



SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO: UMA ANÁLISE DO e-SIC DO GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Denise Andrade

Universidade Federal de Rondônia (UNIR)

denise.mestre@gmail.com

Sandra da Cruz Garcia do Espírito Santo Aguiar

Universidade Federal de Rondônia (UNIR)

sandra@unir.br

Resumo: O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao cidadão é uma ferramenta desenvolvida pelos governos federal, estadual e municipal que amplia a transparência das ações governamentais. Nesse sentido, este estudo analisou a eficiência do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Estado de Rondônia (e-SIC RO), com foco na Secretaria de Estado da Justiça, quanto ao acesso à informação. A metodologia, de caráter exploratória e descritiva, aborda um estudo bibliográfico no qual se discute as práticas da administração pública brasileira no sentido de propiciar à sociedade o acesso à informação pública. A coleta de dados se deu por meio de textos publicados sobre o tema oriundos de artigos científicos, livros, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos, do acesso ao Portal da Secretaria de Estado de Justiça do Estado de Rondônia e consulta por meio do e-SIC. A análise dos dados foi realizada considerando-se o conceito de eficiência identificado na literatura. Os resultados apontaram que o governo eletrônico demonstrou ser uma ferramenta eficiente no acesso à informação para a geração de conhecimento e participação na gestão pública no âmbito da Secretaria de Estado de Justiça do Estado de Rondônia. O Governo do Estado de Rondônia, por meio da Secretaria de Estado de Justiça demonstrou, com base na literatura, eficiência na prestação de informações com o uso do e-SIC, o que fortalece o uso das tecnologias de informação e comunicação nos processos administrativos e viabilização do acesso à informação.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico; Transparência; Serviço de Informação ao Cidadão; Acesso à informação.

ELETRONIC SYSTEM OF THE CITIZEN INFORMATION SERVICE: AN ANALYSIS OF THE STATE OF RONDÔNIA GOVERNMENT e-SIC

Abstract: The Electronic System of the Citizen Information Service is a tool developed by the federal, state and municipal governments that increases the transparency of government actions. In this sense, this study analyzed the efficiency of the Electronic System of the Citizen Information Service of the Rondônia State Government (e-SIC RO), with a focus on the Secretary of State for Justice, regarding access to information. The methodology, which is exploratory and descriptive, addresses a bibliographic study in which the practices of Brazilian public administration are discussed to provide society with access to public information. Data collection took place through published texts on the subject from scientific articles, books, theses, dissertations, works published in events, access to the Portal of the State Secretary of Justice of Rondônia State and consultation through e-mail. SIC Data analysis was performed considering the concept of efficiency identified in the literature. The results showed that electronic government proved to be an efficient tool in accessing information for knowledge generation and participation in public

management within the State Department of Justice of Rondônia State. Rondônia State Government, through the State Department of Justice, has demonstrated, based on the literature, efficiency in providing information using the e-SIC, which strengthens the use of information and communication technologies in administrative processes, enabling access to information.

Keywords: Electronic Government; Transparency; Citizen Information Service; Access to information.

SISTEMA ELECTRÓNICO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO: ANÁLISIS DEL e-SIC DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE RONDONIA

Resumen: El Sistema Electrónico del Servicio de Información al Ciudadano es una herramienta desarrollada por los gobiernos federal, estatal y municipal que amplía la transparencia de las acciones gubernamentales. En este sentido, este estudio analizó la eficiencia del Sistema Electrónico del Servicio de Información al Ciudadano del Gobierno del Estado de Rondônia (e-SIC RO), centrándose en el Secretaría de Estado de Justicia, en relación con el acceso a la información. La metodología, de carácter exploratorio y descriptivo, aborda un estudio bibliográfico en el que se discuten las prácticas de la administración pública brasileña con el objetivo de facilitar a la sociedad el acceso a la información pública. Los datos fueron recopilados a través de textos publicados sobre el tema a partir de artículos científicos, libros, tesis, disertaciones, trabajos publicados en eventos, acceso al Portal de la Secretaría de Estado de Justicia del Estado de Rondônia y consulta a través del e-SIC. El análisis de los mismos se realizó teniendo en cuenta el concepto de eficiencia identificado en la literatura. Los resultados señalaron que el gobierno electrónico demostró ser una herramienta eficiente en el acceso a la información para la generación de conocimiento y participación en la gestión pública en el ámbito de la Secretaría de Estado de Justicia del Estado de Rondônia. El Gobierno del Estado de Rondônia, a través de la Secretaría de Estado de Justicia demostró, con base en la literatura, la eficiencia en el suministro de información con el uso del e-SIC, que fortalece el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos y permite el acceso a la información.

Palabras clave: Gobierno electrónico; Transparencia; Servicio de Información al Ciudadano; Acceso a la información.

1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico propiciou o desenvolvimento de um ambiente colaborativo na gestão do conhecimento por proporcionar, por meio das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) a produção, o acesso e o compartilhamento de informações e comunicação entre os indivíduos.

Embora nas organizações públicas estejam presentes barreiras culturais, sociais, tecnológicas, entre outras, que dificultam a comunicação tornando-a complexa, a evolução tecnológica surge no ambiente corporativo minimizando as barreiras existentes, aprimorando os processos/atividades e, conseqüentemente, viabilizando a comunicação entre governo e sociedade.

Com o advento da Lei de Acesso à informação (LAI), observou-se o direcionamento de recursos por parte do Governo brasileiro para a criação de mecanismos que proporcionassem o acesso às informações, produtos e serviços oriundos da administração pública e disponíveis à sociedade. Nessa perspectiva, a implementação do governo

eletrônico ganhou força, tendo em vista ser considerado um instrumento que se utiliza das ferramentas eletrônicas para a realização da interação governo/sociedade.

Além do acesso à informação, o governo eletrônico viabiliza o monitoramento/controle da gestão pública, proporciona a transparência das informações relacionadas às ações governamentais e contribui para a elaboração de políticas públicas de interesse público. A partir desses pressupostos, foram desenvolvidos por meio da administração pública brasileira os portais do governo, viabilizando a publicidade das atividades governamentais e agilizando a interação entre o governo e os indivíduos, mantendo-se também um espaço físico na estrutura da administração pública para o atendimento presencial para prestação de informações, tendo em vista que a rede Internet, ainda, não é uma realidade universal para determinadas comunidades marginalizadas.

Em virtude da pandemia decorrente da proliferação do Coronavírus, diversas instituições públicas brasileiras suspenderam o atendimento presencial e buscaram por meio das TIC o atendimento às necessidades informacionais dos indivíduos. Nesse contexto, o Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) dessas instituições teve que ser adaptado/estruturado de modo a atender às solicitações, sem prejuízo do prazo estabelecido na LAI.

