



# XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:  
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

## XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

### GT-5 – Política e Economia da Informação

#### ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DO PORTAL DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO

#### *ACCESS TO INFORMATION: AN ANALYSIS OF THE PORTAL OF THE PENITENTIARY ADMINISTRATION SECRETARIAT OF THE STATE OF SÃO PAULO*

**Denise Andrade** – Universidade Estadual Paulista (Unesp)

**Marta Lígia Pomim Valentim** – Universidade Estadual Paulista (Unesp)

#### TRABALHO COMPLETO

**Resumo:** As tecnologias de informação e comunicação proporcionaram a criação do governo eletrônico por parte da administração pública brasileira como um mecanismo de prestação de contas e acesso às informações e orientações sobre a gestão. Nessa perspectiva, os órgãos que compõem a estrutura administrativa dos entes federados tiveram que se adaptar à nova forma de interação entre governo e sociedade, aplicando distintas ferramentas tecnológicas. A partir da Lei de Acesso à Informação os governos implementaram o Serviço de Informação ao Cidadão, tanto na modalidade presencial quanto virtual, propiciando aos cidadãos o acesso à informação. Este trabalho objetiva analisar o Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo, verificando aspectos relacionados à sua eficácia. No que se refere aos procedimentos metodológicos trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo descritiva-exploratória. A coleta de dados enfocou os documentos e informações disponibilizados no Portal da Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo, bem como realizou-se um teste no “Fale Conosco” da Instituição. Como resultado evidenciou-se a ausência de interação entre as diretrizes desenvolvidas pelo Governo do Estado de São Paulo e as adotadas pela Secretaria de Administração Penitenciária na implementação do Serviço de Informação ao Cidadão, bem como a ineficácia no que tange ao acesso à informação.

**Palavras-Chave:** governo eletrônico; portal eletrônico; acesso à informação; serviço de informação ao cidadão; sistema penitenciário.

**Abstract:** Information and communication technologies provided the creation of electronic government by the Brazilian public administration as a mechanism for accountability and access to information and guidance on management. In this perspective, the organisms that make up the administrative structure of the federated entities had to adapt to the new form of interaction between government and society, applying different technological tools. Based on the Access to Information Law, governments implemented the Citizen Information Service, in person and online, providing access to information for citizens. This paper aims to analyze the Citizen Information Service of the São Paulo State Penitentiary Administration Department, verifying aspects related to its effectiveness. With regard to methodological procedures, this is a qualitative research, of the descriptive-exploratory type. The data collection focused on the documents and information available on the Portal of the

Secretariat of Penitentiary Administration of the São Paulo State, as well as a test in the “Talk to Us” of the Institution. As a result, the absence of interaction between the guidelines developed by the Government of the São Paulo State and those adopted by the Secretariat of Penitentiary Administration in the implementation of the Citizen Information Service was evident, as well as the ineffectiveness with regard to access to information.

**Keywords:** electronic government; electronic porta; access to information; citizen information service; penitentiary system.

## 1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal Brasileira de 1988 garantiu à sociedade o direito de acesso à informação, seja de interesse particular, coletivo ou geral, mas apenas em 2011, com a promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) ocorreu a regulamentação do acesso à informação.

Com a aplicação da LAI surge um importante mecanismo para o exercício da cidadania, que perpassa o direito de acesso à informação e alcança o livre fluxo da informação e a geração de conhecimento. O acesso à informação é considerado uma regra da norma legal, e o sigilo, a exceção. Nesse sentido, a LAI invoca o princípio da publicidade dos atos administrativos, de modo que os órgãos públicos sejam transparentes no exercício das atividades públicas e divulguem as informações de interesse público, de maneira proativa ou reativa.

A partir do conhecimento gerado por meio das informações produzidas e custodiadas por instituições vinculadas direta ou indiretamente à administração pública no desenvolvimento de suas atividades na administração da coisa pública, é possível a participação popular na gestão e, assim, a realização do controle democrático e o exercício da cidadania.

