das despesas.	Cumpre, com a publicação de planilhas em formato PDF.
Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados.	Cumpre, com a publicação de planilhas em formato PDF.
Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades.	Cumpre parcialmente, através da publicação de notas jornalísticas curtas, sem aprofundamento de assunto.
Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.	O <i>site</i> não disponibiliza quaisquer <i>FAQ</i> para os usuários.

FONTE: O AUTOR

O fato de a CMSCS não disponibilizar a estrutura organizacional nem as competências de cada servidor não parece muito grave. Não publicar de forma mais expressiva dados sobre ações, projetos – por exemplo –, e não possuir o serviço *Frequently Asked Questions* (FAQ) – no português, “Perguntas Frequentes” – é algo que deveria ser revisto com mais atenção pelo órgão.

A LAI menciona que os entes públicos devem utilizar a tecnologia a favor da disponibilização de informações. Portanto a publicação de dados em formato PDF também poderia ser repensada, considerando que há recursos e formas mais avançadas e eficientes de se publicar os registros e outras informações mencionados no Quadro 2.

O Art. 9º da LAI diz que o acesso a informações públicas será assegurado mediante a realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação. Nesse sentido, averiguou-se que a CMSCS apenas publica notas informativas, na área “Notícias” do *site*, para divulgar as audiências públicas que realiza. Não foram identificadas formas de “incentivo à participação popular”, tampouco “outras formas de divulgação” das atividades do Legislativo sulsancaetanense, requisitos mencionados na LAI.

O Art. 9º também versa sobre a criação, pelos entes públicos, do serviço de informação ao cidadão, ou SIC. A CMSCS possui em seu *site* tal serviço, como institui a lei. Destacado na imagem a seguir, o ícone presente na homepage da Câmara que dá acesso ao serviço de informação ao cidadão (e-SIC):

FIGURA 1 – CAPTURA DE TELA PARCIAL DA HOMEPAGE DA CMSCS

> Sessões Ordinárias:
Terças-feiras, às 17h30
Endereço:
Av. Goiás, 600 - Centro
Cep: 09521-300
PABX: (11) 4228-6000
Horário: das 8h às 18h

▶ **Pio Mielo**
Limpar bueiro localizado na Rua Vieira de Carvalho
Saiba +

▶ **Roberto do Proerd**
Criar a “Casa do Hip-Hop” no Município
Saiba +

▶ **Severo e Amigos**
Reformar bancos defronte ao pronto socorro Albert Sabin
Saiba +

▶ **Sidão da Padaria**
Limpar o córrego da Av. Antonio da Fonseca Martin
Saiba +

> Mais notícias
28/06/2013
Câmara devolve itens patrimoniais à Prefeitura
20/06/2013
Câmara aprova “Dia da Dança do Salão”
20/06/2013
“Dia do Som Caetano Gospel” é aprovado em São Caetano

Busca notícias anteriores
| Mês Janeiro | Ano 2013 | buscar

Copyright Câmara Municipal de São Caetano do Sul. Todos os direitos reservados.

FONTE: O AUTOR

Após clicar no ícone, o usuário é direcionado a um formulário eletrônico, que deve ser preenchido para que as informações sejam requeridas à Câmara.

FIGURA 2 – CAPTURA DE TELA PARCIAL DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO DO SIC

Câmara Municipal de São Caetano do Sul
Organização, Trabalho e Seriedade

São Caetano do Sul - Quarta-feira, 21 de agosto de 2013 - 09h03 | Busca OK

- A Câmara
- Acesso à Informação
- Atas
- Audiências Públicas
- Autonomia
- Concurso Público
- Fale Conosco
- Fotos
- Leis
- L.C. 131 -Transparência
- Lei Orgânica do Município
- Licitações
- Links
- Mesa Diretora
- Notícias
- Ordem do dia
- Prestando Contas
- Presidente
- Regimento Interno
- Sessões Solenes
- Vereadores

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade física existente em todos os órgãos e entidades do poder público, em local identificado e de fácil acesso, para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública. O SIC tem como objetivo:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- Conceder o acesso imediato à informação disponível;
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações;

Para solicitar informações selecione um dos links abaixo e preencha o formulário:

Solicitação de Informação Pessoa Natural
Formulário para reclamação - Pessoa Natural

Solicitação de Informação Pessoa Jurídica
Formulário para reclamação - Pessoa Jurídica

Dúvidas: (11) 4228-6109 / Email: sic@camarascs.sp.gov.br

e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Formulário para pedido de acesso à informação
Pessoa Natural

Nome:

Documento de identificação:

Tipo: Número:

> Sessões Ordinárias:
Terças-feiras, às 17h30
Endereço:
Av. Goiás, 600 - Centro
Cep: 09521-300
PABX: (11) 4228-6000
Horário: das 8h às 18h

FONTE: O AUTOR

O Art. 11 da LAI menciona que o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Caso isso não seja possível, haverá um prazo de até 20 dias (prorrogável por mais 10 dias, desde que justificadamente e dando ciência ao requerente) para que o órgão ou entidade pública conceda a informação, indique as razões da recusa, ou comunique não portar a

informação. O tempo de resposta da CMSCS aos pedidos de informação feitos por cidadãos é de extrema relevância aqui.

O SIC da Câmara sulsancaetanense foi observada por 30 dias. Nos 10 primeiros dias, registrou-se a entrada de sete pedidos de informação. Todos eles levaram entre 16 e 19 dias para serem respondidos.

Questionado sobre os motivos da demora – que vai de encontro ao imediatismo sugerido pelo caput do Art. 11 –, o servidor público responsável pelo SIC disse que a decisão de “dificultar ao máximo o acesso à informação” e de “desmotivar e desencorajar o cidadão” é feita de forma conjunta entre a presidência e as diretorias Administrativa e de Comunicação da CMSCS. O servidor enfatizou que apresenta de imediato todos os pedidos de informação ao diretor de comunicação do Legislativo, e que, nos quase oito meses que trabalha no atendimento do SIC (fevereiro a setembro de 2013), todos os requerimentos poderiam ser respondidos no mesmo dia em que chegaram. Ele, no entanto, deve aguardar ordens do diretor de comunicação para enviar as respostas, o que acontece sempre quando o término do prazo de 20 dias se aproxima.

Como foi constatado, a CMSCS cumpre parcialmente a Lei de Acesso à informação. Acredita-se que o descumprimento mais grave (que pode afetar a imagem do órgão negativamente entre os cidadãos) seja a demora em que os pedidos de informação encaminhados ao SIC sejam respondidos.

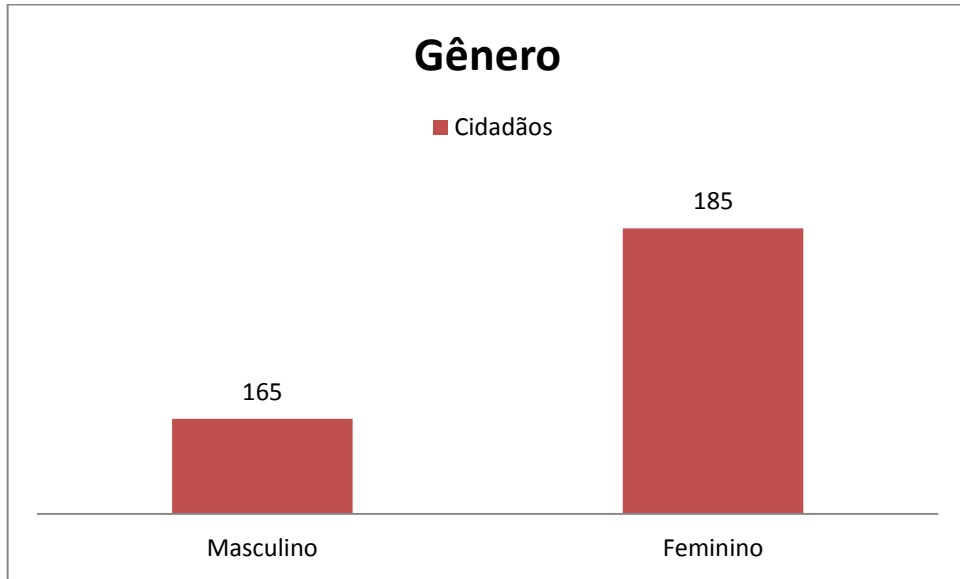
5.2 O IMPACTO DA LAI SOBRE A IMAGEM DA CMSCS – OS CIDADÃOS

O questionário que permite a mensuração do impacto da Lei de Acesso à Informação na imagem institucional dos órgãos públicos utilizou a Câmara Municipal de São Caetano do Sul como alvo da pesquisa, e foi respondido por cidadãos daquela cidade. A seguir, são apresentados os resultados obtidos.

5.2.1 Sobre os entrevistados

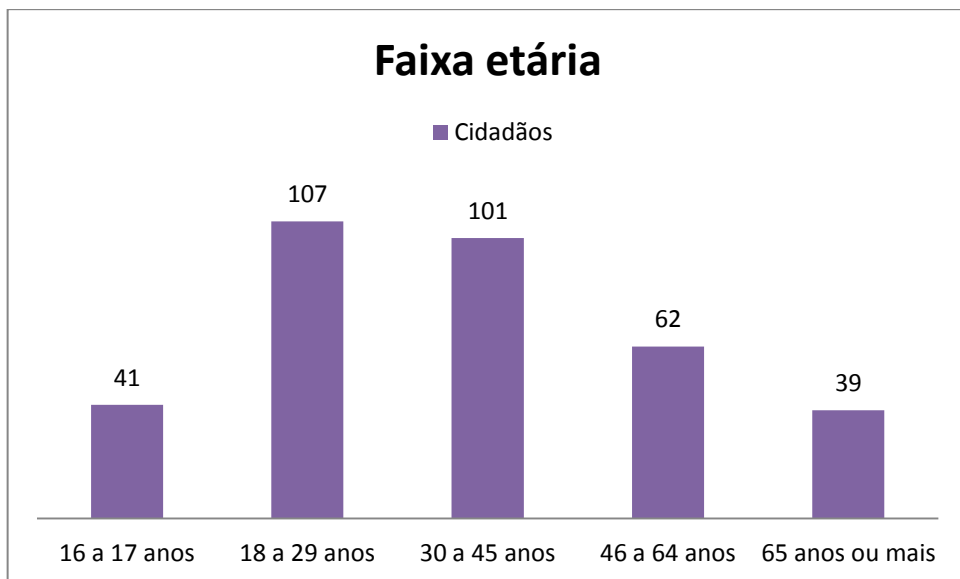
Foram entrevistados 350 cidadãos. No preenchimento dos questionários, eles deveriam mencionar o gênero, a faixa etária e escolaridade nos quais se incluíam, e também a frequência com que usam a Internet. A seguir, o perfil dos participantes:

GRÁFICO 1 – GÊNERO DOS ENTREVISTADOS

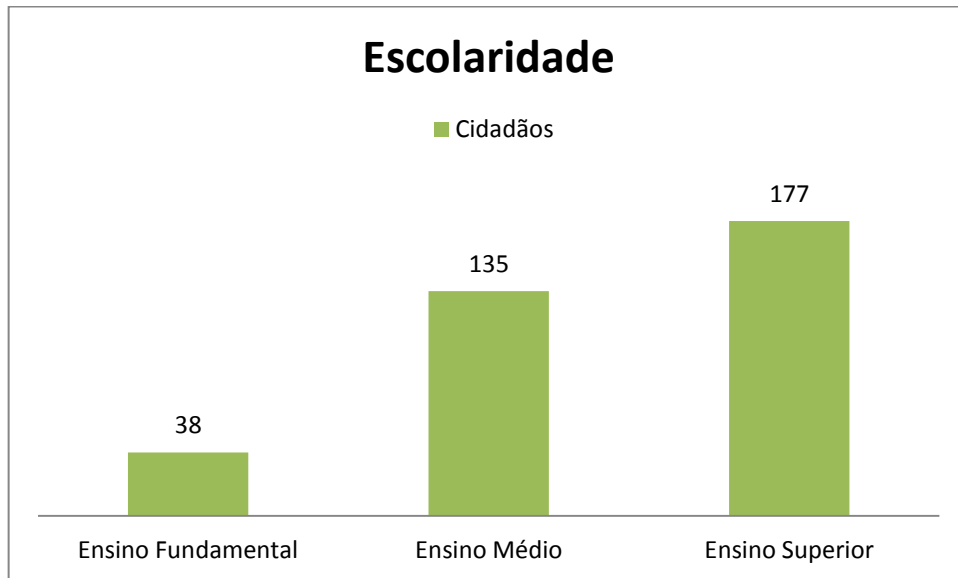


FONTE: O AUTOR

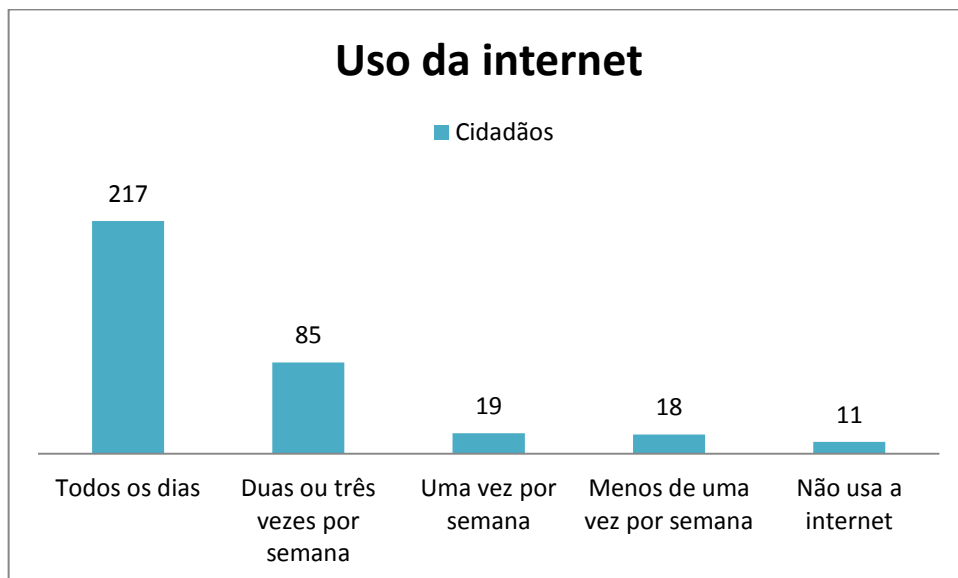
GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS



FONTE: O AUTOR

GRÁFICO 3 – GRAU DE ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS

FONTE: O AUTOR

GRÁFICO 4 – USO DA INTERNET PELOS ENTREVISTADOS

FONTE: O AUTOR

Como é possível observar, a maioria (53%) dos entrevistados são mulheres. Em relação à idade, os grupos etários de 18 a 29 e 30 a 45 anos representam quase 60% dos participantes. Sobre o grau de escolaridade, 51% cursam ou concluíram um curso superior, enquanto apenas 11% cursam ou cessaram os estudos ao término do ensino fundamental.

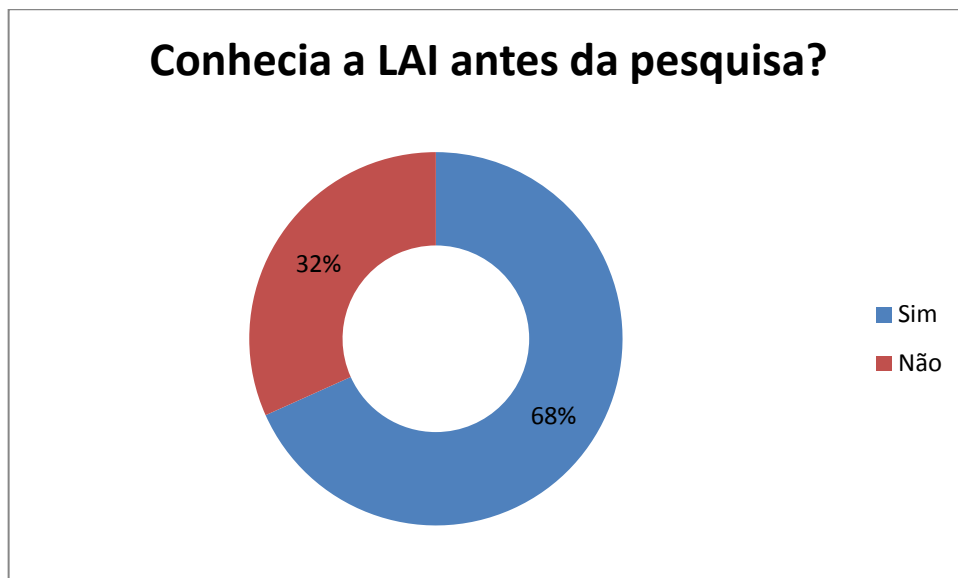
Um dos pontos mais interessantes da pesquisa identifica a frequência de acesso à Internet por esses participantes. Constatou-se que 62% deles navegam na Internet todos os dias, e que outros 24% fazem-no entre duas e três vezes por semana. Apenas 3% dos entrevistados disse não utilizar a rede mundial de computadores.

Após a apresentação do perfil dos participantes – que foram respondidas nas quatro primeiras perguntas do questionário –, é revelado o resultado da segunda parte do questionário.

5.2.2 Sobre a LAI

O questionário continha três perguntas sobre a Lei de Acesso à Informação. Estes são os resultados gerais obtidos:

GRÁFICO 5 – CONHECIMENTO DA LAI ANTES DA PESQUISA

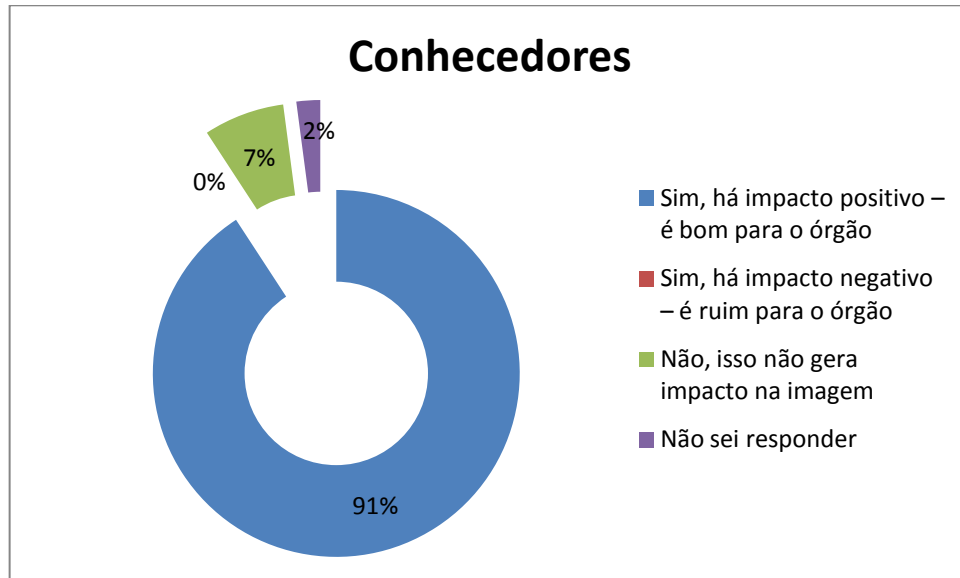


FONTE: O AUTOR

Como pode ser observado, 68% dos participantes (239 cidadãos) disseram já conhecer a LAI, número que pode ser considerado expressivo, e que favoreceu a pesquisa, pois pode garantir maior credibilidade aos resultados.