Com base nesses pressupostos este estudo tem como objetivo geral analisar o funcionamento do e-SIC do Governo do Estado de Rondônia, com foco na Secretaria de Estado da Justiça, quanto ao acesso à informação. Para o alcance do objetivo geral foram definidos alguns objetivos específicos: a) identificar os procedimentos para acesso à informação junto à Secretaria de Justiça do Estado de Rondônia (SEJUS-RO); b) realizar uma busca de informação junto ao Portal da SEJUS; c) analisar a eficiência no acesso e disponibilização da informação.

A partir das considerações iniciais, neste artigo contextualiza-se a importância do compartilhamento da informação por meio das TIC de maneira a proporcionar a melhoria dos processos oriundos da administração pública e disponibilização das ações governamentais para a sociedade brasileira.

2 ACESSO À INFORMAÇÃO NO GOVERNO BRASILEIRO

As TIC possibilitam a ampliação da interação e participação social de modo virtual nas atividades governamentais e fortalecem a relação Estado-Sociedade, fator que, também, contribui para a produção de políticas públicas, serviços voltados às

necessidades informacionais da sociedade, participação social e geração de conhecimento.

No entanto, para que se efetive a interação Estado-Sociedade a administração pública brasileira necessita disponibilizar informações para que a sociedade possa tomar conhecimento de suas ações e, assim, exercer a cidadania, o que tem sido um desafio para a gestão pública, tendo em vista a complexidade de suas atividades e de seus processos bem como a estrutura física e pessoal existente. Dias, Sano e Medeiros (2019) evidenciam que apenas o uso das TIC não é suficiente para a interação Estado-Sociedade, pois faz-se necessária a minimização da assimetria da informação.

A participação, seja presencial ou virtual, depende da disponibilidade de dados e informações sobre as políticas públicas e a gestão pública, o que revela uma das grandes dificuldades na interação Estado-sociedade: a assimetria de informação. Ou seja, a falta de documentos sobre a atuação governamental dificulta a atuação da sociedade civil no processo de monitoramento e avaliação dos governantes. [...] não basta apenas implementar elementos tecnológicos nos governos, mas sim perceber a necessidade de mudanças culturais pelos que fazem a administração pública, alinhadas ao uso dessas tecnologias, o que envolve mudanças nas rotinas de processo, mudanças legais e mudanças comportamentais, visando a uma maior eficácia, eficiência e efetividade na prestação de serviços públicos aos cidadãos (DIAS; SANO; MEDEIROS, 2019, p. 36).

Observa-se na literatura que a implementação do governo eletrônico no Brasil teve início na Década de 1990, momento em que o Governo brasileiro necessitava da adoção de mecanismos de redução de custos, agilidade no processamento de informações, fortalecimento da competitividade, ampliação do acesso da sociedade aos benefícios proporcionados pelas TIC.

No Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado há uma abordagem tímida das TIC. Foram contempladas ações que visavam aumentar a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, por meio de uma cultura gerencial na estrutura organizacional da administração pública. A estratégia para a reforma do Estado contemplou três dimensões: institucional-legal, cultural e gestão.

A dimensão institucional-legal pressupôs a eliminação dos entraves no sistema jurídico-legal com o intuito de propiciar a adoção de uma administração ágil, autônoma e capaz de enfrentar os desafios do Estado Moderno. A dimensão cultural previu a adoção de uma cultura gerencial, de modo a proporcionar parceria com a sociedade e a cooperação entre gestores e servidores, governo e sindicatos. Na dimensão gestão foi proposto o desenvolvimento de diversos projetos, cujo objetivo propiciaria

implementação de uma administração pública gerencial no serviço público brasileiro (PEREIRA, 1995).

Entre os projetos propostos na dimensão gestão, destaca-se nesta pesquisa o Projeto-Cidadão, voltado ao relacionamento entre a administração pública e os cidadãos. O projeto se concentrou em quatro áreas de atuação: minimização da burocracia instituída pela administração pública e enfrentada pelo cidadão; recepção de manifestação do cidadão em relação à eficácia dos serviços públicos, por meio de um sistema de recebimento das demandas; implementação de sistema de informação ao cidadão para acesso aos serviços públicos e demais esclarecimentos; desenvolvimento de indicadores de desempenho para avaliação da qualidade do serviço oferecido, envolvendo o tempo de espera de atendimento do cidadão (PEREIRA, 1995).

O estudo de Paes de Paula (2005) que analisou o modelo de gestão adotado no Brasil o autor destacou entre as limitações para a implementação a inadequação da aplicação das técnicas e práticas provenientes do setor privado no setor público, a dificuldade da gestão devido à complexidade que envolve os sistemas administrativos e a incompatibilidade entre gestão e o interesse público.

Nesse contexto pode-se inferir que as limitações estejam relacionadas as características do modelo apontado por Kettl (2006): um modelo normativo, constituído por abordagens teóricas e que visa a compreensão da esfera pública e seu funcionamento, a reestruturação do Estado e a substituição de uma gestão burocrática por uma gestão gerencial.

Corroborando com Paula (2005), Salm e Menegasso (2009) afirmam que o modelo requer condições apropriadas para sua implementação e operacionalização e a existência de capital social nas comunidades, visto que o indivíduo é considerado um agente político que age na comunidade, articulando-a para a participação do cidadão no bem comum.

Capobianco, Nascimento e Silva (2010) explicam que a reforma ocorrida na Década de 1990 foi inspirada nos governos da Grã-Bretanha e dos Estados Unidos e baseada no neoliberalismo, que enfatizaram a adoção de práticas e ferramentas oriundas da iniciativa privada no âmbito da administração pública. O modelo considera o cidadão como cliente, e o serviço público enfatiza a participação popular. Na avaliação de Abrucio e Loureiro (2018), as reformas do Plano Diretor não foram implementadas plenamente no Governo Federal, mas tiveram maior adesão por parte dos Estados da federação.

Observa-se que, embora a proposta tenha sido aprovada em 1998, o movimento no Governo Federal no estabelecimento de uma conexão com a sociedade por meio das

TIC se inicia em 1996. Nesse período o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), órgão vinculado à época ao Ministério da Ciência e Tecnologia, realizou estudos para a implementação de um Programa para a Sociedade da Informação (ProInfo) que contemplasse o estabelecimento de um debate envolvendo cidadãos, iniciativa privada e governo, com o uso das TIC.

O objetivo do Programa Sociedade da Informação é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global. A execução do Programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre os três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil (TAKAHASHI, 2000, p. 10).

Para o alcance dos objetivos do ProInfo foram definidas sete Linhas de Ação para o alcance dos objetivos do ProInfo, o que exigiu planejamento, orçamento, execução e controle dessas ações. O Quadro 1 apresenta as atividades propostas para cada linha de ação.