Cabe observar que para a geração de conhecimento é fundamental a interação entre governo e sociedade, pois para ocorrer o atendimento das necessidades informacionais do cidadão, a administração pública necessita conhecer as reais demandas informacionais existentes. Nessa perspectiva, à administração pública deve adotar uma política pública de informação que não se restrinja as disposições legais ou infraestruturas informacionais.

Um meio utilizado pela administração pública para a disponibilização de informação à sociedade se refere a implementação do governo eletrônico, o qual se utiliza das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), em especial por meio da rede Internet, visto que propicia melhor desempenho no que tange a comunicação governo-cidadão.

Por meio das TICs foi possível a implementação da Ouvidoria nos órgãos que compõem a administração pública brasileira na forma virtual, como um canal de escuta, participação e preservação dos direitos, tanto da sociedade como dos indivíduos subordinados às normas pertinentes ao sistema penitenciário. Por meio das demandas junto à Ouvidoria é possível otimizar a disponibilização de informações antes não contempladas nos portais eletrônicos e dessa forma atender ao que determina a LAI.

A partir dos pressupostos apresentados, este trabalho tem como objetivo avaliar a eficácia do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) disponibilizado pela Secretaria de Administração Penitenciária do Estado de São Paulo (SAP). Para tanto, definiu-se como objetivos específicos: a) identificar os procedimentos para acesso à informação junto à SAP; b) realizar uma solicitação de informação via SIC para testar o serviço; c) comparar as diretrizes de acesso à informação adotadas pela SAP com as definidas pelo Governo do Estado de São Paulo.

Vale mencionar que a seleção da SAP como universo a ser pesquisado se justifica em virtude do seu contingente de reeducandos representar o maior percentual entre os estados brasileiros. A pesquisa pode contribuir para a melhoria da gestão da informação do sistema penitenciário brasileiro.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) propiciou o desenvolvimento de diversas práticas na gestão pública que envolveram a transparência, eficiência, participação social nas ações governamentais e expansão da legislação para o estímulo dos princípios democráticos e objetivam o aprofundamento da participação do cidadão na gestão pública e seu empoderamento por meio da transparência e democratização do acesso à informação.

Em 1996, o Governo Federal brasileiro, por meio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) iniciou os estudos para a implementação de um Programa para a Sociedade da Informação. O grupo de trabalho foi composto por representantes das esferas acadêmica, empresarial e governamental. Em 1999 o grupo apresentou um documento que contemplou as metas de implementação do Programa, denominado Livro Verde para a Sociedade da Informação no Brasil (RODRIGUES; SIMÃO; ANDRADE, 2003).

Entre os desafios enfrentados para a implementação do Programa, pode-se destacar a universalização do acesso à informação, tendo em vista que o Programa pressupunha a

universalização dos serviços de informação e comunicação como condição necessária para a inserção dos indivíduos como cidadãos plenos, por meio da adoção de medidas que lhes garantissem o acesso à informação (TAKAHASHI, 2000).

Para viabilizar as ações descritas no Programa e promover novas formas eletrônicas de interação entre o governo e a sociedade, criou-se um grupo de trabalho interministerial para realização de estudos e diagnósticos que resultou em um conjunto de diretrizes e metas para a implementação do Programa Governo Eletrônico. Os resultados obtidos possibilitaram o estabelecimento de um modelo conceitual de governo eletrônico, com ênfase na proposição de medidas das novas formas eletrônicas de interação entre o governo e o cidadão, não se restringindo apenas a uma abordagem tecnológica (BRASIL, 2002).

Borges, Nascimento e Silva (2005) afirmam que o governo eletrônico se utiliza de tecnologias para a melhoria na prestação dos serviços públicos de modo a proporcionar maior alcance social, tornar os processos mais dinâmicos e reduzir os custos da máquina administrativa, além de promover a transparência governamental e incentivar a participação popular na gestão.

Corroborando com Borges, Nascimento e Silva (2005), Pinho (2008) entende governo eletrônico a partir do uso de equipamentos e procedimentos provenientes da informática e comunicação eletrônica, de maneira a promover a disponibilização de informações e serviços governamentais aos cidadãos, visando a transparência pública. Segundo Pinho (2008, p.475), “[...] o governo eletrônico não deve ser visto apenas por meio da disponibilização de serviços *online* mas, também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos”.

