

Conhecimento e uso da Lei de Acesso à Informação – LAI no contexto da Escola de Ciência da Informação/UFMG

Amanda Jércika C. de Oliveira Souza¹
Igor Loyola Tavares²
Izabel Nogueira Felix³
Maria Luciléia da Silva⁴
Rafael Mussolini Silvestre⁵
Silvia Batista di Franco Michell⁶

Resumo: *Esse estudo de usuários, realizado em duas etapas, visa compreender o conhecimento do uso da Lei de Acesso à Informação - LAI entre os professores e alunos de graduação da Escola de Ciência da Informação (ECI-UFMG). A Lei de nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas e vigora desde maio de 2012, permitindo que qualquer cidadão receba informações públicas de órgãos e entidades, sem distinção ou necessidade de apresentar suas motivações. Para isso, fez-se uma pesquisa quali-quantitativa, realizando, em um primeiro momento, questionários com os alunos e professores de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. Em um segundo momento, foram realizadas entrevistas com componentes desse mesmo contexto, conhecedores prévios do portal da transparência e da Lei de Acesso à Informação. Constatou-se, ao fim, que as pessoas que disseram ter um conhecimento da lei necessitaram das informações para suprir uma demanda ligada a ambientes profissionais, acadêmicos e pessoais. Verificou-se que os respondentes tiveram conhecimento sobre a lei nas faculdades, assistindo seminários, debates, aulas, através de amigos, pela internet, Diário Oficial da União. Também, que a própria informação sobre a lei parece estar dispersa.*

Palavras-chave: *Lei de Acesso à informação. Estudo de usuários. Necessidades de informação. Busca de informação. Uso de informação.*

Knowledge and use of the Law on Access to Information – LAI in the context of Escola de Ciência da Informação/UFMG

Abstract: *This two-stage user study aims to understand the knowledge of the use of Federal Law on transparency and access to public government information (Lei de Acesso a Informação- LAI) among undergraduate professors and students of the School of Information Science (ECI-UFMG). Law nº 12.527 / 2011 regulates the constitutional right to access public information and has entered in force since May 2012, allowing any citizen to receive public information from organs and entities, without distinction or need to present their motivations. For this, a qualitative-quantitative research was carried out, in a first moment, questionnaires with the students and professors of Archive Studies, Library Science and Museology. In a second moment, interviews were carried out with participants from the same*

¹ Aluna do curso de Biblioteconomia da UFMG – amanda.jercika@gmail.com

² Aluno do curso de Biblioteconomia da UFMG – igortavares.cm@gmail.com

³ Aluna do curso de Biblioteconomia da UFMG – izabell.felix@gmail.com

⁴ Aluna do curso de Biblioteconomia da UFMG – lucileiabiblio2015@gmail.com

⁵ Aluno do curso de Biblioteconomia da UFMG – rafamussolini@gmail.com

⁶ Aluna do curso de Biblioteconomia da UFMG – silviabfm@gmail.com

context, having prior knowledge of the transparency portal and the Access to Information Law. In the end, it was found that people who said having knowledge of the law needed information to sort out a demand linked to professional, academic and personal environments. It was verified that the respondents gained knowledge about the law in universities, attending seminars, debates, classes, through friends, through the Internet, Brazilian Federal Official Gazette. Also, the information itself about that law seems to be dispersed.

Keywords: *Law to Access to information. User study. Information needs. Information search. Information uses.*

1. INTRODUÇÃO

A informação é um objeto complexo, flexível, mutável, de difícil apreensão. Sua relevância e importância estão ligadas aos seus usos.

A informação é um produto gerado pela fonte e se transformará num processo informacional, quando o receptor incorporar o seu conteúdo.

Disponibilizar a informação não pressupõe que haverá comunicação nem mesmo que ela seja transformada em conhecimento. O que se faz necessário é disponibilizar a informação ao usuário. O usuário deve analisar a informação para avaliar se esta ajuda ou compromete o seu processo de geração de conhecimento.