Quadro 1: Atividades propostas para as Linhas de Ação

LINHAS DE AÇÃO	ATIVIDADE PROPOSTA
Mercado, trabalho e oportunidades	Promoção da competitividade das empresas nacionais e da expansão das pequenas e médias empresas, apoio à implantação de comércio eletrônico e oferta de novas formas de trabalho, por meio do uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação.
Universalização de serviços para a cidadania	Promoção da universalização do acesso à internet buscando soluções alternativas com base em novos dispositivos e novos meios de comunicação, promoção de modelos de acesso coletivo ou compartilhado à Internet, bem como fomento a projetos que promovam a cidadania e a coesão social.
Educação na sociedade da informação	Apoio aos esquemas de aprendizado, de educação continuada e a distância baseados na Internet e em redes, mediante fomento às escolas, capacitação dos professores, auto aprendizado e certificação em tecnologias de informação e comunicação em larga escala; implantação de reformas curriculares visando ao uso de tecnologias de informação e comunicação em atividades pedagógicas e educacionais, em todos os níveis da educação formal.
Conteúdos e identidade cultural	Promoção da geração de conteúdos e aplicações que enfatizem a identidade cultural brasileira e as matérias de relevância local e regional; fomento a esquemas de digitalização para a preservação artística, cultural, histórica e de informações de ciência e tecnologia, bem como a projetos de P&D para geração de tecnologias com aplicação em projetos de relevância cultural.
Governo ao alcance de todos	Promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas aplicativos; concepção, prototipagem e fomento às aplicações em serviços de governo, especialmente os que envolvem ampla disseminação de informações; fomento à capacitação em gestão de tecnologias de informação e comunicação na administração pública.
P&D, tecnologias-	Identificação de tecnologias estratégicas para o desenvolvimento industrial e econômico e promoção de projetos de P&D aplicados a essas tecnologias nas universidades e no setor produtivo; concepção indução de mecanismos

chave e aplicações	de difusão tecnológica; fomento a aplicações-piloto que demonstrem o uso de tecnologias-chave; promoção de formação maciça de profissionais, entre eles os pesquisadores, em todos os aspectos das tecnologias de informação e comunicação.
Infraestrutura avançada e novos serviços	Implantação de infraestrutura básica nacional de informações, integrando as diversas estruturas especializadas de redes – governo, setor privado e P&D; adoção de políticas e mecanismos de segurança e privacidade; fomento à implantação de redes, de processamento de alto desempenho e à experimentação de novos protocolos e serviços genéricos; transferência acelerada de tecnologia de redes do setor de P&D para as outras redes e fomento à integração operacional.

Fonte: Takahashi (2000).

Observa-se que em todas as atividades vinculadas às linhas de ação os requisitos básicos estão relacionados às TIC, pois não há de se promover comércio eletrônico, universalização do acesso à Internet, educação à distância, projetos de digitalização, informatização da administração pública, governo eletrônico, acesso e disseminação da informação sem as ferramentas oriundas das TIC.

As ações descritas no ProInfo foram viabilizadas por meio do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, e contou com a participação de um grupo de trabalho interministerial para realização de estudos e diagnósticos. O trabalho do grupo contribuiu para a formulação da política de Governo Eletrônico e para o desenvolvimento do Portal Governo Eletrônico.

A avaliação do ProInfo realizada em 2002 destacou a necessidade de aperfeiçoamento na estrutura de divulgação, para a obtenção de maior impacto na sociedade e nos serviços públicos oferecidos. Em relação à universalização de acesso à Internet, o relatório constatou que as metas estabelecidas foram ousadas, inviabilizando o atingimento, bem como não foi considerada a vocação dos órgãos e seu papel na gestão pública (BRASIL, 2002).

No estudo realizado por Pinto e Fernandes (2005) sobre a institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil, estes concluíram que o ProInfo perdeu prioridade na gestão pública federal a partir de 2003, em virtude de mudança na liderança política, falta de interação intraburocrática, dificuldade de articulação com a sociedade e falta de recursos.

Jardim (2007) avaliou o Portal Rede Governo no período de 2002 a 2007 e concluiu que as metas não foram atingidas. Há limitações em relação ao conteúdo e a usabilidade, que implica no recurso informacional a favor do cidadão. Este autor destaca, ainda, o reduzido grau de interatividade do Portal e da maioria dos serviços disponibilizados, e afirma que esses fatores podem estar relacionados à ausência de políticas de gestão da informação na administração federal.

Apesar das críticas ao Portal Rede Governo expostas por Jardim (2007), o governo brasileiro manteve o portal no período de 2000 a 2011, o qual se constituiu como um importante canal de acesso às informações geradas nas três esferas do Governo. Em 2009,

o Governo Federal por meio do Decreto nº 6932, instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão com informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso aos serviços e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A partir da LAI, conforme mencionada anteriormente, estabeleceu-se um novo padrão de relacionamento entre Estado-Sociedade. A LAI ampliou o acesso a qualquer documento público nas três esferas governamentais, inclusive na administração indireta, e aos atos dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário.

O princípio da publicidade invocado na LAI garante aos cidadãos o acesso à informação. Nesse sentido, a administração pública tem o dever de publicar informações de interesse público em seus portais institucionais, independentemente de solicitações. Na ausência/omissão de informações, poderá o cidadão recorrer ao e-SIC para o atendimento de sua solicitação, conforme previsto na LAI (BRASIL, 2011).

No contexto da administração pública, entende-se que à medida que os cidadãos têm acesso à informação e ao conhecimento e atingem certo nível de maturidade cívica, acabam por se interessar pelas questões públicas e se engajar, o que permite que eles se tornem atores e formadores de opinião, capazes de colaborar e participar nos processos democráticos que lhes são de direito (SANTOS, 2016, p. 49).

A LAI destaca ainda a observância do princípio da eficiência ao determinar o cumprimento da norma de acordo com os objetivos da Lei (BRASIL, 2011). Nesse sentido, é dever da administração pública utilizar-se da eficiência na prestação de informações aos interessados e tornar os seus atos públicos. “A eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas” (CHIAVENATO, 1994, p. 70), é a relação entre insumo e produto (MEGGINSON; MOSLEY; PIETRI JR, 1998), [...] “não se preocupa com os fins, mas apenas com os meios, ela se insere nas operações, com vista voltada para os aspectos internos da organização.” (CASTRO, 2006, p. 3).

Bio (1996) vincula a eficiência à eficácia por entender que a eficácia requer um determinado nível de eficiência para seu alcance. Corroborando com Bio (1996) Megguinson, Mosley e Pietri Jr (1998) afirmam que a eficácia é a capacidade de tomar decisões assertivas, o que inclui a escolha dos objetivos mais adequados e os melhores meios para alcançá-los.

Torres (2004) apresenta a definição de eficiência e eficácia no âmbito da área pública. Para o autor alcançar a eficiência é atingir os objetivos e apresentar a forma como os objetivos foram atingidos, demonstrando a maximização dos resultados e minimização dos custos. Em relação à eficácia o autor entende que o fundamental é atingir os objetivos, independentemente dos mecanismos utilizados. No entanto, avaliar a eficácia é um

desafio na administração pública, tendo em vista que a eficácia exige a clareza na definição e consecução dos objetivos que, em geral estão à cargo da discricionariedade do gestor público (ALCÂNTARA, 2009).

