



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
SNBU 2014

O PAPEL DO BIBLIOTECÁRIO NOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES
AO CIDADÃO - SICs

Graziella Silva Moura

Fátima Gomes Lima

Maria Carmo Paiva



RESUMO

O artigo tem por objetivo ressaltar a importância do bibliotecário para compor o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, serviço disponível em todos os órgãos e entidades do poder público, e instituído pela Lei de Acesso a Informação – Lei 12.527/2011. Considerando a competência adquirida na formação superior deste profissional que atua como agente mediador entre a informação e o usuário, e os requisitos apontados na cartilha de acesso à informação desenvolvida pela Controladoria Geral da União, é possível concluir que o profissional formado em biblioteconomia está apto para ser incluído no processo de construção e atendimento dos SICs. A medida é necessária para garantir a eficiência do serviço prestado, e é justificada ao longo deste trabalho, conforme levantamento bibliográfico realizado para construção do mesmo.

Palavras-Chave: Lei de Acesso à Informação; Serviço de Informações ao cidadão – SIC; Bibliotecário.

ABSTRACT

This article aims to highlight the importance of the librarian to compose the Citizens Information Systems - SICs, which is a service available in all government organs and agencies, and established by the Access to Information Act - Act 12.527/2011. Considering the expertise gained during the formation of this professional, who acts as a mediator between the information and the user, and, furthermore, the requirements indicated in the booklet of access to information developed by the Comptroller General, it can be concluded that a professional with a degree in library science is able to be included in the SICs supply and service processes. This is such a necessary measure in order to ensure the efficiency of service, and is justified throughout this work, as a bibliographical survey for construction of it states.

Keyword: Access to Information Act; Citizens Information Systems – SICs; Librarian.



1 Introdução

Os avanços tecnológicos da sociedade apresentam, cada vez mais, uma aceleração globalizada nos meios de informação. Estar “antenado” e “conectado” 24 horas por dia torna-se “padrão” nos dias de hoje. O que muitos desconhecem, talvez, é a atuação por trás dos bastidores, de profissionais – especificamente neste caso, de bibliotecários, como suporte na interpretação, codificação e apresentação desta informação no processo dinâmico do desenvolvimento social do país.

O papel do profissional bibliotecário, há muito, saiu da esfera documental para a gestão de serviços informacionais e seus produtos. Falta ainda, para um maior reconhecimento, uma abertura de mercado com uma abrangência de larga escala, como também maior capacitação e formação técnica que possibilite a estes profissionais, trabalhar em conjunto com outros profissionais da área, mantendo, porém, sua competência específica, ou seja, ordenar, sintetizar e estruturar a informação de forma representativa para que possa ser recuperada de forma rápida e atenda eficazmente às necessidades do usuário.

A lei de acesso à Informação veio para garantir o direito do cidadão e para tal, foram criados os Serviços de Informações ao Cidadão (SICs), desta forma, os bibliotecários alcançaram uma posição estratégica na gestão da informação. Bibliotecários são profissionais gabaritados para selecionar, organizar e recuperar a informação e podem atuar como mediadores da informação e, dessa forma, desempenhar seu papel de cidadão participando da construção do saber e do conhecimento. Garantindo, assim, o acesso a todo e qualquer usuário, e oferecendo ao mesmo, as ferramentas de pesquisas necessárias para alcançar o direito fundamental à informação.

2 Revisão de Literatura

O acesso à informação é considerado um direito humano fundamental, de acordo com Fonseca é na Declaração Universal dos Direitos do Homem, de 1948, que o mesmo encontra sua primeira formulação mais precisa, e está contemplado no art. 19 que afirma:

Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias, por qualquer meio de expressão. (grifo do autor) (LAFER, 1991, p. 241 apud FONSECA, 1999)



No Brasil, a aprovação da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, a Lei de acesso à informação representa um avanço para a consolidação da democracia brasileira. Ao garantir que o cidadão tenha acesso às informações públicas, excetuando-se aquelas classificadas como sigilosas, deu-se um importante passo em direção ao reconhecimento de um direito fundamental e ao pleno exercício da cidadania. O capítulo I da Constituição Brasileira de 1988, que trata dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, no inciso XXXIII do artigo 5 assegura esse direito:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestados no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