Os estudos sobre governo eletrônico destacam a análise de portais governamentais, devido à ampliação do conceito de governo eletrônico e por representar uma importante *interface* entre governo e sociedade e propiciar a prestação de contas das atividades da gestão.

As TICs têm se espalhado pelo setor governamental por meio do que se chama e-gov ou governo eletrônico, representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade. Uma forma central dessa informatização tem sido a construção de portais governamentais, por intermédio dos quais os governos mostram sua identidade, seus propósitos, suas realizações, possibilitam a concentração e disponibilização de serviços e informações, o que facilita a

realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos (PINHO, 2008, p.473).

Para Barbosa, Faria e Pinto (2004) os portais governamentais se constituem em canais de comunicação disponíveis ao cidadão para a obtenção de informação ou solicitação de serviços oferecidos pelos governos, no entanto, as categorias dos serviços e informações prestadas necessitam estar alinhadas à sociedade em suas múltiplas necessidades, provendo a real facilidade de acesso e navegação. Embora os portais governamentais representem um importante canal de interação entre o Estado e a sociedade, um estudo sobre informação pública e governo eletrônico realizado por Santos (2013) evidenciou haver falhas no diálogo entre os agentes governamentais e os cidadãos, tendo em vista que os canais de comunicação confirmaram a incipiência para a interlocução acerca das discussões e deliberações políticas.

A implementação do governo eletrônico foi impactada com a promulgação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), que entrou em vigor em 2012. Dentre os direitos relativos à obtenção de informações, a LAI garante aos cidadãos orientação para o acesso, local em que poderá ser obtida ou encontrada, informação sobre atividades exercidas por órgãos e entidades, inclusive as relacionadas à sua política, organização e serviços, e enfatiza a obrigatoriedade de publicação por meio da rede Internet. A LAI evidencia de maneira implícita a observância dos princípios da transparência ativa e transparência passiva.

A transparência ativa estabelece ser dever da administração pública divulgar, de modo proativo e voluntário as informações de interesse público produzidas e custodiadas em local físico de fácil acesso e em seus *sites* por meio da rede *Internet*. Zuccolotto, Teixeira e Riccio revelam que:

A Transparência ativa consiste na difusão periódica e sistematizada de informações sobre a gestão estatal. Resulta de ações voluntárias dos gestores públicos ou de obrigações legais impostas aos órgãos do Estado, determinando que sejam publicadas informações necessárias e suficientes para que a sociedade possa avaliar o desempenho governamental (ZUCCOLOTTO; TEIXEIRA; RICCIO, 2015, p.148).

O estudo realizado por Amaral (2015) que analisou a disponibilização de informações sobre o sistema carcerário brasileiro, foi constatado que, nos *sites* pesquisados não foi identificada a completude de informações em conformidade com a LAI, o que compromete a transparência ativa.

Enquanto a transparência ativa propõe a disponibilização voluntária de informações, a transparência passiva se refere aos cidadãos solicitar junto à administração pública informações de seu interesse que não se encontram disponibilizadas.

No conceito apresentado por Michener, Contreras e Niskier (2018) a transparência passiva exige da administração pública respostas às demandas por informações não antecipadas em determinado prazo, por meio dos SIC, os quais tem a função de atender, orientar, receber e registrar os pedidos de acesso, bem como responder às solicitações (ARAÚJO; MARQUES, 2019).

O SIC é um instrumento de interação entre o governo e a sociedade, cujo propósito é assegurar o acesso às informações públicas pelo cidadão junto às organizações (BRASIL, 2011). Por meio do SIC o cidadão tem a possibilidade de requerer informações não divulgadas por parte da administração pública, seja de modo virtual ou presencial segundo a opção do cidadão, mas independentemente da forma de acesso, a instituição responsável pela divulgação deve manter um espaço físico para a prestação de informações.