Para subsidiar a avaliação da eficiência do e-Sic é importante conhecer as normas que regem o acesso e divulgação de informações. As diretrizes para o acesso e divulgação de informações foram definidas na LAI: transparência ativa e transparência passiva. A transparência ativa define o dever da administração pública a divulgação em seus portais, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, independentemente de solicitação do cidadão. A transparência passiva é materializada por meio de solicitações formalizadas junto ao e-SIC, setor obrigatório em todos os órgãos para a prestação de informações de modo reativo, ou seja, a partir das solicitações do cidadão (BRASIL, 2011).

Sousa (2017) apresenta duas diferenças entre as duas modalidades de transparência pública. A transparência ativa pressupõe a existência ou não de efetiva demanda da informação por parte da sociedade, a transparência passiva se relaciona à abrangência da disponibilização, isto é, se de forma pública ou particular. Independentemente da modalidade da transparência, este autor afirma que a transparência pública pode ser entendida como uma dimensão cidadã do princípio da publicidade e exige que as informações disponibilizadas sejam de fácil acesso e entendimento pela sociedade.

Cabe salientar que tanto na transparência ativa quanto na transparência passiva os conteúdos informacionais devem adotar procedimentos que propiciem a eficácia no processo de recuperação e uso da informação por parte do usuário, ou seja, os conteúdos informacionais devem receber um tratamento para que facilitem a recuperação por parte dos interessados. O estudo de Lopes e Valentim (2013) evidenciou que:

A análise documentária é capaz de propiciar uma melhor interação entre quem oferece a informação e quem a usa, constituindo-se em um dos elementos do processo de disseminação da informação. Além da fase analítica objetivando a disponibilização das informações, também é de fundamental importância que as empresas se preocupem com a forma com a qual essa informação será recuperada pelos usuários. No âmbito da Ciência da Informação, a recuperação da informação geralmente está vinculada a processos operacionais, os quais fornecem mecanicamente o acesso aos conteúdos informacionais. Em qualquer contexto o processo de recuperação da informação consiste em extrair uma determinada informação constante de um documento que, por sua vez, está em um suporte, ou seja, um usuário que busca uma determinada informação a extrai de um documento armazenado em um suporte. (LOPES; VALENTIM, 2013, p.163-164).

Santa Anna, Calmon e Campos (2016) afirmam que na organização e tratamento da informação dois processos se destacam: o tratamento descritivo e o tratamento temático. O tratamento descritivo está relacionado à análise do suporte que envolve a informação, o qual identifica e registra os dados que representam o documento e, assim, se constitui em ponto de acesso para a recuperação documental. O tratamento temático tem como foco a análise do conteúdo e a atribuição de palavras-chave para a recuperação da informação posteriormente.

Hott e Oliveira (2021) complementam os posicionamentos de Lopes e Valentim (2013) e Santa Anna, Calmon e Campos (2016) ao afirmarem que:

Em meio a todas essas questões de organização, tratamento e representação da informação, uma parcela de cidadãos ainda permanece à margem da acessibilidade informacional devido a diversas variáveis, tais como: analfabetismo funcional e/ou digital, falta de recursos e/ou de acesso aos equipamentos necessários, ou ainda de acesso à internet, dificuldades quanto à busca e recuperação de dados e informações pertinentes, e problemas relativos à usabilidade e/ou à acessibilidade. A garantia de acesso à informação é, então, verdadeiro desafio que acaba por envolver múltiplos fatores, além da problematização de sua representação a nível de assunto (HOTT; OLIVEIRA, 2021, p.45).

A partir dos pressupostos apresentados pode-se inferir que a geração de conhecimento está diretamente relacionada aos processos informacionais, pois estes subsidiam o tratamento da informação ao propiciar a transformação de seus conteúdos relevantes para futuras recuperações e, assim, promover a satisfação dos usuários tanto no acesso e encontrabilidade da informação desejada, quanto na possibilidade de gerar novos conhecimentos.

Nesse contexto, a mediação é fundamental para a geração de novos conhecimentos, tendo em vista, segundo Almeida Júnior e Santos Neto (2014) a capacidade de propiciar a apropriação de informação que atenda uma necessidade informacional, onde o profissional da informação atua de forma colaborativa no processo de construção social, na relação entre o sujeito e a informação (BRANDÃO, 2021).

2.1 Acesso à Informação no Governo do Estado de Rondônia

A iniciativa de regulamentação do acesso à informação no Governo do Estado de Rondônia ocorreu com a edição do Decreto nº 17.145, de 1 de outubro de 2012. A norma subordinou as entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, incluindo também as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos ao cumprimento do Decreto, assegurando às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação.

O Decreto dispôs que os órgãos/entidades vinculados à administração pública devem considerar a transparência ativa e a transparência passiva na prestação de informações sob sua custódia ou produção. Na transparência ativa determinou a divulgação informações de interesse coletivo ou geral no portal institucional. Na transparência passiva, orientou a criação ou nomeação de uma Comissão de Gestão de Documentos para o atendimento e orientação ao público sobre o acesso à informação, prestação de informação sobre tramitação de documentos, recebimento e registro de solicitações de acesso à informação. À Controladoria Geral do Estado (CGE) coube coordenar e monitorar o Portal da Transparência do Estado de Rondônia (RONDÔNIA, 2012).

A regulamentação imposta pelo Decreto nº 17.145 teve seu texto quase que completamente extraído do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (BRASIL, 2012), com poucas adaptações e várias supressões. Para atender às solicitações de informação o Governo Federal determinou a criação do e-SIC. O Governo do Estado de Rondônia recomendou a criação ou nomeação de uma Comissão de Gestão de Documentos (CGD) para atendimento das solicitações de informação. Nesse intuito, tanto o e-SIC quanto a CGD devem ser instalados em uma unidade física, identificada, de fácil acesso e aberta ao público. Os prazos para respostas às solicitações são idênticos em ambos os decretos: vinte dias para respostas, prorrogáveis por dez dias. Não é exigido o motivo determinante da solicitação.

Cabe ressaltar que as disposições contidas no Decreto nº 17.145 (RONDÔNIA, 2012) visam propiciar o acesso à informação e a interação entre o governo e a sociedade, contudo deve-se considerar que o acesso somente será possível com o desenvolvimento de práticas de transparência na construção do ciclo informacional.

Através das práticas de transparência das informações adotadas pelas instituições públicas é possível oferecer ao cidadão oportunidade de controle social através do acesso direto às informações disponibilizadas nos portais eletrônicos do governo ou mesmo por meio de solicitações ao órgão que detém a informação (SANTOS, 2016, p. 45).