A Lei de acesso à informação obriga os órgãos públicos considerarem a publicidade como regra e o sigilo como exceção, regulamentando o direito à informação, garantido pela Constituição Federal. De acordo com a Controladoria Geral da União (2011 p. 10), a nova legislação vale para a administração direta e indireta de todos os poderes e entes federativos, e teve origem em debates no âmbito do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, órgão vinculado à CGU. A Lei foi discutida e votada pelo Congresso Nacional entre 2009 e 2011. No que concerne à transparência pública, uma iniciativa de grande importância foi o lançamento do Portal da Transparência do Governo Federal, em 2004. Onde o cidadão obtém informações atualizadas sobre orçamento, recursos públicos e sua aplicação direta. Ainda conforme a CGU (2011, p. 14), para garantir o cumprimento da Lei 12.527, além do estabelecimento de procedimentos, normas e prazos, faz-se necessário a criação, em todos os órgãos e entidades do poder público de um Serviço de Informações ao Cidadão.

Para atender à legislação, o governo desenvolveu alguns programas de políticas públicas, como o Portal da Transparência e mais recentemente os SICs – Serviços de Informações ao Cidadão.

A informação, insumo essencial a qualquer organização, tem, no mundo globalizado, um papel fundamental. A vida atual exige que os indivíduos sejam informados o tempo todo: necessitam conhecer notícias, fatos, instruções, padrões, regras de procedimentos, normas, estatísticas, etc. Mas, é necessário não esquecer que o mais importante não é a quantidade de informação disponível, e sim a sua qualidade. Esta qualidade significa informações íntegras, atualizadas, precisas e no tempo certo para a tomada de decisões. Dispor informações com qualidade pressupõe inteligência, ou seja, habilidade para transformar a imensa massa de dados das organizações em informações consistentes, isto é, com valor agregado (CUNHA, 2003).



O bibliotecário lida com o processo de disseminação da informação. “Isto significa dar aos cidadãos informações sobre os seus direitos e deveres, aos estudantes informações que possibilitem a realização de suas pesquisas, que esclareçam dúvidas, que despertem a curiosidade” (CUNHA, 2003).

3 Materiais e Métodos

A metodologia utilizada para consecução deste trabalho é de nível exploratório, tendo como finalidade, segundo Gil (1999, p. 43); desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para assuntos posteriores.

A pesquisa exploratória direciona o estudo a partir do levantamento bibliográfico e análise de documentos, ferramentas que caracterizam este tipo de pesquisa, e que foram utilizadas na elaboração do presente artigo. Para tanto, buscou-se embasamento em livros, artigos científicos e nas legislações que regem a Lei de Acesso à Informação.

4 Resultados Parciais: O Papel do Bibliotecário nos Serviços de Informações ao Cidadão - SICs

Cada órgão do poder público deverá contar com um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atendimento e orientação ao público, com recursos humanos qualificados a prestarem tal serviço. O SIC ficará encarregado de protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação, orientar sobre os procedimentos de acesso (indicando data, local e modo em que será feita a consulta) e informar sobre a tramitação de documentos.

As informações devem ser repassadas pelo SIC ao solicitante, de acordo com os prazos estabelecidos. A resposta é imediata quando a mesma estiver disponível, ou em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Não é necessário que o cidadão justifique o pedido, apenas que se identifique. O serviço de busca e fornecimento das informações é gratuito, exceto o fornecimento de cópias de documentos.

O advento da tecnologia ao final do século XX proporcionou mudanças no fazer bibliotecário. O livro, outrora, objeto de trabalho do profissional de biblioteconomia, tornou-se apenas mais um dos suportes da ferramenta informação. Informação e conhecimento



passaram a ser diferenciais competitivos, elevando o ser humano ao status de capital intelectual.