Observa-se que para a implementação do SIC virtual as TIC são fundamentais, pois permitem agilizar o atendimento das necessidades informacionais dos cidadãos. No entanto, prover o cidadão de informação requer por parte do Estado a promoção da inclusão informacional do cidadão para ele possa poder estar habilitado a utilizar os serviços públicos. Ferguson (2002, p.123) explica que:

O objetivo é transformar as condições para a participação do cidadão na governança de comunidades de três maneiras: permitindo a participação na Sociedade de Informação; criando infraestrutura para a Sociedade da Informação; promovendo um conceito de cidadania e de identidade cultural, usando as TICs.

A partir dos pressupostos de Ferguson (2002) e das disposições contidas na LAI, verifica-se a necessidade de o desenvolvimento de um regime de informação por parte da administração pública, capaz de adaptar as organizações e seus sistemas de informação às necessidades dos cidadãos e, assim, contribuir para o aprimoramento dos serviços e das informações disponibilizadas à sociedade.

O conceito de regime de informação foi desenvolvido por Frohmann (1995), compreendendo um conjunto de redes nas quais as informações são transferidas de seus produtores às comunidades específicas ou aos consumidores; um modo informacional em

uma organização social que define quem são as organizações e o contexto inserido. Gonzáles de Gomez (2002, p.34) complementa:

Um modo de produção informacional dominante numa formação social, conforme o qual serão definidos sujeitos, instituições, regras e autoridades informacionais, os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os arranjos organizacionais de seu processamento seletivo, seus dispositivos de preservação e distribuição.

Em relação ao conceito cunhado por Frohmann (1995), Carvalho (2009) apresenta elementos do regime de informação que compreende:

[...] qualquer sistema ou rede que permite o fluxo de informação, através de estruturas específicas, de canais e produtores a consumidores, e este conceito passa a ser entendido como um elemento passível de ser utilizado como ponto de partida para a elaboração de políticas nacionais de informação. A partir de vários regimes de informação, pode-se pensar na discussão de uma política nacional de informação (CARVALHO, 2009, p.214).

Ao relacionar as definições apresentadas por Frohmann (1995) e Gonzáles de Gómez (2002), Bezerra *et al.* (2016) destaca que os autores definem o termo 'regime de informação' para abordar as relações entre política, informação e poder com o objetivo de compreender o modo como os processos, serviços e produtos de informação se organizam nos espaços informacionais em uma sociedade alicerçada pelas TIC.

No estudo realizado por Delaia (2008) que identificou os subsídios necessários à elaboração de uma política de gestão da informação sob a ótica do regime de informação, a autora conclui que as relações em uma política de gestão da informação refletem a necessidade de uma sintonia e sincronia entre todos os seus componentes, para que a ação da informação possa conhecer e atender as necessidades dos usuários da informação.

Nessa perspectiva, pode-se inferir que para a implementação do governo eletrônico, transparência na gestão pública e acesso à informação é fundamental que a administração pública construa um regime de informação capaz de propiciar a interação entre as TIC, estrutura organizacional e sociedade, para ao final alcançar a eficiência e eficácia da gestão e estabelecer uma relação direta, transparente e participativa entre Estado e sociedade.

Ao observar a ausência de informações de seu interesse, o cidadão poderá acessar a Ouvidoria via Portal do órgão o qual a informação deveria ser disponibilizada e registrar sua manifestação. A Ouvidoria é um ambiente de atendimento ao cidadão e a partir da solicitação registrada pelo cidadão, permite a otimização dos serviços de informação do órgão.

A ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados (OGU, 2012, p.8).

Com a entrada em vigor da LAI, diversas ouvidorias públicas passaram a recepcionar o SIC para garantir o acesso à informação, de forma que as informações alcancem os cidadãos e possam fluir de cima para baixo, permitindo aos cidadãos conhecer, avaliar e supervisionar os atos públicos, e de baixo para cima por meio do exercício do controle social (GOMES, 2016).