Em 27 de agosto de 2013, o Governo do Estado de Rondônia sancionou a Lei nº 3.166 que regulamentou o acesso à informação previsto na Constituição Federal de 1988 e na Lei nº 12.527 de 2011. Trata-se de uma cópia do Decreto nº 17.145 de 2012, que também regulamentou o acesso à informação previsto na Constituição Federal de 1988 e na Lei nº 12.527 de 2011.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa objetivou analisar a eficiência e a eficácia do e-SIC do Governo do Estado de Rondônia, com foco na Secretaria de Estado de Justiça. Para o alcance do objetivo o estudo foi estruturado em duas etapas. Na primeira etapa realizou-se o levantamento bibliográfico para identificar os fundamentos da eficiência na administração pública e as características dos portais eletrônicos em consonância com a legislação brasileira que dispõe sobre o tema. Em seguida realizou-se o levantamento das informações dispostas no portal da instituição em estudo para a análise do e-SIC. O Quadro 2 apresenta a classificação da pesquisa.

Quadro 2: Classificação da pesquisa

ASPECTOS	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Natureza	Qualitativa	Objetiva gerar novos conhecimentos e que sejam úteis para o avanço de um determinado campo científico (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009).
Tipo	Descritiva e exploratória	A pesquisa exploratória possui um planejamento flexível, o que possibilita o estudo do tema sobre vários aspectos. A pesquisa descritiva não há interferência do pesquisador, pois esse apenas registra e descreve os fatos de uma dada realidade (PRODANOV; FREITAS, 2013).
Técnicas	Revisão de literatura	A revisão bibliográfica é elaborada com base em material já publicado, como livros, artigos científicos, teses, dissertações, material publicado na Internet (PROVANOV; FREITAS, 2013).
	Amostra	A contribuição teórica de estudos com pequenas amostras é a oportunidade para subsequentes ajustes em nossos já cristalizados entendimentos sobre a realidade, ou seja, sem a especificidade dos casos particulares, novas distinções não são possíveis. Assim, o objetivo principal não é buscar as leis gerais que estejam presentes no caso particular, mas permitir uma melhor visão, uma maior elucidação (TSOUKAS, 2009).

Fonte: Elaboração própria (2021).

A coleta de dados foi precedida por uma revisão bibliográfica junto à textos publicados sobre o tema oriundos de artigos científicos, livros, teses, dissertações, trabalhos publicados em eventos. Para tanto, utilizou-se das seguintes fontes de informação: Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), *Open Science DB* e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). Pesquisou-se, também, no Portal do Governo do Estado de Rondônia, em especial o da Secretaria de Estado de Justiça, documentos governamentais e institucionais como legislação, portarias, resoluções, normativas e instruções relacionados à visitação de reeducandos.

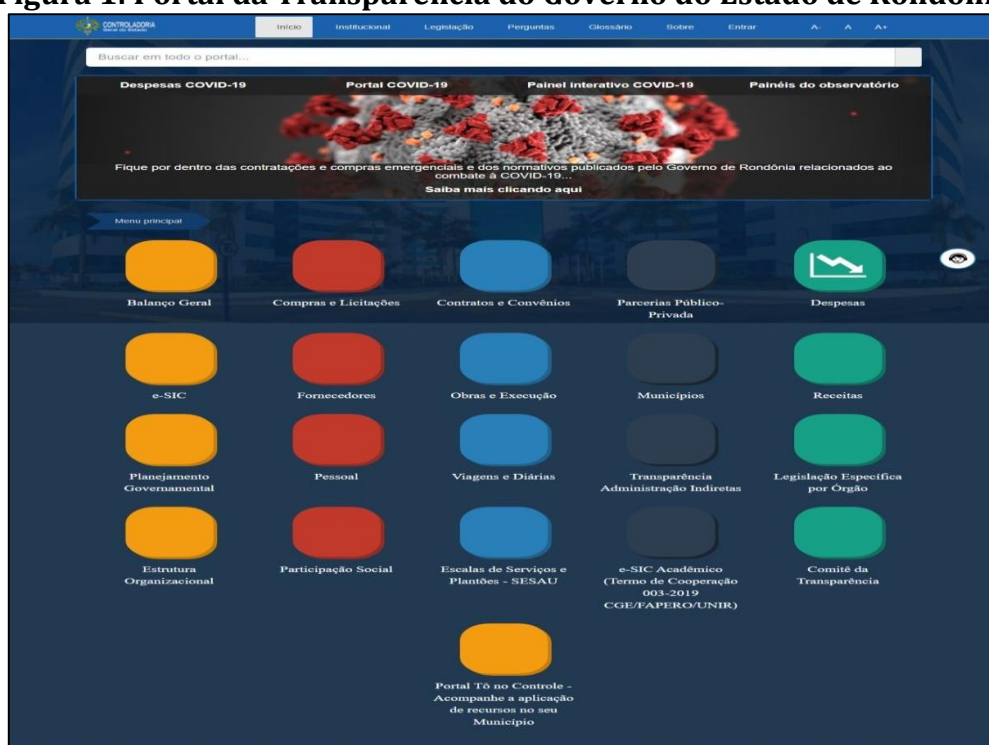
Realizou-se uma consulta por meio do e-SIC, a partir do registro da solicitação de instruções sobre a visitação junto às unidades prisionais. Recebida a resposta da consulta procedeu-se a análise da eficiência utilizando-se como subsídio os posicionamentos de Chiavenato (1994), Bio (1996), Megginson, Mosley; Pietri Jr (1998), e Castro (2006).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da promulgação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que passou a vigorar no Ano de 2012, os Estados da Federação passaram a emitir normas institucionais para proporcionar à sociedade o acesso às informações de interesse público, em especial a prestação de contas dos recursos públicos.

Em se tratando do Governo do Estado de Rondônia, o acesso às ações da gestão pública iniciou em 2010, com o lançamento do Portal da Transparência, que objetivou proporcionar à sociedade acompanhar a aplicação dos recursos públicos e evitar a utilização indevida, bem como possibilitar solicitações de informações por meio do que estabelece a LAI. O *link* de acesso ao Portal da Transparência está disponível no *site* do Governo do Estado de Rondônia (<http://www.rondonia.ro.gov.br>) (Figura 1).

Figura 1: Portal da Transparência do Governo do Estado de Rondônia



Fonte: <http://www.transparência.ro.gov.br> (2021).

Em 2013 o Governo do Estado de Rondônia regulamentou o acesso à informação por meio da Lei nº 3166, de 27 de agosto de 2013, e atribuiu à Controladoria Geral do

Estado a coordenação e o monitoramento do Portal de Transparência do Estado de Rondônia.

Ao acessar o Portal da Transparência o interessado tem acesso à diversas ações no âmbito da gestão estadual. No que se refere às normas e procedimentos relacionados ao Sistema Penitenciário do Estado de Rondônia, não há informações tanto no Portal do Governo do Estado de Rondônia quanto no Portal da Transparência. Nessa perspectiva, foi realizada uma consulta ao Portal da SEJUS para obtenção de informações quanto aos procedimentos a serem observados para a visitação de reeducandos no Sistema Penitenciário do Estado.