A demanda informacional fez surgir a necessidade de se estabelecer competências para trabalhar com informação; é a chamada competência informacional, que exige do profissional particularidades tais como: conhecimento e habilidades no trato com a informação.

De acordo com Miranda:

O conceito de informação evolui na medida da evolução do conceito de consciência coletiva de uma sociedade. É nesse sentido que a prestação de serviços bibliotecários deveria ser considerada, embora essa dimensão de importância nem sempre seja visualizada. (1995)

Nesta perspectiva, o bibliotecário é o profissional responsável por conectar ideias e pessoas (sociedade), auxiliando o usuário a formular seus questionamentos, e lhe retornar com as respostas para suas indagações.

A necessidade do usuário por informação pode vir de qualquer fonte, seja ela pública ou privada. Na esfera pública as medidas de transparência da informação adotadas pelo Governo através da Lei 12.527, “estabelecem procedimentos para que a Administração responda a pedidos de informação ao cidadão” (CGU, 2011). Tais solicitações são atendidas pelos SICs. O Serviço de Informação ao Cidadão deve disponibilizar a informação de forma transparente e concisa, a linguagem dos dados deve ser clara, e o conteúdo acessível para as pessoas com deficiência.

O bibliotecário é o profissional habilitado, por formação acadêmica, para o desenvolvimento de processos de classificação, indexação, recuperação e disseminação da informação, atividades fundamentais na construção dos SICs. Por ser o elo entre a informação e o usuário, o profissional em biblioteconomia é um agente com conhecimento técnico para atuar neste segmento, sobretudo no entendimento das ferramentas de busca.

5 Considerações Parciais

Na tentativa de garantir o acesso à informação pública, o Governo Federal criou os SICs – Serviços de Informações aos Cidadãos, que devem funcionar em todos os órgãos e entidades do poder público. Cabe aos SICs protocolar e orientar as solicitações dos usuários. Buscou-se neste artigo enfatizar o papel do bibliotecário como agente mediador da informação. Pela competência profissional, já desenvolvida na academia, defendeu-se a ideia



de que o bibliotecário é de suma importância no atendimento aos usuários por meio do Sistema de Informações ao Cidadão. E mais até, visto que a informação disponibilizada é antes de tudo, classificada e indexada para posterior disseminação, atividades essas inerentes à formação em Biblioteconomia, utilizar este profissional no processo de organização da informação, e na disponibilização da mesma, assegura à instituição a qualidade no atendimento ao público. Porém, frente ao atual cenário da chamada Sociedade da Informação, é imprescindível ao bibliotecário a busca constante por atualização e capacitação, sem as quais se torna inviável acompanhar os avanços tecnológicos que dinamizam os meios de acesso à informação.

6 Referências

ALMADA DE ASCENCIO, M. Las políticas de información en un mundo globalizado. In: INFO' 97. **Anais...** Havana: [s.n.], 1997.

AMARAL, Sueli Angelica do. Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio social. **Revista Ciência da Informação**, v. 24, n. 2. 1995.

ARAÚJO, E. A.; DIAS, G. A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade da informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, M. (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005.

BENTO, N.; ANTUNES, A. M. S. Uma proposta de sistema de gerenciamento de informações estratégicas para indústrias em evolução. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 21, p. 1-15, 2006. Disponível em: <http://www.encontros-bibli.ufsc.br/Edicao_21/bento.pdf>. Acesso em: 29 jan. 2007.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 45. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Acesso à Informação Pública**: uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF: CGU, 2011.

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. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 09 maio 2014.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações – CBO. 2002. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/>>. Acesso em: 21 out. 2007.

CUNHA, Miriam Vieira da. O Papel Social do Bibliotecário. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia**, Florianópolis, n.15. 2003.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

FONSECA, Maria Odila. Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 2, maio/ago. 1999. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/289/255>>. Acesso em: 16 maio 2014.

PAES, Eneide Bastos. A construção da Lei de Acesso à Informação Pública no Brasil: desafios na implementação de seus princípios. **Revista do Serviço Público**, Brasília; v. 64, n. 4. p. 407-423. out./dez. 2011.