Apesar da recepção do SIC, a disponibilização da informação do sistema prisional permanece comprometida pois as Ouvidorias “não estão claras na estrutura organizacional dos órgãos de segurança disponibilizada na *internet*, nos *sites* que correspondem à transparência ativa.” (CASTRO, 2020).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que se refere aos procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo descritiva-exploratória e documental. No intuito de atingir os objetivos iniciais propostos, utilizou-se uma abordagem qualitativa, devido as várias possibilidades de estudo dos fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes (GODOY, 1995) e, ainda, “considerar a existência de uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito que não pode ser traduzido em números” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.70).

A pesquisa descritiva-exploratória foi selecionada por proporcionar mais informações sobre o tema, desenvolver o conhecimento e formular soluções para o problema, visto que os fatos de uma determinada realidade são observados, registrados e interpretados. A pesquisa documental analisa documentos de diferentes naturezas, de modo a compreender determinados aspectos legais e institucionais inter-relacionados ao objeto pesquisado e possibilita a organização de informações que se encontram dispersas, conferindo-lhe uma nova importância como fonte de consulta (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Em relação ao método aplicado, trata-se de um estudo de caso único que “[...] investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos” (YIN, 2010, p.39).

No que tange aos procedimentos de coleta de dados inicialmente realizou-se uma revisão da literatura sobre o tema, de textos publicados oriundos de distintas fontes de informação, e cujos materiais abrangem artigos científicos, livros, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos, nas fontes: Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *The Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e *Open Science*.

A análise dos documentos que visou identificar a legislação proveniente dos governos federal e estadual, bem como documentos institucionais da SAP como, por exemplo, normativas, instruções etc. Nesse intuito, pesquisou-se no Portal da Secretaria as normas de procedimentos que abordassem o objeto de estudo “Acesso à Informação”.

A partir das informações disponibilizadas no Portal da SAP foram elaboradas perguntas e cujas respostas não foram localizadas nos documentos pesquisados e encaminhadas via Portal à SAP, para obtenção das respectivas respostas com o objetivo de analisar a eficiência no atendimento à demanda por informações.

#### **4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

A SAP foi criada por meio da Lei nº 8.209, de 4 de janeiro de 1993. A organização foi estabelecida pelo Decreto nº 36.463, de 26 de janeiro de 1993, em virtude de o Governo do Estado entender que o sistema prisional possuía características próprias e exigia a geração de um sistema carcerário eficiente, baseado nos princípios de humanização, sem o comprometimento do direito de punir.

Entre as atribuições estabelecidas no Decreto nº 36.463/1993 no que tange à gestão da informação, identificou-se que cabe ao Gabinete do Secretário a produção de informações para subsidiar a tomada de decisões, o planejamento e o controle das atividades da instituição.

Com a reorganização da SAP, ocorrida por meio do Decreto nº 46.623, de 21 de março de 2002, foi criado o Comitê Gestor de Informação e o Departamento de Tecnologia da Informação. As diretrizes gerais das políticas de gestão de informação ficaram sob a responsabilidade do Comitê Gestor da Informação.

Com o advento da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o Governo do Estado de São Paulo, por meio do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012, criou o SIC em todos os órgãos da administração pública estadual que, independentemente do meio utilizado

(presencial ou virtual), deve ter ampla visibilidade. O SIC do Governo do Estado de São Paulo possui um portal específico (<http://www.sic.sp.gov.br>), em que consta o manual do usuário que informa o funcionamento do sistema na recepção e atendimento às solicitações/orientações (Figura 1).

**Figura 1 – Portal do Serviço de Informação ao Cidadão do Estado de São Paulo**



Fonte: Extraído da tela inicial do SIC/SP (2021).

Para solicitar a informação o interessado deve escolher a forma como deseja o contato (*Internet, Carta, Pessoalmente, Telefone*), informar os dados pessoais de modo que o identifique, selecionar o órgão de destino da solicitação e, ao final, registrar a informação desejada. Após esse procedimento é disponibilizado o protocolo de atendimento que contém as orientações sobre o processamento da solicitação (Quadro 1).

**Quadro 1 – Protocolo de Atendimento**

Prezado(a) Sr(a)

CONFIRMAMOS O RECEBIMENTO DE SUA SOLICITAÇÃO de acesso à documentos, dados e informações.