Por se tratar de uma normativa, realizou-se a busca no ícone legislação no Portal da SEJUS. Foi localizado o Manual de Normas e Procedimentos Operacionais do Sistema Penitenciário, publicado no Diário Oficial do Estado de Rondônia, em 4 de outubro de 2016. O referido Manual tem características de um Regimento Interno das Unidades Prisionais. Foi dedicado um capítulo relacionado à visitação.

O documento de resposta é extenso, em virtude de dispor sobre toda a estrutura administrativa da entidade, o que compromete a eficiência, pois os objetivos poderiam ter sido atingidos por meio de um documento que abrangesse apenas a informação solicitada. É nesse sentido que deve-se trabalhar o conteúdo informacional.

Para a eficiência, os meios devem justificar os fins, o que não ocorre em relação à eficácia, que preconiza o atingimento dos objetivos, independentemente dos meios. Nessa perspectiva entende-se que a eficiência foi atingida parcialmente e a eficácia plenamente. O Quadro 3 apresenta os procedimentos extraídos do Manual e que devem ser observados pelos visitantes nas Unidades Prisionais.

Quadro 3: Normas e procedimentos para visitantes

INFORMAÇÃO	DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO
Documentos necessários para confecção de carteira de visitante	2 fotos 3x4; cópia da identidade e CPF autenticados ou com original para conferência; comprovante de residência atual; contato telefônico de duas pessoas que conheça o visitante; certidão de casamento, declaração de união estável ou homoafetiva, autenticada e original para conferência.
Reeducando em tratamento hospitalar	Visita permitida à critério médico, sujeita a apresentação da carteira de visitante.
Dias de visita	Reeducando hospitalizado: 1 dia
Quantidade de visitantes	2 visitantes por semana
Objetos proibidos	Relógios, pulseiras, brincos, bonés, cinto, dinheiro, aparelho celular ou qualquer aparelho que permita a comunicação com o mundo exterior.
Dias de visita	Determinado pela administração da Unidade Prisional

Horário de visita	Início do procedimento às 8:00h e término às 18:00h. Entrada de visitantes até às 13:00h.
Vestimentas	Calça comprida, camiseta ou camisa de manga curta de cores claras e sandália de borracha fina. Para as mulheres será permitido o uso de saia abaixo do joelho.
Ingresso de crianças e adolescentes	Somente acompanhados dos pais, avós ou responsável legal
Visita íntima	Permitido para conjugue ou companheiro(a), devidamente comprovada a condição.
Tempo da visita íntima	Uma hora, podendo ser reduzido de acordo com o quantitativo de reeducandos e espaço físico.
Entrada de medicamentos	Todos os dias, inclusive no dia da visita. Embalagem lacrada e receituário médico.
Produtos permitidos	Alimentos, produtos de higiene, vestimentas, roupas de cama e banho, dinheiro até o valor de 7,5% do salário-mínimo nas unidades que possuam cantina, rádio, televisão e livros. Os produtos deverão ser acondicionados em sacolas ou sacos plásticos transparentes de até 60cm por 80cm.
Refeições	As refeições prontas deverão ser acondicionadas em vasilhames transparentes para o consumo durante a visita.

Fonte: **Elaboração própria (2021).**

Por se tratar de uma norma específica para visitantes, foi solicitado junto ao e-SIC, via Portal da SEJUS, as instruções relacionadas à visitação de reeducandos, pois havia dúvidas quanto à existência de documentos complementares ao Manual de Normas e Procedimentos Operacionais. A Figura 2 apresenta o registro da solicitação da informação.

Figura 2: Registro de solicitação de informação e-SIC

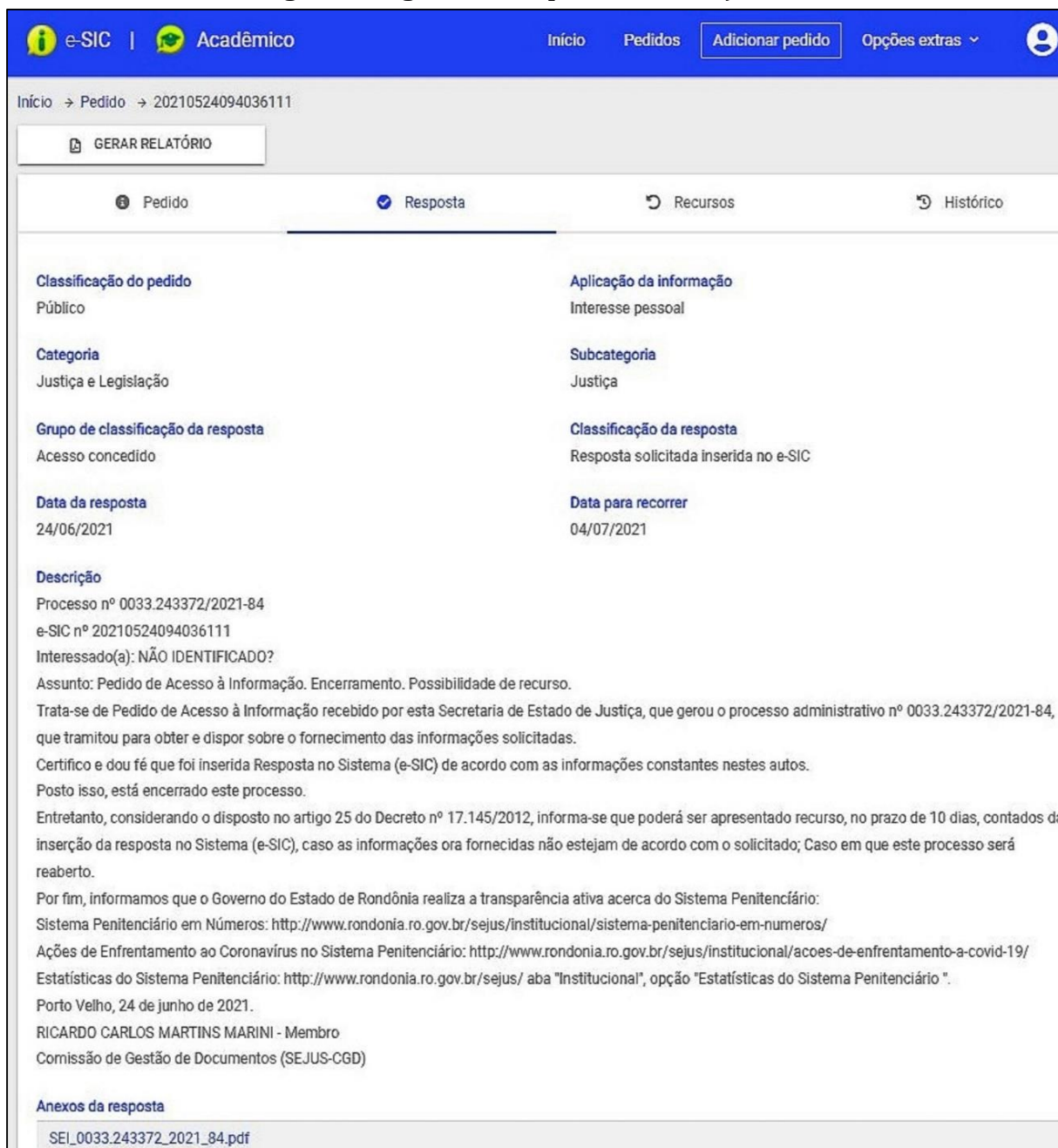
The screenshot displays the e-SIC system interface. At the top, there is a navigation bar with 'e-SIC' and 'Acadêmico' logos, and buttons for 'Início', 'Pedidos', 'Adicionar pedido', and 'Opções extras'. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'Início > Pedido > 20210524094036111'. A 'GERAR RELATÓRIO' button is visible. The main content area shows a list of tabs: 'Pedido' (selected), 'Resposta', 'Recursos', and 'Histórico'. The 'Pedido' tab displays the following details:

Protocolo 20210524094036111	Situação Respondido
Órgão supervisor Controladoria Geral do Estado - CGE	Órgão responsável Secretaria de Estado da Justiça - SEJUS
Data de abertura 24/05/2021	Data da identificação oficial 24/05/2021
Prazo para atendimento 24/06/2021	Forma de recebimento da resposta Correspondência eletrônica (via email)
Classificação do pedido Público	Aplicação da informação Interesse pessoal
Categoria Justiça e Legislação	Subcategoria Justiça
Descrição da solicitação Como devo proceder para ter acesso às instruções sobre a visitação de reeducandos no sistema carcerário do Estado de Rondônia?	
Anexos Nenhum anexo foi inserido nesta solicitação de informação.	

Fonte: <http://esic.cge.ro.gov.br/Administrativo> (2021).

Conforme demonstrado na Figura 2, a solicitação ocorreu em 24 de maio de 2021. O prazo estipulado pela legislação estadual é de vinte dias, contados a partir da data do registro, prorrogáveis por dez dias (RONDÔNIA, 2013). Em 24 de junho de 2021 foi registrada no e-SIC a resposta da solicitação. A Figura 3 apresenta a resposta à solicitação realizada através do e-SIC.

Figura 3: Registro de resposta à solicitação e-SIC



The screenshot displays the e-SIC system interface. At the top, there is a navigation bar with 'e-SIC | Acadêmico' on the left, 'Início Pedidos Adicionar pedido' in the center, and 'Opções extras' on the right. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Início > Pedido > 20210524094036111' is visible. A 'GERAR RELATÓRIO' button is located below the breadcrumb. The main content area is divided into four tabs: 'Pedido', 'Resposta' (selected), 'Recursos', and 'Histórico'. The 'Resposta' tab shows the following details:

Classificação do pedido Público	Aplicação da informação Interesse pessoal
Categoria Justiça e Legislação	Subcategoria Justiça
Grupo de classificação da resposta Acesso concedido	Classificação da resposta Resposta solicitada inserida no e-SIC
Data da resposta 24/06/2021	Data para recorrer 04/07/2021

Descrição
Processo nº 0033.243372/2021-84
e-SIC nº 20210524094036111
Interessado(a): NÃO IDENTIFICADO?
Assunto: Pedido de Acesso à Informação. Encerramento. Possibilidade de recurso.
Trata-se de Pedido de Acesso à Informação recebido por esta Secretaria de Estado de Justiça, que gerou o processo administrativo nº 0033.243372/2021-84, que tramitou para obter e dispor sobre o fornecimento das informações solicitadas.
Certifico e dou fé que foi inserida Resposta no Sistema (e-SIC) de acordo com as informações constantes nestes autos.
Posto isso, está encerrado este processo.
Entretanto, considerando o disposto no artigo 25 do Decreto nº 17.145/2012, informa-se que poderá ser apresentado recurso, no prazo de 10 dias, contados da inserção da resposta no Sistema (e-SIC), caso as informações ora fornecidas não estejam de acordo com o solicitado; Caso em que este processo será reaberto.
Por fim, informamos que o Governo do Estado de Rondônia realiza a transparência ativa acerca do Sistema Penitenciário:
Sistema Penitenciário em Números: <http://www.rondonia.ro.gov.br/sejus/institucional/sistema-penitenciario-em-numeros/>
Ações de Enfrentamento ao Coronavírus no Sistema Penitenciário: <http://www.rondonia.ro.gov.br/sejus/institucional/acoes-de-enfrentamento-a-covid-19/>
Estatísticas do Sistema Penitenciário: [http://www.rondonia.ro.gov.br/sejus/ aba "Institucional", opção "Estatísticas do Sistema Penitenciário "](http://www.rondonia.ro.gov.br/sejus/aba%20Institucional).
Porto Velho, 24 de junho de 2021.
RICARDO CARLOS MARTINS MARINI - Membro
Comissão de Gestão de Documentos (SEJUS-CGD)

Anexos da resposta
SEI_0033.243372_2021_84.pdf

Fonte: <http://esic.cge.ro.gov.br/Administrativo> (2021).

Como anexo à resposta foi encaminhado o Memorando-Circular nº 56/2016/SEJUS-COGESPEN o qual expõe a deliberação sobre pessoas que trocam de maridos para visitas e uma cópia do Diário Oficial do Estado de Rondônia de 4 de outubro

de 2016, no qual consta a publicação do Manual de Normas e Procedimentos do Sistema Penitenciário do Estado de Rondônia.

Diante a resposta do e-Sic pôde-se constatar que trata-se de um documento complementar ao Manual, fato que não compromete o funcionamento do e-SIC, pois atendeu à necessidade informacional mas, mantém-se o posicionamento do tratamento da informação para o alcance da eficiência plena. Destaca-se que a resposta ocorreu nos padrões estabelecidos pela LAI, ou seja, observou-se que as diretrizes estabelecidas na norma em relação à transparência pública foram cumpridas, tendo em vista a disponibilidade de informações para atendimento da sociedade, como mencionado por Souza (2017).

Quanto a assimetria de informação, constatou-se que a Secretaria de Justiça do Estado de Rondônia disponibilizou o documento via Portal da instituição e por meio do e-SIC, contrariando o posicionamento de Dias, Sano e Medeiros (2016), visto que durante a solicitação da informação não foi identificada qualquer dificuldade de interação Estado-Sociedade. Nesse sentido, ao proporcionar o acesso à informação e ao conhecimento, o cidadão torna-se capaz de se tornar um formador de opinião e colaborar com a gestão pública (SANTOS, 2016).

Baseado no posicionamento de Torres (2004), na avaliação da eficiência, os objetivos poderiam ser maximizados por meio da construção de um documento que abordasse apenas a visitação de reeducandos. No entanto, a eficácia foi atingida pois o mecanismo utilizado pela SEJUS não impacta na eficácia.

Cabe ressaltar a necessidade de aprimoramento no conteúdo informacional, utilizando-se da análise documentária, como destacado por Lopes e Valentim (2013) pois, o documento disponibilizado traz em seu conteúdo todo o funcionamento da estrutura da entidade, o que não seria necessário, tendo em vista que apenas se pretendia obter informações relacionadas à visitação.