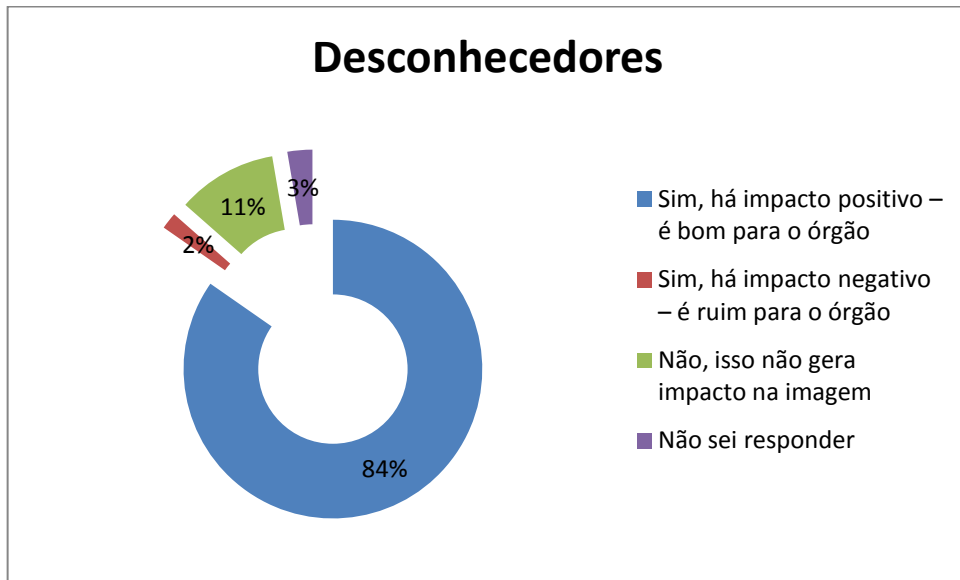
Dentre os 239 indivíduos que disseram conhecer a LAI antes de participarem da pesquisa, mais de 90% deles acredita que o cumprimento da Lei pelos entes públicos impacta positivamente sobre sua imagem institucional:

GRÁFICO 6 – O IMPACTO PARA OS CONHECEDORES DA LAI



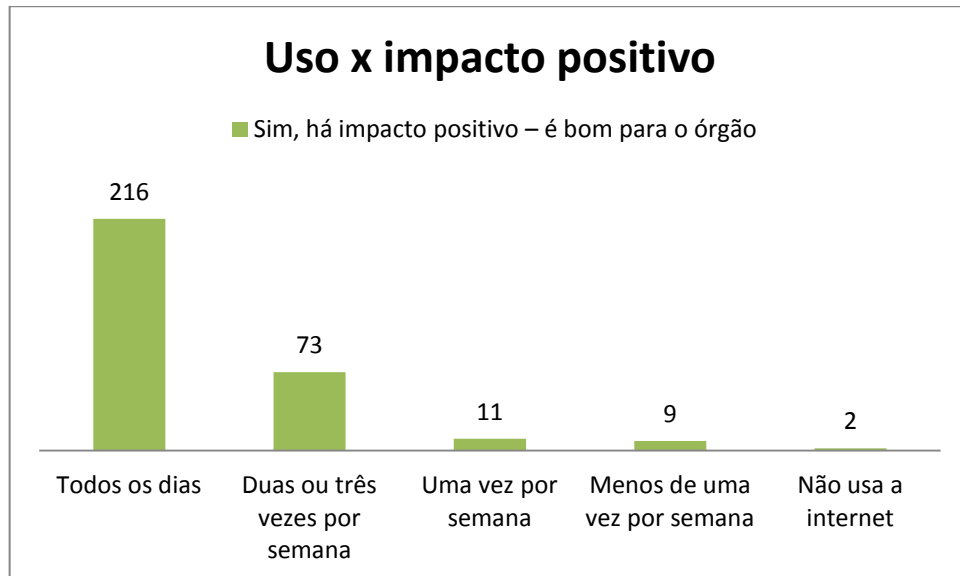
FONTE: O AUTOR

Nenhum dos entrevistados acredita que o cumprimento da LAI impactaria negativamente sobre a imagem dos entes públicos. Esse resultado é muito próximo do obtido entre os entrevistados que disseram desconhecer a LAI antes de participarem da pesquisa: apenas dois de um total de 111 indivíduos desconhecedores relacionaram o cumprimento da Lei a um impacto negativo. A grande maioria (84%, ou 94 cidadãos), outra vez, acredita que a imagem institucional pode ser impactada positivamente com o cumprimento da LAI. Isso pode ser visto no gráfico a seguir:

GRÁFICO 7 – O IMPACTO PARA OS DESCONHECEDORES DA LAI

FONTE: O AUTOR

Se as respostas ao questionamento anterior forem relacionadas à frequência de acesso à Internet, obtêm-se os gráficos a seguir:

GRÁFICO 8 – USO DA INTERNET E IMPACTO POSITIVO

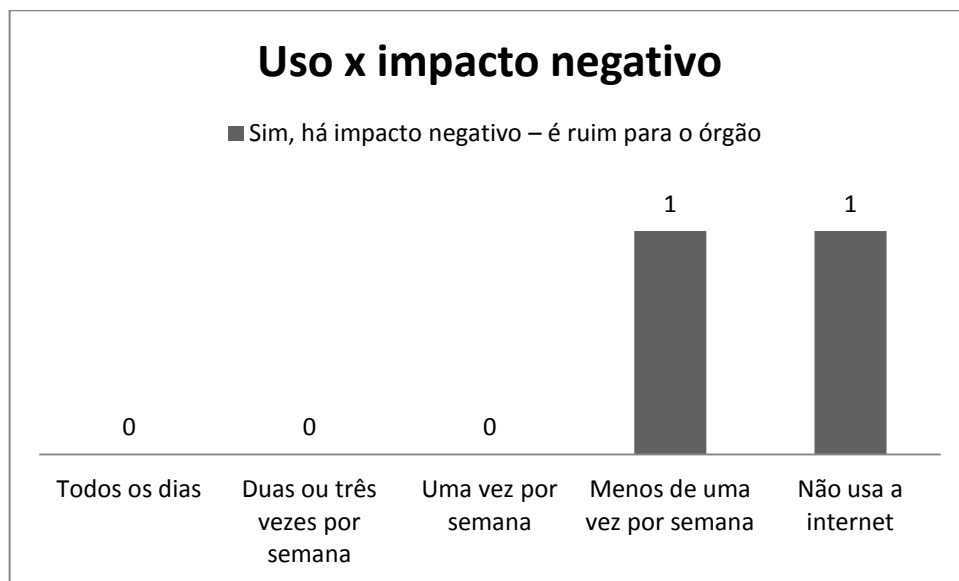
FONTE: O AUTOR

O impacto positivo como resposta dos usuários parece ser reflexo do uso frequente da Internet. Apenas um dos 217 usuários diários não acredita que o cumprimento da LAI pode impactar positivamente na imagem das instituições. Dos 85

que conectam a Internet duas ou três vezes por semana, 73 (86%) também acreditam no impacto positivo.

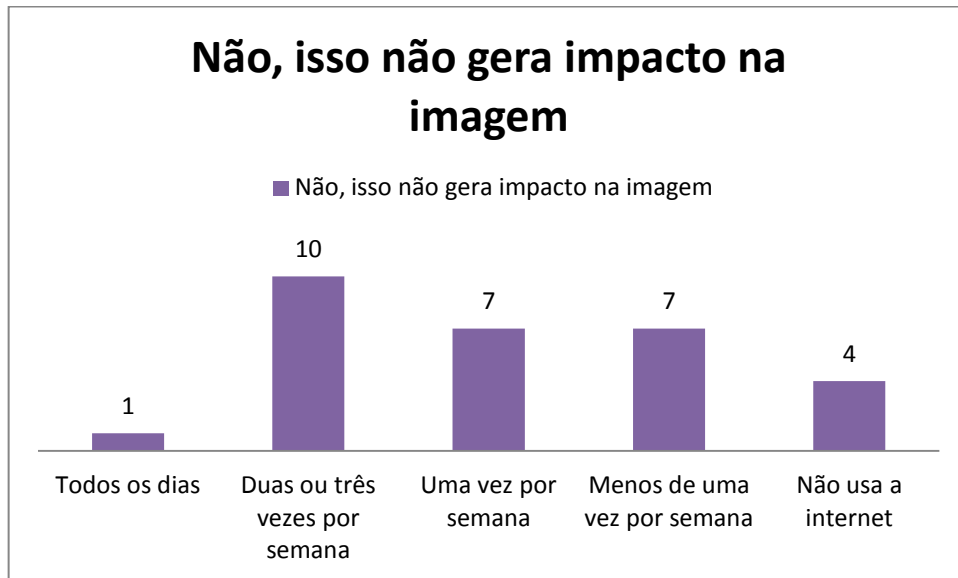
O gráfico a seguir apresenta a crença de dois indivíduos no impacto negativo causado pelo cumprimento da LAI. Como pode ser observado, ambos têm acesso raro ou nulo à Internet:

GRÁFICO 9 – USO DA INTERNET E IMPACTO NEGATIVO

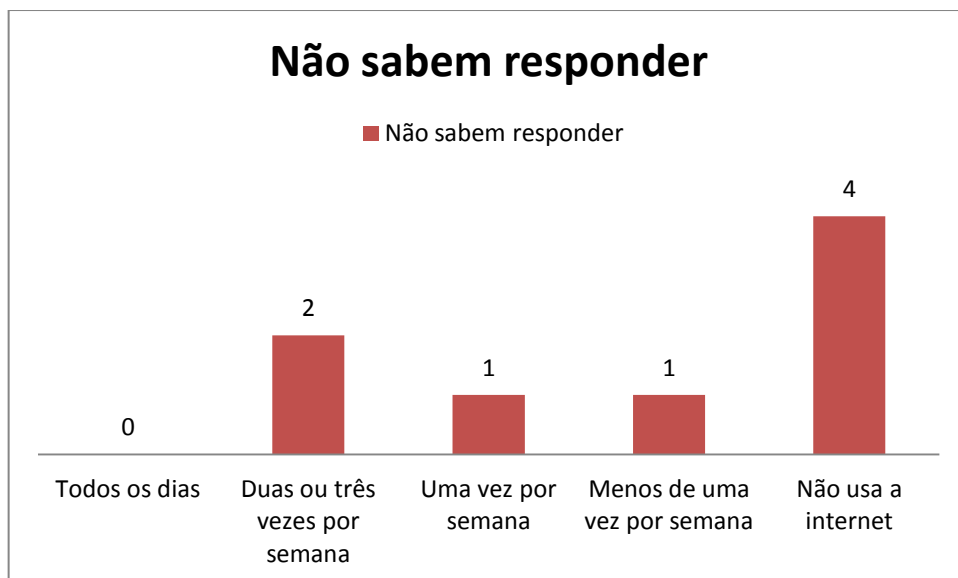


FONTE: O AUTOR

São poucos, também, os que acreditam que a LAI não pode impactar de forma alguma sobre a imagem das instituições. Cruzados à frequência de uso da Internet, os resultados obtidos são equilibrados:

GRÁFICO 10 – USO DA INTERNET E AUSÊNCIA DE IMPACTO**FONTE: O AUTOR**

O último gráfico do cruzamento entre frequência de acesso à Internet e impacto sobre a imagem institucional mostra os indivíduos que não souberam se posicionar sobre o assunto:

GRÁFICO 11 – USO DA INTERNET E ENTREVISTADOS INDECISOS**FONTE: O AUTOR**

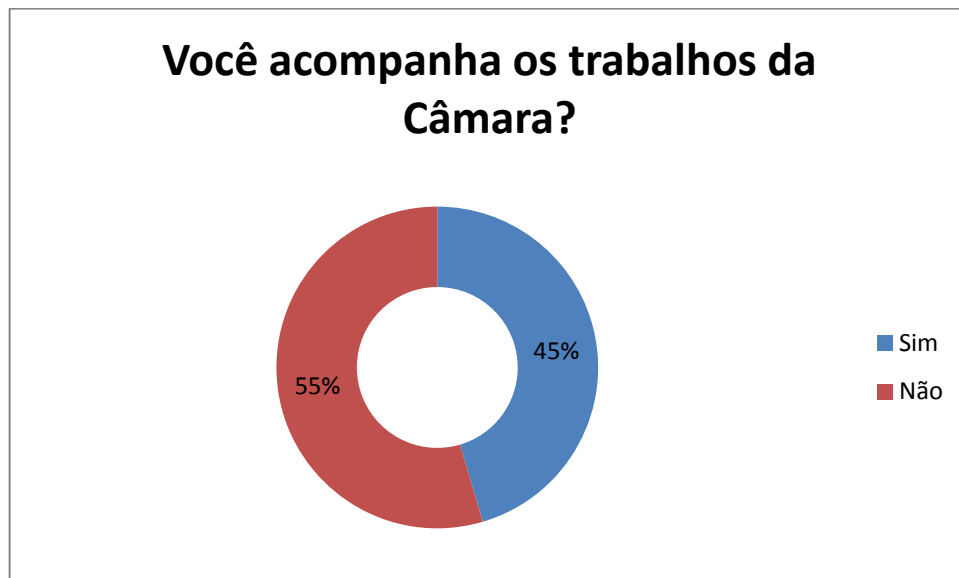
Parece bastante claro, após a observação e análise dos resultados expostos até o momento, que o cumprimento da LAI, na opinião dos cidadãos, influencia

positivamente sobre a imagem dos entes públicos. Passa-se, assim, à apresentação dos resultados obtidos no terceiro grupo de perguntas do questionário.

5.2.3 Sobre a CMSCS

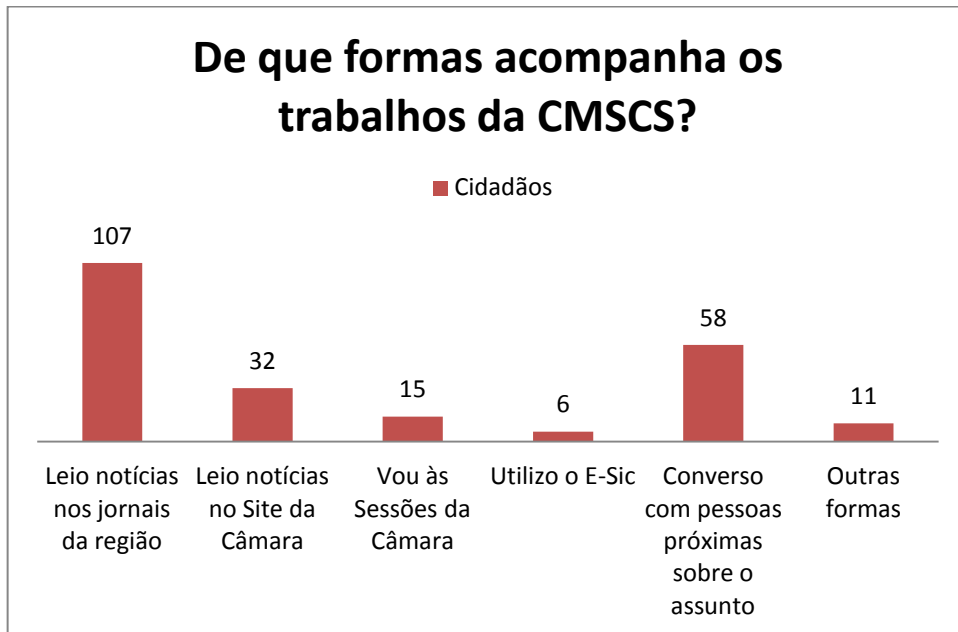
Questionados especificamente sobre a Câmara Municipal de São Caetano do Sul, os entrevistados responderam da forma como é exposto nos gráficos que seguem:

GRÁFICO 12 – ACOMPANHAMENTO DO LEGISLATIVO



FONTE: O AUTOR

A proximidade percentual daqueles indivíduos que acompanham (159) e daqueles que não acompanham (191) as ações e atividades do Poder Legislativo de São Caetano do Sul reflete, talvez, o tradicional desinteresse do brasileiro pela política. (Mas essa inferência é medida adiante.) Agora, observa-se as formas pelas quais os 45% dos entrevistados acompanha os trabalhos da CMSCS:

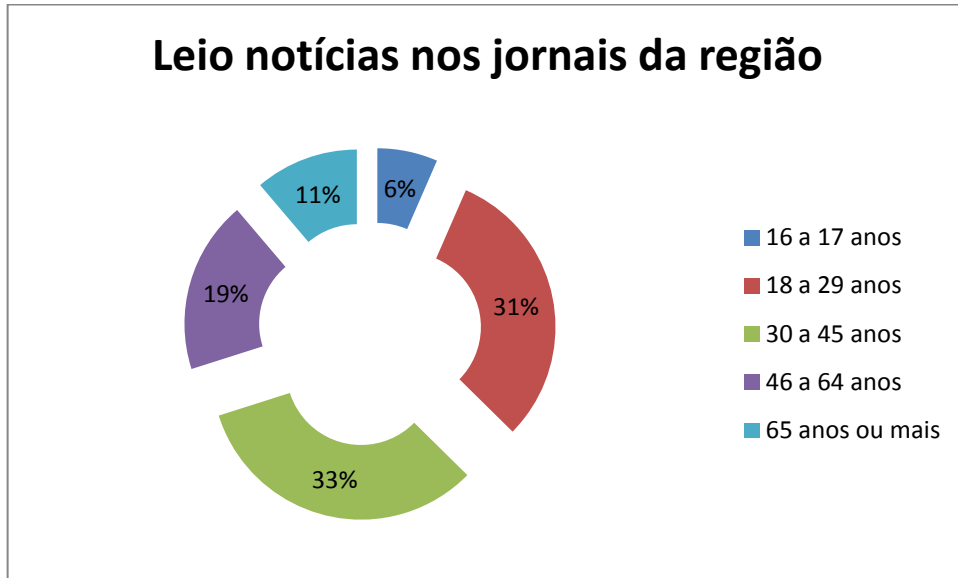
GRÁFICO 13 – FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO LEGISLATIVO

FONTE: O AUTOR

O gráfico mostra que grande parte dos entrevistados (47%) disse ler periódicos regionais para manter-se inteirado sobre o dia a dia da Câmara. Isso já adianta a importância dos meios de comunicação para o cidadão. Adianta também a atenção que as assessorias e os assessorados devem ter na manutenção de um relacionamento harmonioso com os jornalistas, pois estes podem pautar e também influenciar a sociedade no processo de construção da imagem da CMSCS ou de qualquer outro órgão público.

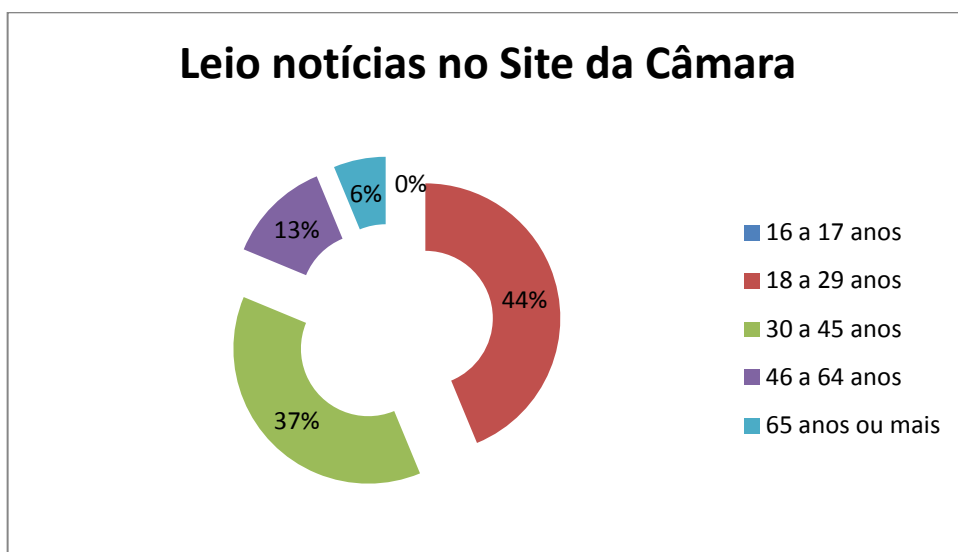
Quando as formas de acompanhamento das atividades da Câmara são relacionadas à faixa etária dos entrevistados, os seguintes resultados são obtidos:

GRÁFICO 14 – ACOMPANHAMENTO DA CÂMARA NA MÍDIA



FONTE: O AUTOR

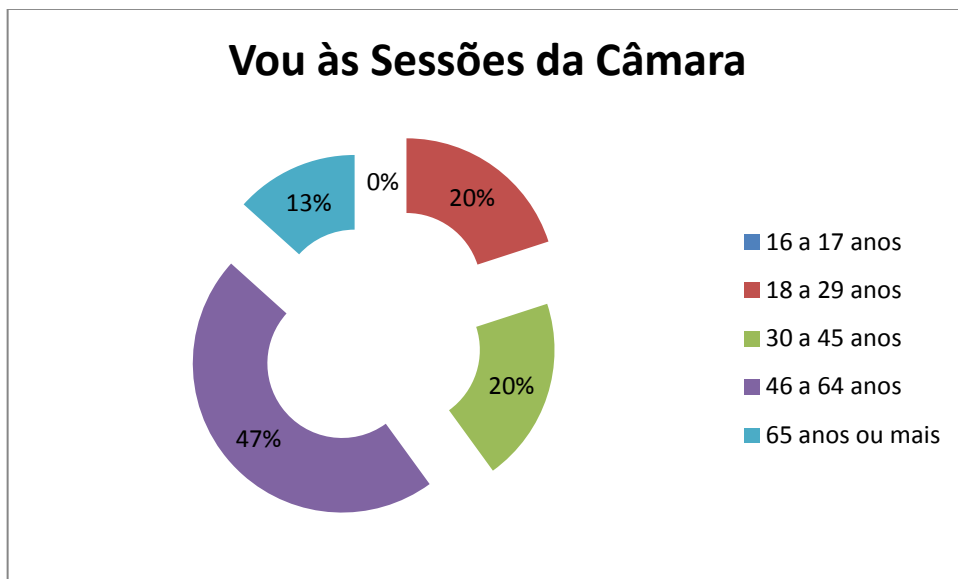
A maioria dos entrevistados que mencionaram os jornais como uma das formas de manterem-se atualizados sobre o trabalho do Poder Legislativo de São Caetano do Sul tem entre 18 e 45 anos (64%, ou 68 indivíduos). As mesmas faixas etárias (18 a 29 anos e 30 a 45 anos) também são as que mais acessam o *site* oficial da CMSCS em busca de informações sobre os trabalhos dos vereadores. Porém, nenhum dos entrevistados de 16 e 17 anos disse acessar o *site* da Câmara em busca de atualização sobre os trabalhos da Casa de Leis:

GRÁFICO 15 – ACOMPANHAMENTO DA CÂMARA NO *SITE* OFICIAL

FONTE: O AUTOR

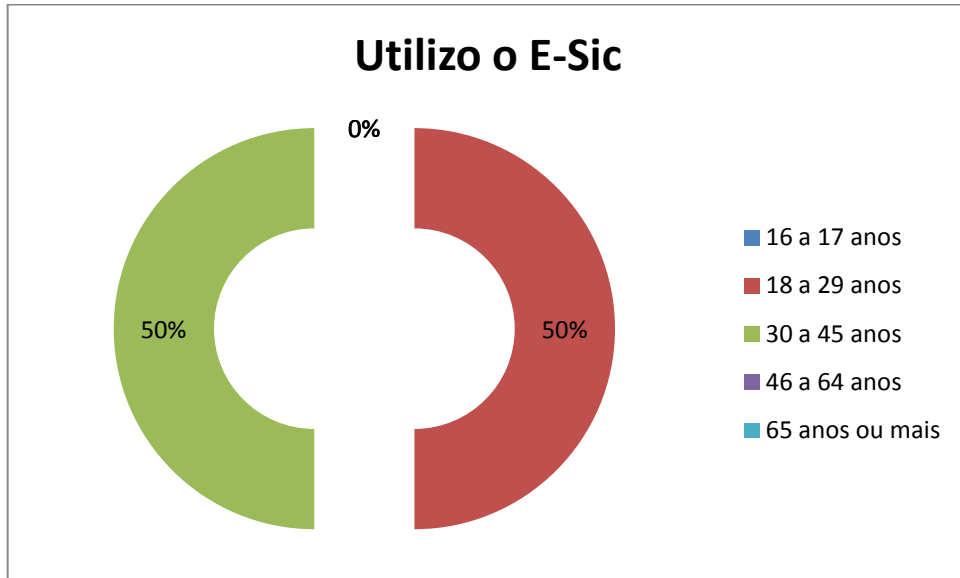
Os mais jovens entrevistados também não disseram ir às sessões plenárias da CMSCS. O Acompanhamento desses eventos é feito, na maioria das vezes, por cidadãos com idade entre 46 e 64 anos. Mas isso não significa um número expressivo: os 47%, vistos no gráfico a seguir, representam apenas a opção de sete pessoas; 20% representam três pessoas.

GRÁFICO 16 – ACOMPANHAMENTO PRESENCIAL DAS SESSÕES



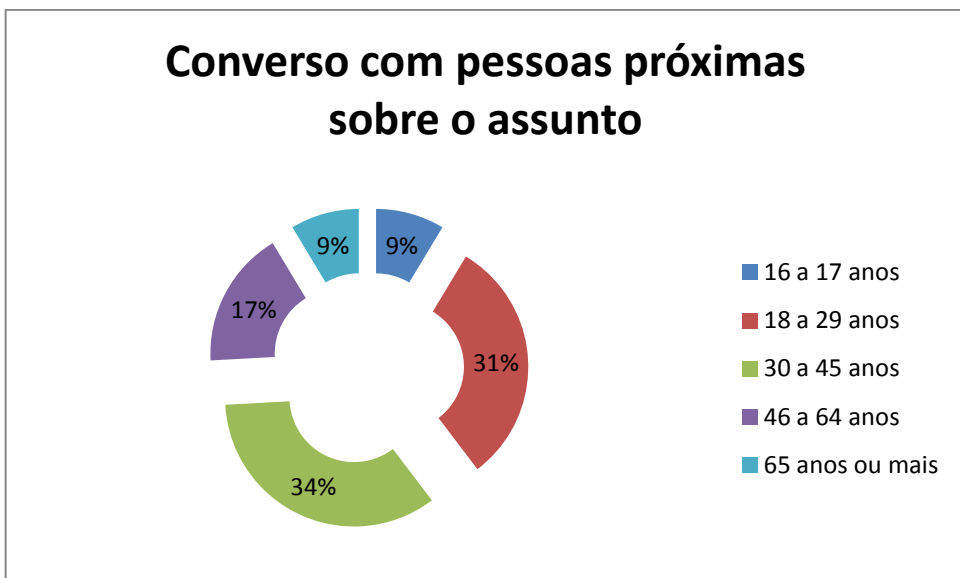
FONTE: O AUTOR

Apenas seis pessoas utilizaram o e-SIC durante o período de observação desta pesquisa. Um dos motivos para a baixa demanda pode ser sintomaticamente reflexo da mínima divulgação do serviço pela CMSCS e pelos próprios governos Federal e Estadual, que gerou o índice de 32% de desconhecimento da LAI entre os entrevistados neste trabalho. Isso poderia ser, porém, objeto de outro estudo. Aqui, restringe-se a apresentar dados menos abrangentes:

GRÁFICO 17 – ACOMPANHAMENTO ATRAVÉS DO E-SIC

FONTE: O AUTOR

Depois de a leitura de jornais, as conversas informais são numericamente a mais expressiva forma de acompanhamento dos trabalhos da CMSCS. Mais uma vez, os cidadãos com idade entre 18 e 45 anos são o público que mais se interessa pelo Legislativo, como mostra o gráfico abaixo:

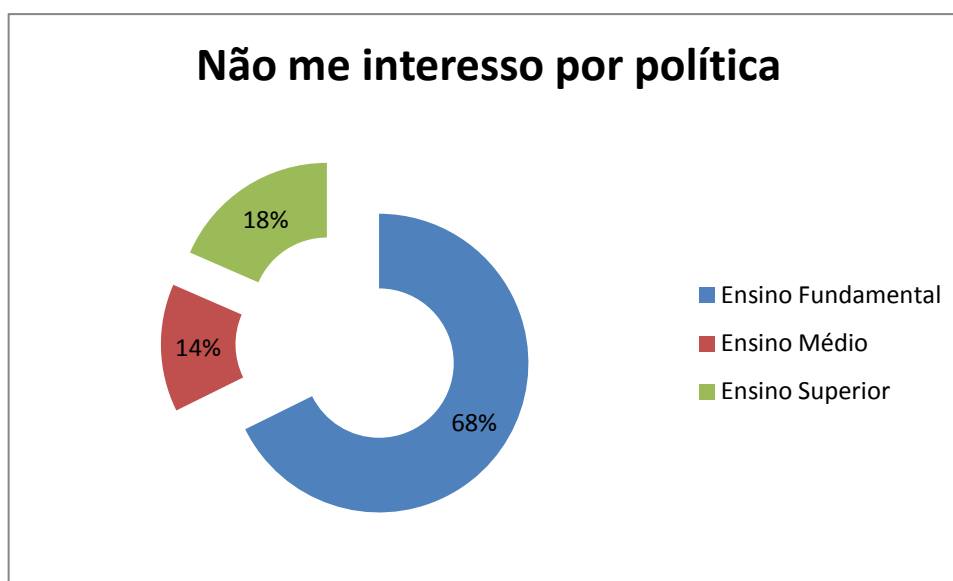
GRÁFICO 18 – ACOMPANHAMENTO COM CONVERSAS INFORMAIS

FONTE: O AUTOR

Outras formas, como rádio, *sites* de rede social e visitas aos gabinetes dos vereadores foram mencionadas por 11 indivíduos, número pouco expressivo, que optou-se por não apresentar em gráfico exclusivo.

Outro cruzamento de dados bastante interessante é aquele que relaciona o nível de escolaridade dos entrevistados às razões pelas quais eles dizem não acompanhar os trabalhos do Legislativo sulsancaetanense:

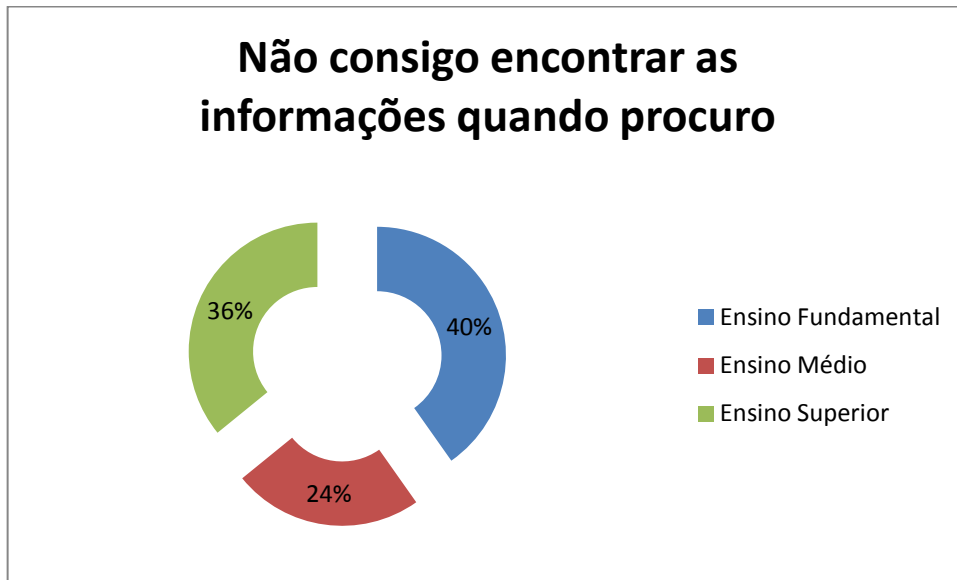
GRÁFICO 19 – ESCOLARIDADE E DESINTERESSE POLÍTICO



FONTE: O AUTOR

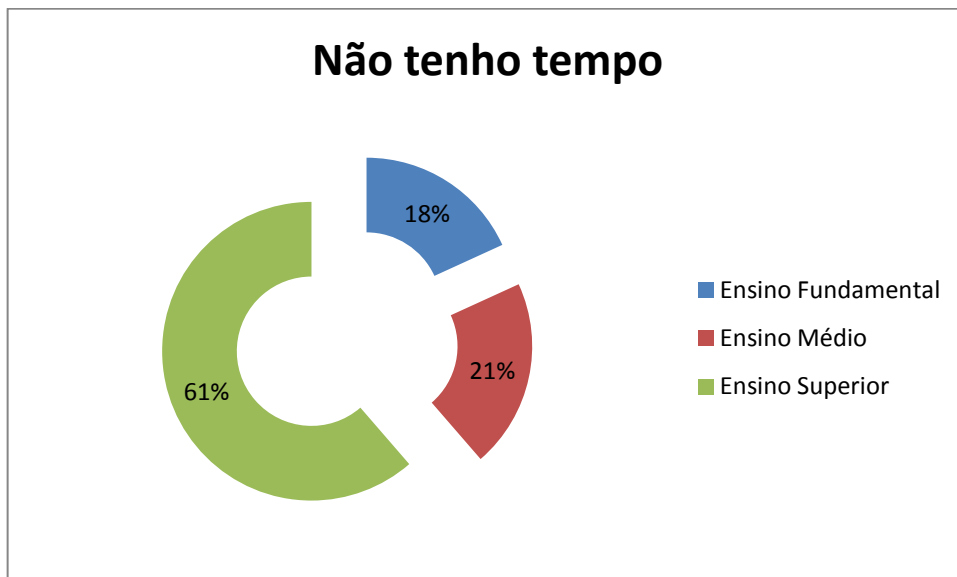
Precisos 88 dos 130 cidadãos que disseram não se interessar por política marcaram “ensino fundamental” como grau de escolaridade. Isso mostra que a grande maioria dos desinteressados é mais jovem ou frequenta a escola por poucos anos, já que 51% do total de participantes da pesquisa marcou “ensino superior” como grau de escolaridade.

Se o motivo do não acompanhamento dos trabalhos da CMSCS for a dificuldade para encontrar informações, o quadro fica mais equilibrado entre os três níveis de escolaridade. Isso é ilustrado no gráfico a seguir:

GRÁFICO 20 – ESCOLARIDADE E DIFICULDADE NAS BUSCAS

FONTE: O AUTOR

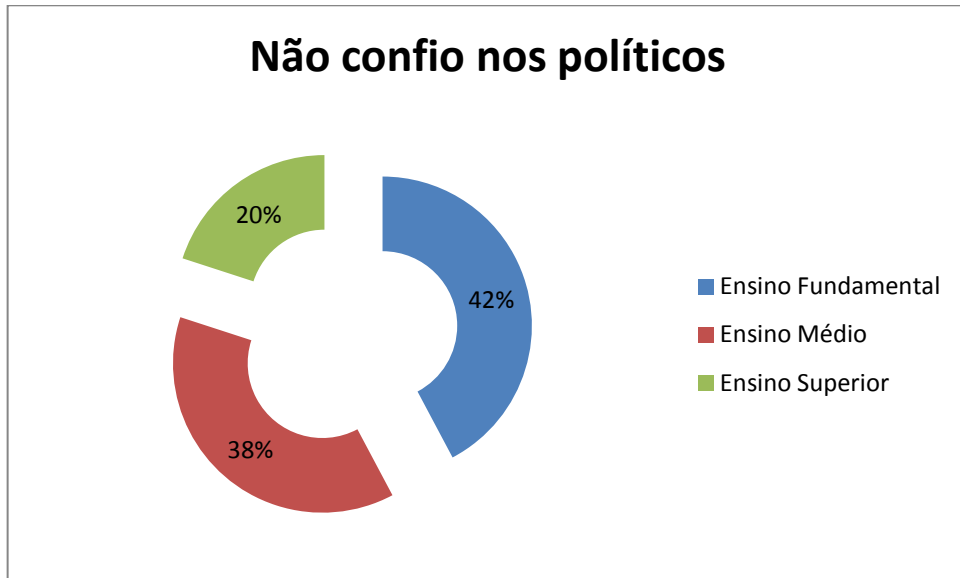
Quando, porém, o tempo escasso é a justificativa para o não acompanhamento das rotinas da Câmara e dos vereadores, são os indivíduos com ensino superior que se destacam: 27 dos 44 (ou 61%) que disseram não ter tempo frequentam ou frequentaram um curso universitário, como pode ser observado a seguir:

GRÁFICO 21 – ESCOLARIDADE E FALTA DE TEMPO

FONTE: O AUTOR

A desconfiança em relação às pessoas públicas, aos políticos é apontada por 45 dos 191 indivíduos que preencheram o questionário. Desses 45 cidadãos, 19 se autocalssificaram na opção “ensino fundamental”, e 17 na opção “ensino médio”:

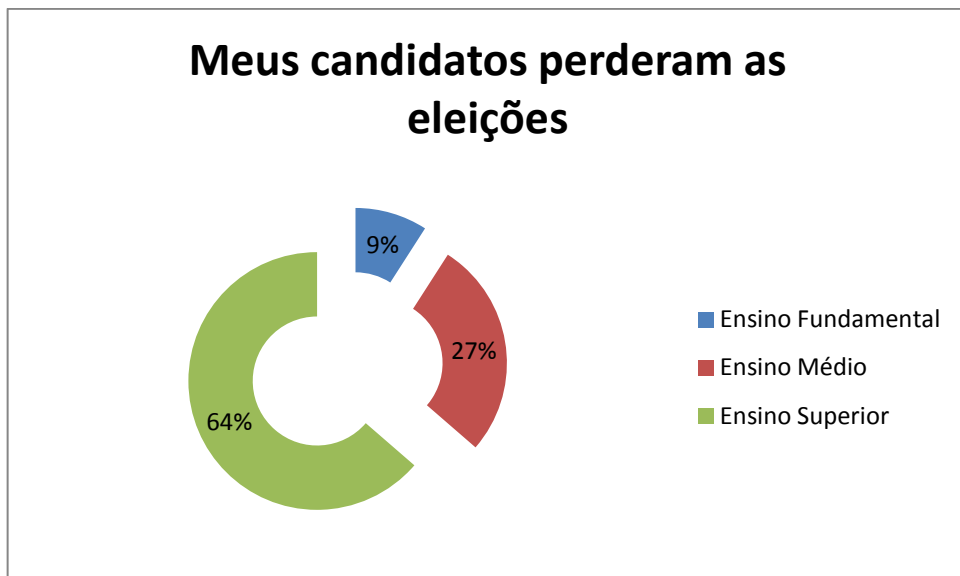
GRÁFICO 22 – ESCOLARIDADE E DESCONFIANÇA NOS POLÍTICOS



FONTE: O AUTOR

Dos 11 entrevistados que mencionaram não acompanhar os trabalhos da CMSCS pelo fato de seus votos não terem elegido candidatos, curiosamente sete (64%) marcaram a opção “curso superior” como grau de escolaridade, como a seguir:

GRÁFICO 23 – ESCOLARIDADE E RESULTADOS FRUSTRANTES



FONTE: O AUTOR

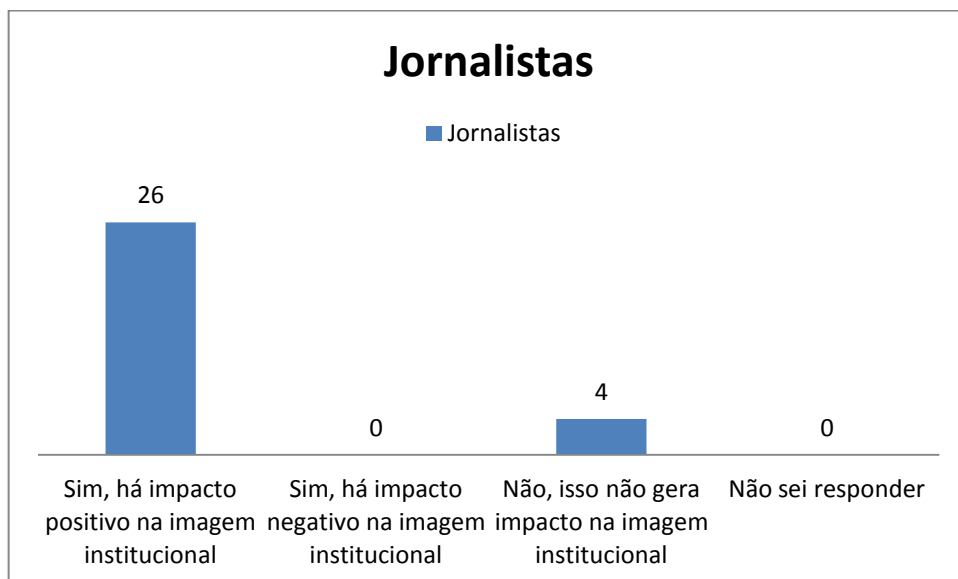
Quatro pessoas ainda mencionaram “outros motivos” pelos quais não acompanham os trabalhos da Câmara. O “não entender de política” foi a resposta detalhada dada pelos quatro entrevistados.

Após essa apresentação analítica dos dados e resultados obtidos através da aplicação do questionário com os cidadãos de São Caetano do Sul, pode-se refletir com certo otimismo sobre a hipótese primordial deste trabalho: o ente público que cumpre a LAI pode ter sua imagem institucional impactada positivamente. Mas antes, porém, é preciso cumprir mais uma etapa. A análise do questionário aplicado com jornalistas é feita a seguir.