Anote o número do seu protocolo: **75051219564** Data: 14/04/2021

**Órgão/Entidade:** Secretaria Estadual da Administração Penitenciária

**SIC:** Secretaria Estadual da Administração Penitenciária – SAP

**Forma do recebimento da resposta:** Correspondência eletrônica (e-mail)

**Solicitação:**

1. De que forma os documentos exigidos para cadastro no rol de visitas devem ser encaminhados à Unidade Prisional a qual o reeducando se encontra?
2. Quais os dias e horários de visita nos sistemas fechado e semiaberto?
3. Há alguma exigência quanto à vestimenta exigida no dia da visita ao visitante?
4. Quantas pessoas podem visitar o preso nos dias de visita?
5. É permitido levar produtos (alimentos, produtos de higiene e limpeza) no dia da visita?
6. É permitido ao visitante encaminhar produtos para o reeducando na unidade prisional?
7. Caso positivo, como o visitante deve proceder para o envio? Quais os produtos permitidos?
8. Qual a periodicidade permitida para o envio dos produtos?

O seu pedido de informação deverá ser processado no prazo de 20 (vinte) dias, conforme estabelecido no § 1º do artigo 15 do Decreto nº 58.052, de 16/05/2012, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme dispõe o § 2º do mesmo artigo. Aplica-se o disposto nos artigos 91 e 92 da Lei Estadual nº 10.177 de 30/12/1998, conforme previsto no artigo 22 do Decreto nº 58.052/2012. Dentro deste prazo o interessado será informado, também, sobre a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão, ou sobre as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido.

Fonte: Elaborado pelo autores.

Para registrar uma solicitação junto à SAP são utilizados o “Fale Conosco” ou “Ouvidoria” (Figura 2). Utilizando-se o “Fale Conosco” o sistema informa apenas que a mensagem foi “encaminhada com sucesso” e, utilizando-se a ouvidoria, as solicitações são registradas somente se o requerente tiver um reeducando nas unidades vinculadas ao Sistema Penitenciário do Estado de São Paulo.

Figura 2 – Fale Conosco

Fonte: Extraído da tela inicial do SIC/SP (2021).

No que se refere ao acesso à informação junto à Ouvidoria, confirmou-se o estudo de Castro (2020) pois embora essa unidade, em alguns órgãos, tenha recepcionado o SIC, no estudo em questão atende parcialmente sua finalidade (prestar informação), tendo em vista que somente um vínculo com o reeducando permite o registro da manifestação.

Para analisar a eficácia da gestão da informação da SAP parte-se do pressuposto de que com a adesão ao governo eletrônico o Governo do Estado de São Paulo propiciou a melhoria na prestação de serviços públicos (BORGES; NASCIMENTO; SILVA, 2005), devido à

agilidade proporcionada pelas TIC nas respostas às demandas por informações e interação entre governo e sociedade (PINHO, 2008).

O SIC do Governo do Estado de São Paulo, como um canal de interação entre o cidadão e o governo, encontra-se parcialmente alinhado às necessidades de informações/orientações dos seus usuários. Não foi localizado no Portal da SAP o acesso ao SIC, e ao entrar em contato com a instituição por meio do “Fale Conosco”, não houve manifestação quanto ao protocolo do registro da solicitação e resposta até o encerramento desta pesquisa, o que contraria o estudo de Araújo e Marques (2019), os quais afirmam que o SIC tem a função de atender, orientar, receber e registrar os pedidos de acesso, bem como responder às solicitações.

Ressalta-se a necessidade de desenvolver competências no cidadão comum para a utilização dos serviços públicos em contexto eletrônico/digital, conforme mencionado por Ferguson (2002). Ao acessar o Portal da SAP o cidadão não toma conhecimento sobre a possibilidade de acessar o SIC, contrariando o Decreto nº 58.052 (São Paulo, 2012) que determina sua ampla visibilidade, independentemente do meio utilizado para o acesso à informação.