Nesse contexto, é recomendável à SEJUS a elaboração e disponibilização de um documento específico que disponha apenas das normas e procedimentos para a visitação nas unidades prisionais, ou seja, organizar e tratar a informação de forma eficiência, atendendo distintas demandas e públicos, conforme mencionado anteriormente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar a eficiência do e-SIC do Governo do Estado de Rondônia, enfocando a Secretaria de Estado da Justiça no que tange ao acesso à informação, o objetivo foi

alcançado com êxito, pois demonstrou importantes características do Portal e-SIC como facilidade de manuseio para acesso, registro e resposta.

O levantamento teórico possibilitou compreender os esforços da gestão pública brasileira no sentido de aprimorar a interação Estado-Sociedade, por meio da emissão de normas legais e procedimentos administrativos voltados à transparência e acesso à informação, ou seja, regulação do relacionamento entre governo e sociedade. Nessa perspectiva, pôde-se identificar que os estudos sobre governo eletrônico têm conquistado espaço no campo científico, com a publicação de trabalhos acadêmicos.

A análise dos dados demonstrou que o e-SIC implementado no Governo do Estado de Rondônia propiciou o surgimento de políticas institucionais de interação entre o Estado e a sociedade e proporcionou transparência na prestação de informações. As ferramentas oriundas da tecnologia oferecem um novo instrumento para acesso aos atos da gestão pública brasileira e fortalece a participação democrática.

No que se refere à informação disponibilizada apenas ressalta-se que o conteúdo necessita de tratamento informacional, de modo que o acesso, a busca e a encontrabilidade das informações no Portal ocorram com maior agilidade e eficácia de resposta, ou seja, o documento de resposta deve se restringir apenas ao que foi solicitado.

Embora diversas pesquisas tenham enfatizado a necessidade na melhoria de desempenho do e-SIC, pode-se considerar que a Secretaria de Estado de Justiça de Rondônia demonstrou eficiência no que se refere ao acesso à informação. Novos estudos podem dar continuidade à abordagem realizada nesta pesquisa e servir como parâmetro para abordagens futuras.

REFERÊNCIAS

ABRUCCIO, F. L.; LOUREIRO, M. R. Burocracia e ordem democrática: desafios contemporâneos e experiência brasileira. In: PIRES, R.; LOTTA, G.; OLIVEIRA, V. E. (org.). **Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas**. Brasília: IPEA, 2018. p.23-57.

BRASIL. **Decreto nº 3 de 3 de abril de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Brasília, DF: Presidência da República, [2000]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/2000/dnn8917.htm. Acesso em: 12 mar. 2021.

BRASIL. **Dois anos de governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**. Brasília, DF: Presidência da República, Comitê Executivo do Governo Eletrônico, [2002]. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/2-anos-de-governo-eletronico-balanco-de-realizacoes-e-desafios-futuros.htm>. Acesso em: 23 jul. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 6932 de 11 de agosto de 2009.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República [2009]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm. Acesso em: 18 jul. 2021.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República [2011]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 15 fev. 2021.

COPABIANGO, R. P.; NASCIMENTO, A. L.; SILVA, FARONI, W.; SILVA, E. A. Reformas administrativas no Brasil: uma abordagem teórica e crítica. **Revista de Gestão**, v.20, n.1, p.61-78, 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enapg116.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2021.

DIAS, T. F.; SANO, H.; MEDEIROS, M. F. M. **Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública.** Brasília: ENAP, 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HOTT, D. F. M.; OLIVEIRA, L. P. Questões éticas em tratamento temático da informação e o impacto sobre a acessibilidade informacional. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v.7, n.2, p.44-58, mar./ago. 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/158227>. Acesso em: 28 set. 2021.

JARDIM, J. M. Governo eletrônico no Brasil: o Portal Rede Governo. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.28-37, jan./jun.2007. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/50277>. Acesso em: 30 jul. 2021.

KETTL, D. F. A revolução global: reforma da administração do setor público. In: BRESSER PEREIRA, L. C.; SPINK, P. K. (org.). **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial.** 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. p.75-121.

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Processos de gestão da informação: tratamento, recuperação e uso da informação no mercado de capitais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.3, n.1, p.157-174, jan./jun. 2013. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc>. Acesso em: 30 set. 2021.

PAULA, A. P. P. de. Administração pública brasileira: entre o gerencialismo e a gestão social. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.45, n.1, p.36-49, 2005. Disponível em: <https://rae.fgv.br/rae/vol45-num1-2005/administracao-publica-brasileira-entre-gerencialismo-gestao-social>. Acesso em: 28 ago. 2021.

PEREIRA, L. C. B. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. **Cadernos Mare**, Brasília, 1995.

PINTO S.; FERNANDES, C. Institucionalização do governo eletrônico no Brasil. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. 10., 2005, Santiago. **Anales** [...]. Chile, 2005.

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

RONDÔNIA. **Decreto nº 17.145 de 1 de outubro de 2012**. Regulamenta o Acesso à Informações previsto nos artigos 5º, XXXIII e 216, § 2º, da Constituição Federal e na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Porto Velho, RO: Governadoria, [2012]. Disponível em: <http://esic.cge.ro.gov.br/files/DECRETO%2017145-2012.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2021.

SALM, J. F.; MENEGASSO, M. E. Os modelos de administração pública como estratégias complementares para a coprodução do bem público. **Revista de Ciências da Administração**, v.11, n.25, p.68-96, set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/4768/os-modelos-de-administracao-publica-como-estrat--->. Acesso em: 20 ago. 2021.

SANTA ANNA, J.; CALMON, M. A. M.; CAMPOS, S. O. Representação documentária em diferentes bibliotecas: o tratamento informacional como um processo. **Revista ACB**, Florianópolis, v.21, n.1, p.61- 75, dez./mar., 2016.

SANTOS, M. A. **Análise do serviço de informação ao cidadão das instituições federais de ensino da região nordeste**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Recife, 2016.

SANTOS, P. M. Processos de gestão do conhecimento fomentados pelos portais de governo. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.6, n.2, p.48-79, jul./dez. 2016.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa Científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2013.

SOUSA, J. H. B. **O encontro da transparência pública com a participação social**: um estudo do uso da transparência governamental no controle social do SUS. 2017. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento) –, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, 2017. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9369/1/Tese_jose_helder.pdf. Acesso em: 30 ago. 2021.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <https://www.livrosgratis.com.br/ler-livro-online-69536/sociedade-da-informacao-no-brasil--livro-verde>. Acesso em: 29 jun. 2021.

TSOUKAS, H. Craving for Generality and Small-N Studies: A Wittgensteinian Approach towards the Epistemology of the Particular in Organization and Management Studies. In: BUCHANAN, D. A.; BRYMAN, A. (ed.). **Organizational research methods**. London: Sage, 2009.