5.3 O IMPACTO DA LAI SOBRE A IMAGEM DA CMSCS – OS JORNALISTAS

O questionário aplicado via telefone com jornalistas propunha-se a obter respostas para três perguntas. A primeira delas questionava os profissionais se eles acreditavam que a imagem institucional dos entes públicos poderia ser impactada devido ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

GRÁFICO 24 – JORNALISTAS E IMPACTO NA IMAGEM INSTITUCIONAL

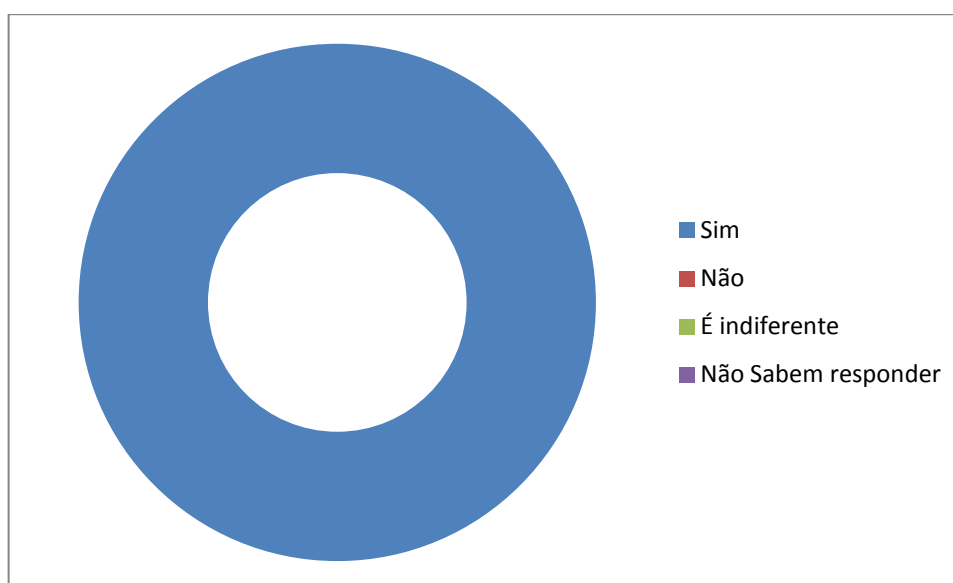


FONTE: O AUTOR

Como pode ser visto no gráfico acima, quase que a totalidade dos jornalistas participantes da pesquisa acredita que o cumprimento da LAI pode impactar sobre a imagem das instituições concebida pelo cidadão. Os 13% que responderam de forma diversa, creem que o cumprimento da Lei de Acesso à Informação não gera qualquer tipo de impacto sobre a imagem das instituições.

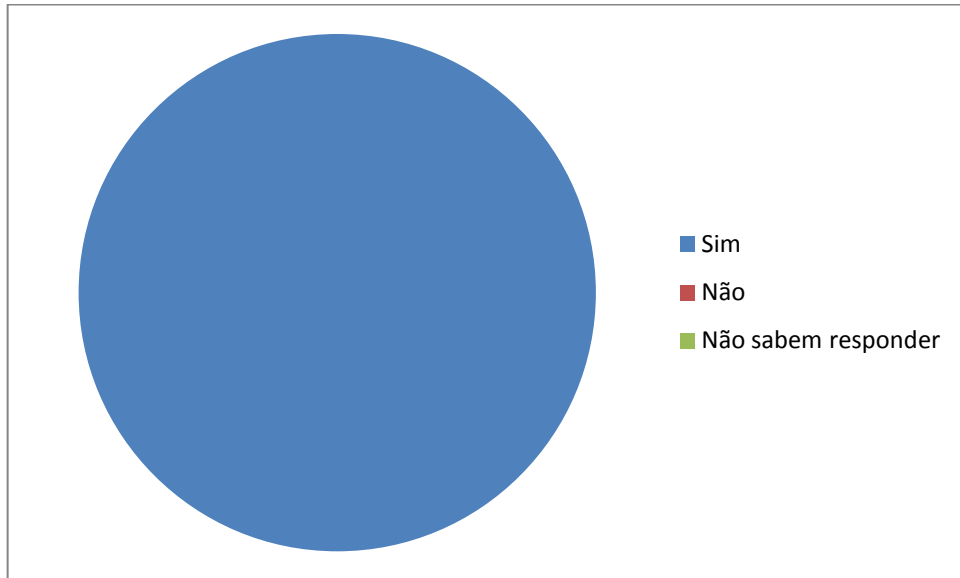
Isso parece refletir também na concepção feita pelos próprios jornalistas sobre a imagem dos entes públicos. De fato, nas perguntas subsequentes do questionário aplicado, os profissionais foram unânimes ao posicionarem-se a favor da LAI. Assim, quando questionados sobre a contribuição da Lei para com o trabalho jornalístico, todos os 30 profissionais responderam de forma afirmativa, que a LAI vem a acrescentar nas rotinas laborais. Isso pode ser conferido a seguir:

GRÁFICO 25 – CONTRIBUIÇÃO DA LAI PARA O JORNALISMO



FONTE: O AUTOR

Finalmente, quando questionados se os veículos para os quais trabalham já são beneficiados pela LAI – se utilizam-na –, ou gostariam de ser beneficiados – considerando-se que a maioria dos entes públicos não cumpre a Lei –, mais uma vez a totalidade dos jornalistas disse que sim, mostrando que a LAI pode ser importante especialmente para a apuração e checagem de informações de interesse jornalístico. Isso pode ser conferido no gráfico a seguir:

GRÁFICO 26 – USO DA LAI NO TRABALHO JORNALÍSTICO

FONTE: O AUTOR

Assim, também na opinião dos jornalistas o cumprimento da legislação que regulamenta o acesso à informação parece definitivamente positivo às instituições. Esses profissionais mostraram-se cientes da relevância da LAI para o trabalho nas redações, mas também apontaram a importância social da Lei, quando manifestaram acreditar na influência da matéria na forma como os cidadãos concebem a imagem dos órgãos abrangidos por ela. Ou seja, eles têm ciência de que os indivíduos atentam para a existência ou não de transparência na relação com os entes públicos.

Vencida a etapa de apresentação e análise das informações coletadas no trabalho de campo, pode-se agora propor algumas considerações e reflexões no capítulo final deste trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos pressupostos teóricos que sustentam esta pesquisa, e com base nos resultados obtidos através da aplicação dos questionários com cidadãos de São Caetano do Sul e jornalistas do Grande ABC, parece bastante plausível a consideração da Lei nº 12.527/2012 como fator influente na construção e manutenção da imagem institucional dos órgãos públicos. Por a LAI estar intrinsecamente relacionada à questão da transparência no setor público, e pela forma como o cidadão vê os entes públicos ser influenciada pela transparência aderida ou não como política e princípio pelos mesmos entes públicos, a imagem institucional parece ser passível de impacto pelo cumprimento ou descumprimento da lei em questão.

Logo, a soma dos resultados obtidos na pesquisa e a sua interpretação constituem argumento para a sustentação da hipótese de que o cumprimento da LAI pode factualmente impactar sobre a imagem das instituições abrangidas por ela.

Como foi possível se observar, a Câmara Municipal de São Caetano do Sul cumpre parcialmente as imposições da LAI. Acredita-se, então, que, principalmente pelo fato de o órgão dificultar o acesso do público através dos canais do SIC, sua imagem institucional deva sofrer impacto negativo. E isso também pode refletir na imagem das pessoas públicas que trabalham no órgão, como é o caso dos vereadores da Casa.

Apesar de ilustrar este trabalho, a CMSCS não restringe a si própria os resultados obtidos aqui. Todo e qualquer ente público esta sujeito ao impacto decorrente de suas decisões relacionadas à LAI. Assim, as organizações que descumprirem-na estão mais suscetíveis ao impacto negativo em sua imagem institucional. Como grande parte dos entes públicos – especialmente de esferas municipais – não cumprem efetivamente a Lei – São Caetano do Sul, até a conclusão deste texto em outubro de 2013, era a única das sete cidades do Grande ABC que mesmo em partes parecia acatar a Lei –, entende-se que a imagem das instituições vem sofrendo danos constantes, e o desgaste estaria relacionado principalmente à falta de

transparência, que se opõe aos princípios de cidadania e tende a desagradar à opinião pública (LEMOS & LÉVY, 2010).

Mas até a desconfiança popular nos políticos e instituições – apontada num dos gráficos do capítulo anterior – poderia ser reduzida pelo cumprimento integral e efetivo da LAI. Mesmo considerando as dificuldades da obtenção de resultados concretos, percebe-se que os dados e interpretações de até agora bastam para essa inferência – não se peca pelo excesso de correção e transparência.

Portanto, reafirma-se a atenção que as assessorias e os assessorados devem ter na manutenção de um relacionamento harmonioso com os jornalistas, pois estes podem pautar e também influenciar a sociedade no processo de construção da imagem da CMSCS ou de qualquer outro órgão público.

Considerando, por fim, o que havia sido mencionado na introdução deste trabalho – que não há fórmulas que possam precisar os resultados da pesquisa de comunicação –, é um risco que opta-se por correr ao reafirmar a relação de interdependência entre estratégia de comunicação e imagem institucional com base na pesquisa empírica apresentada aqui. O fato é que os resultados parecem mesmo confirmar a hipóteses de pesquisa. Se a organização optar pela transparência em detrimento da opacidade, a opinião pública se posicionará a favor dela; caso contrário, a opinião pública se posicionará contra ela.

Espera-se que este documento contribua e sirva de alerta ao setor público para a importância da adequação à lei que versa sobre o acesso à informação.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. *Constituição (1988)*. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 12 ago. 2013.

_____. *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 30. ago. 2013

_____. Senado Federal. *Acesso à informação pública: uma leitura da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Brasília, DF, 2013.

BRANDÃO, Elizabeth. *Imagem corporativa, reputação ou ilusão*. In: DUARTE, Jorge (org.). *Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia: teoria e técnica*. São Paulo: Atlas, 2011. p. 169-179.

BUENO, Wilson da Costa. *Comunicação empresarial: políticas e estratégias*. São Paulo: Saraiva, 2009.

FERRARETTO, Elisa Kopplin; FERRARETTO, Luiz Artur. *Assessoria de imprensa: teoria e técnica*. São Paulo: Summus, 2009.

GILLMOR, Dan. *Nós, os media*. Lisboa: Presença, 2005.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. São Paulo: Summus, 2003.

LE MOS, André; LÉVY, Pierre. *O futuro da Internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária*. São Paulo: Paulus, 2010.

LIPPMANN, Walter. *Opinião Pública*. Petrópolis: Vozes, 2008.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. *Pesquisa em comunicação*. São Paulo: Loyola, 2012.

MARTINS, Paula. *Transparência continua não sendo premissa do poder público*. Folha Online, São Paulo, 4 mai. 2013. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1273268-analise-transparencia-continua-nao-sendo-premissa-do-poder-publico.shtml>>. Acesso em: 20 ago. 2013.

NOVELLI, Ana Lucia Romero. *Pesquisa de opinião*. In: BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge (orgs.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005. p. 164-179.