Observou-se uma fragilidade na política de gestão da informação sob a ótica do regime de informação desenvolvido por Frohmann (1995), pois não é possível compreender a organização dos processos, serviços e produtos de informação no espaço informacional criados pelo Governo do Estado de São Paulo e compartilhado com as entidades integrantes de sua estrutura administrativa.

Partindo do pressuposto que um regime de informação define os elementos que compõem a maneira como será produzida a informação (GONZÁLES DE GÓMES, 2002), e subsidia a elaboração da política de gestão da informação, identificou-se a ausência de sintonia e sincronia entre os seus componentes para que a informação possa atender as necessidades dos usuários desses sistemas.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os portais eletrônicos representam o acesso à informação disponibilizada à sociedade. Embora as políticas de acesso à informação criadas pelo Governo do Estado de São Paulo propiciem condições favoráveis para o acesso, o cidadão que não possuir competências para a busca de informações utilizando-se das tecnologias disponíveis, certamente terá sua busca comprometida ou inviabilizada.

No que se refere à SAP, a consulta realizada junto à instituição não produziu os efeitos esperados, pois a instituição não se manifestou alinhada ao fluxo da solicitação, fato que demonstra a ausência de conexão entre a política de informação adotada pela SAP e as diretrizes do Governo Estadual.

Cabe ressaltar que a transparência pública engloba o direito de acesso à informação, e na ausência de um instrumento/mecanismo para o referido acesso, é possível que a imagem da instituição seja comprometida, pois, não há como a sociedade participar de maneira democrática da gestão, inclusive colaborando com a melhoria da governança.

No portal da SAP não foi localizado qualquer instrumento que direcionasse o visitante ao Portal do SIC, o que configura a necessidade de uma revisão da arquitetura da informação existente. Esta lacuna pode estar relacionada a alguns pontos relacionados neste estudo: fragilidade no regime de informação e capacitação da sociedade com vistas a propiciar a inclusão digital. A correlação entre esses fatores pode ensejar a realização de trabalhos futuros que abordem a orientação da formulação de um regime de informação para a administração pública brasileira.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, C. D. P. **Disponibilização de informações carcerárias pelos Estados**. GECAP-USP, São Paulo, 2015. Disponível em: <http://www.gecap.diretorp.usp.br/index.php/2013-02-04-13-50-03/2013-02-04-13-51-40/pesquisas-publicadas/496-lei-de-acesso-a-informacao-e-sisrema-prisional-2a-edicao>. Acesso em: 10 ago. 2021.
- ARAÚJO, L. P. M.; MARQUES, R. M. Uma análise da transparência ativa nos sites ministeriais do Poder Executivo Federal brasileiro. **RICI**, v. 12, n. 2, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/9236>. Acesso em: 13 abr. 2021.
- BARBOSA, A. F.; FARIA, F. I.; PINTO, S. L. Governo eletrônico: um modelo de referência para a sua implementação. *In*: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – CATI, 2004. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/280840136Anais\\_do\\_Congresso\\_Anual\\_de\\_Tecnologia\\_de\\_Informacao\\_-\\_CATI\\_2004](https://www.researchgate.net/publication/280840136Anais_do_Congresso_Anual_de_Tecnologia_de_Informacao_-_CATI_2004). Acesso em 31: mar. 2021.
- BEZERRA *et al.* Regime de informação: abordagens conceituais e aplicações práticas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 2, p. 60-86, mai/ago. 2016. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/57935/37087>. Acesso em: 12 abr. 2021.
- BORGES, J.; NASCIMENTO, J.; SILVA, H. P. Análise das informações disponibilizadas no portal de serviços e informações do Governo Federal. **Diálogo Científico**, 2005. Disponível em:

<http://dici.ibict.br/archive/00000526/01/JoaniceJussaraHelena.pdf>. Acesso em: 18 out. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 20 mar. 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. Comitê Executivo do Governo Eletrônico. **Dois anos de governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/2-anos-de-governo-eletronico-balanco-de-realizacoes-e-desafios-futuros.htm>. Acesso em: 7 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do parágrafo 3º do art. 37 e no parágrafo 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Edição Extra. Brasília, DF, ano 148, n. 221ª, 18 nov. 2011.

CARVALHO, A, M, A. Novos enfoques no campo da Ciência da informação: uma discussão sobre a aplicabilidade do conceito de regime de informação em arranjos produtivos locais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.14, n. especial, p. 213-227, 2009. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/921/622>. Acesso em: 31 mar. 2021.

CASTRO, C. P. **Ouvindo as ouvidorias do sistema prisional**. Paris, 2020. *E-Book* (93 p.). (Collectif d'Auteurs). ISBN 979-10-262-4772-2. Disponível em: <https://www.librinova.com/librairie/carlos-potiara-castro/ouvindo-as-ouvidorias-do-sistema-prisional>. Acesso em 11 ago. 2021.

COMPARATO, B. K. Ouvidorias públicas como instrumento para o fortalecimento da democracia participativa e para a valorização da cidadania. *In*: MENEZES, R. A.; CARDOSO, A. S. R. (org.). **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: Ipea, 2016.

DELAIA, C. **Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa Solos à luz do regime de informação**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, Rio de Janeiro, 2008.

FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. *In*: EISENBERG, J.; CEPIK, M. **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2002.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science: applying the actor network theory. ANNUAL CONFERENCE: CANADIAN ASSOCIATION FORMIN FORMATION, 23., 1995. **Anais...** Edmonton, Alberta: CAIS/ACSI, 1995. Disponível em: [https://www.academia.edu/14044809/Taking\\_information\\_policy\\_beyond\\_information\\_science\\_applying\\_the\\_actor\\_network\\_theory](https://www.academia.edu/14044809/Taking_information_policy_beyond_information_science_applying_the_actor_network_theory). Acesso em: 18 abr. 2021.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.2, p. 57-63, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2021.

GONZÁLES DE GOMES, M. N. Novos cenários políticos para a informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/975>. Acesso em: 21 abr. 2021.

MICHENER, G.; CONTRERAS, E.; NISKIER, I. Da opacidade à transparência? avaliando a Lei de Acesso à Informação cinco anos depois. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 610-629, jul./ago. 2018. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75716>. Acesso em 13 abr. 2021.

OUIDORIA Geral da União. *In: Orientações para implementação de uma unidade de ouvidoria*. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2021.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro v. 42, n. 3, p. 471-493, maio/jun. 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/2533/1/v46n1a03.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2021.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico**. 2.ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.

RODRIGUES, G. M.; SIMÃO, J. B.; ANDRADE, P. S. Sociedade da informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. **Ciência da informação**. Brasília, DF, v. 32, n. 3. p. 89-102, set/dez 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19028.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2021.

SANTOS, J. C. S. Informação pública e governo eletrônico na Assembleia Legislativa da Bahia. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, RJ, v. 9, n. 2, p. 520-535, nov. 2013. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3428/2998>. Acesso em 10 abr. 2021.

SÃO PAULO. **Decreto nº 36.463, de 26 de janeiro de 1993**. Organiza a Secretaria da Administração Penitenciária e dá providências correlatas. São Paulo, SP: Assembleia Legislativa. [1993]. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/16296>. Acesso em: 31 mar. 2021.

SÃO PAULO. **Decreto nº 46.623, de 21 de março de 2002**. Reorganiza a Secretaria da Administração Penitenciária São Paulo. São Paulo, SP: Assembleia Legislativa. [2002]. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=399>. Acesso em: 31 mar. 2021.

SÃO PAULO. **Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012**. Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências

correlatas. São Paulo, SP: Assembleia Legislativa. [2012]. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/167049>. Acesso em 31 mar. 2021.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZUCCOLOTTO, R.; TEIXEIRA, M. A. C.; RICCIO, Edson L. Transparência: reposicionando o debate. **Revista Contemporânea de Contabilidade**. UFSC, Florianópolis, v. 12, n. 25, p. 137-158, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/contabilidade/article/view/2175-8069.2015v12n25p137>. Acesso em: 18 abr. 2021.