STF condena 25 réus do Mensalão. *Guia do estudante: atualidades*. 17ª ed. São Paulo: Abril, 2013. p. 96-99.

STUMPF, Ida Regina C. *Pesquisa bibliográfica*. In: BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge (orgs.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005. p. 51-61.

TAVARES, Maurício. *Comunicação empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2010.

TORQUATO, Gaudêncio. *Tratado de comunicação organizacional e política*. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

WEBER, Maria Helena. *Estratégias da comunicação de Estado e a disputa por visibilidade e opinião*. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). *Comunicação pública, sociedade e cidadania*. São Caetano do Sul: Difusão, 2011. p. 101-119.

WOLF, Mauro. *Teorias das comunicações de massa*. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO PARA JORNALISTAS

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

1. Sobre a imagem institucional dos órgãos públicos, construída pelos cidadãos, você acredita que ela pode ser impactada pelo cumprimento da Lei nº 12.527/2012 – a Lei de Acesso à Informação (LAI)?

- () Sim, há impacto positivo na imagem institucional
- () Sim, há impacto negativo na imagem institucional
- () Não, isso não gera impacto na imagem institucional
- () Não sei responder

2. O jornal para o qual você trabalha utiliza ou gostaria de utilizar informações disponibilizadas em decorrência do surgimento da LAI?

- () Sim
- () Não
- () Não sei responder

3. Na sua opinião, o cumprimento da LAI contribui para o trabalho jornalístico?

- () Sim
- () Não
- () É indiferente
- () Não sei responder

ANEXO B – QUESTIONÁRIO PARA MUNICÍPIES

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

Olá! Estamos realizando uma pesquisa que busca entender como a imagem da Câmara Municipal de São Caetano é impactada pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

A LAI (Lei nº 12.527/2011) tem o propósito de regulamentar o direito – garantido pela Constituição da República de 1988 – de acesso dos cidadãos às informações públicas dos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. A LAI, em síntese, garante mais transparência aos órgãos públicos, na medida em que eles são obrigados a disponibilizar e publicar certas informações, como as despesas da instituição, os contratos em vigor, os balanços mensais etc. Um dos mecanismos criados com a lei é o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

Todos os órgãos e entidades do poder público devem ter o SIC. Ele é a unidade física, em local identificado e de fácil acesso, para atender o cidadão que deseje solicitar o acesso à informação pública. Ele também deve estar presente nos *sites* dos órgãos públicos. Neste caso, é chamado de **e-SIC**.

Primeiramente, gostaríamos de saber um pouco sobre você. São quatro perguntas simples:

1 - Qual é o seu sexo?

- Masculino
- Feminino

2 – Em que faixa etária você se enquadra?

- de 16 a 17 anos
- de 18 a 29 anos
- de 30 a 45 anos
- de 46 a 64 anos
- 65 anos ou mais

3 - Qual é o seu grau de escolaridade?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior

4 – Com que frequência você usa a Internet?

- Todos os dias
- Duas ou três vezes por semana
- Uma vez por semana
- Menos de uma vez por semana
- Não uso a Internet

Agora, vamos falar de legislação:

1 – Você já conhecia a Lei de Acesso à Informação antes desta pesquisa?

- Sim
 Não → [vá para a questão nº 3]

2 – Se você respondeu SIM na questão anterior, você acredita que cumprir a Lei de Acesso à Informação pode ter impacto na imagem dos órgãos públicos?

- Sim, há impacto positivo – é bom para o órgão
 Sim, há impacto negativo – é ruim para o órgão
 Não, isso não gera impacto na imagem
 Não sei responder

3 – Se você respondeu NÃO na questão nº 1, é porque você conheceu a lei apenas agora. Você acredita que cumprir a Lei de Acesso à Informação pode ter impacto na imagem dos órgãos públicos?

- Sim, há impacto positivo – é bom para o órgão
 Sim, há impacto negativo – é ruim para o órgão
 Não, isso não gera impacto na imagem
 Não sei responder

Para finalizar, pedimos que você responda às últimas perguntas. Agora o tema é a Câmara Municipal de São Caetano do Sul.

1 – Você acompanha os trabalhos da Câmara de São Caetano?

- Sim
 Não → [vá para a questão nº 3]

2 – Caso tenha respondido SIM na questão anterior, marque as formas pelas quais você acompanha os trabalhos da Câmara.

- Eu leio notícias nos jornais da região
 Eu leio notícias no *site* da Câmara
 Eu vou às Sessões da Câmara
 Eu utilizo o Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC), através do *site* da Câmara
 Eu converso com pessoas próximas sobre o assunto
 Outras

3 – Caso tenha respondido NÃO na questão nº 1, por que você não acompanha os trabalhos?

- Não me interessa por política
 Não consigo encontrar as informações quando procuro
 Não tenho tempo
 Não confio nos políticos
 Meus candidatos perderam as eleições
 Outros motivos

ANEXO C – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA O SIC

Roteiro da entrevista com o servidor responsável pelo SIC da CMSCS

- Qual é o procedimento adotado quando um pedido de informação chega ao SIC?
- Qual é o tempo médio de resposta aos pedidos de informação?
- Quem decide se a informação será ou não passada ao requisitante?
- Quem define se certa informação é sigilosa?

APÊNDICE A – LEI Nº 12.527/2011



Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

[Mensagem de veto](#)

[Vigência](#)

[Regulamento](#)

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.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir 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](#).

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

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

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

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

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

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

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

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

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

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

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

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

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

CAPÍTULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar 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; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

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.

§ 1º O acesso à informação previsto no **caput** não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

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.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o **caput**, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 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).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

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

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

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

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

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

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

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

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

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no [art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000](#) (Lei de Responsabilidade Fiscal).

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; e

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

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Pedido de Acesso

Art. 10. 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.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no **caput** todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da [Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983](#).

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Seção II

Dos Recursos

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no **caput** que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#), ao procedimento de que trata este Capítulo.

CAPÍTULO IV

DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

Seção II

Da Classificação da Informação quanto ao Grau e Prazos de Sigilo

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no **caput**, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

- I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e
- II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Seção III

Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas

Art. 25. É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção. ([Regulamento](#))

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Regulamento disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 26. As autoridades públicas adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o poder público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas adotarás as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

Seção IV

Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação

Art. 27. A classificação do sigilo de informações no âmbito da administração pública federal é de competência: ([Regulamento](#))

- I - no grau de ultrassecreto, das seguintes autoridades:
 - a) Presidente da República;
 - b) Vice-Presidente da República;
 - c) Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas;
 - d) Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; e
 - e) Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior;

II - no grau de secreto, das autoridades referidas no inciso I, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista; e

III - no grau de reservado, das autoridades referidas nos incisos I e II e das que exerçam funções de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto nesta Lei.

§ 1º A competência prevista nos incisos I e II, no que se refere à classificação como ultrassecreta e secreta, poderá ser delegada pela autoridade responsável a agente público, inclusive em missão no exterior, vedada a subdelegação.

§ 2º A classificação de informação no grau de sigilo ultrassecreto pelas autoridades previstas nas alíneas “d” e “e” do inciso I deverá ser ratificada pelos respectivos Ministros de Estado, no prazo previsto em regulamento.

§ 3º A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta deverá encaminhar a decisão de que trata o art. 28 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35, no prazo previsto em regulamento.

Art. 28. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterá, no mínimo, os seguintes elementos:

I - assunto sobre o qual versa a informação;

II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;

III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e

IV - identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no **caput** será mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 29. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo, observado o disposto no art. 24. ([Regulamento](#))

§ 1º O regulamento a que se refere o **caput** deverá considerar as peculiaridades das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o **caput**, deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no **caput** para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Seção V

Das Informações Pessoais

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no **caput** serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#), e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no **caput**, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas [Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950](#), e [8.429, de 2 de junho de 1992](#).

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. (VETADO).

§ 1º É instituída a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que decidirá, no âmbito da administração pública federal, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e terá competência para:

I - requisitar da autoridade que classificar informação como ultrassecreta e secreta esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral da informação;

II - rever a classificação de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observado o disposto no art. 7º e demais dispositivos desta Lei; e

III - prorrogar o prazo de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado, enquanto o seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa à soberania nacional ou à integridade do território nacional ou grave risco às relações internacionais do País, observado o prazo previsto no § 1º do art. 24.

§ 2º O prazo referido no inciso III é limitado a uma única renovação.

§ 3º A revisão de ofício a que se refere o inciso II do § 1º deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, após a reavaliação prevista no art. 39, quando se tratar de documentos ultrassecretos ou secretos.

§ 4º A não deliberação sobre a revisão pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações nos prazos previstos no § 3º implicará a desclassificação automática das informações.

§ 5º Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observado o mandato de 2 (dois) anos para seus integrantes e demais disposições desta Lei. [\(Regulamento\)](#)

Art. 36. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 37. É instituído, no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, o Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), que tem por objetivos: [\(Regulamento\)](#)

I - promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas; e

II - garantir a segurança de informações sigilosas, inclusive aquelas provenientes de países ou organizações internacionais com os quais a República Federativa do Brasil tenha firmado tratado, acordo, contrato ou qualquer outro ato internacional, sem prejuízo das atribuições do Ministério das Relações Exteriores e dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento do NSC.

Art. 38. Aplica-se, no que couber, a [Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997](#), em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público.

Art. 39. Os órgãos e entidades públicas deverão proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de 2 (dois) anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no **caput**, deverá observar os prazos e condições previstos nesta Lei.

§ 2º No âmbito da administração pública federal, a reavaliação prevista no **caput** poderá ser revista, a qualquer tempo, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os termos desta Lei.

§ 3º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no **caput**, será mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 4º As informações classificadas como secretas e ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no **caput** serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

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.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 42. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 43. O inciso VI do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 116.

.....

VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

.....” (NR)

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

“Art. 126-A. Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública.”

Art. 45. Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas, especialmente quanto ao disposto no art. 9º e na Seção II do Capítulo III.

Art. 46. Revogam-se:

I - a [Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005](#); e

II - os [arts. 22 a 24 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991](#).

Art. 47. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardoso

Celso Luiz Nunes Amorim

Antonio de Aguiar Patriota

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Gleisi Hoffmann

José Elito Carvalho Siqueira

Helena Chagas

Luís Inácio Lucena Adams

Jorge Hage Sobrinho

Maria do Rosário Nunes

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.11.2011 - Edição extra