Logo, percebe-se o quão relevante é a realização de estudos de usuários, pois este procura entender o relacionamento do usuário junto à informação ou o sistema onde o mesmo busca essa informação.

Figueiredo fornece uma definição para o estudo de usos e usuários da informação:

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p.7).

A Lei de Acesso à Informação (LAI) é uma lei federal, de número 12.527, que foi sancionada em 18 de novembro de 2011, e que entrou em vigor seis meses depois, para que todos os órgãos do poder público pudessem se adaptar a ela.

A LAI visa assegurar que a informação pública possa se tornar um instrumento de amplo conhecimento e utilização pela sociedade, promovendo uma cultura de transparência, devendo ser executada em conformidade com os princípios básicos da administração pública. Assim pressupõe as seguintes diretrizes em seu artigo 3º:

Observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações; utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública; desenvolvimento de controle social da administração pública (BRASIL, 2011).

A LAI determina que certas informações devem ser publicizadas pelo Estado - transparência ativa - e estabelece que qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidas pela lei - transparência passiva. O presente estudo insere-se na temática desenvolvida pelos autores, sobre o conhecimento e uso da Lei de Acesso à informação no contexto da Escola de Ciência da Informação. Algumas questões foram levantadas pelos autores a fim de compreender a partir das pessoas que disseram conhecer a LAI. Quais tipos de informações os usuários buscam? Por que buscam? e Como buscam?

Sendo assim, o estudo tem como objetivo compreender o conhecimento e uso da Lei de acesso à informação entre professores e alunos de graduação da Escola de Ciência da informação da Universidade Federal de Minas Gerais, pretendendo: analisar a satisfação das respostas obtidas através dos portais, com base na LAI; identificar as possíveis falhas ou êxitos diante da experiência de uso dos portais que garantem acesso à informação; e identificar as perspectivas dos entrevistados sobre o futuro da informação e dos profissionais da informação.

2. METODOLOGIA

O estudo pautou-se numa investigação exploratória para apontar se alunos e professores da Escola de Ciência da Informação dos cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia conheciam a Lei de Acesso à Informação (LAI) e em qual contexto faziam uso da informação obtida.

Conforme Cunha *et al.* (2015, p. 157-158) a pesquisa exploratória pode, entre outras possibilidades, ajudar a desenvolver as questões de pesquisa relevantes para o objetivo pretendido.

Optou-se por uma abordagem quanti-qualitativa. Ainda, segundo Cunha *et al.* (2015, p.162) na pesquisa quantitativa é possível a utilização de amostras representativas do universo estudado. “Ela é um estudo estatístico que se destina a descrever as características de determinada situação, medindo numericamente as hipóteses levantadas a respeito de um problema de pesquisa”.

Baptista e Cunha (2007, p.173) apontam que os estudos qualitativos se tornaram importantes quando houve uma percepção dos estudiosos do comportamento informacional que os estudos “quantitativos não contribuíam para a identificação das necessidades individuais e para a implementação de sistemas de informação adequados a essas necessidades”.

Para Cunha *et al.* (2015, p.163) a pesquisa com abordagem qualitativa tende a ser mais exploratória, pois estimulam os entrevistados a refletir sobre um determinado tema. “São usadas quando se buscam percepções e entendimento sobre a natureza geral de uma questão, abrindo espaço para a interpretação”.

Neste sentido, para a primeira etapa aplicou-se como técnica de coleta de dados um questionário fechado e, posteriormente para a etapa qualitativa a entrevista semi-estruturada, com gravação de áudio e transcrição.

2.1 ETAPA QUANTITATIVA

O questionário aplicado constituiu-se de 33 questões fechadas que incluíam perguntas introdutórias, perguntas com respostas em forma de escalas e perguntas de filtragem que identificaram quem conhecia, ou não, a LAI. A partir dessa resposta, negativa ou positiva, os respondentes foram direcionados para perguntas específicas.

Foi realizado um pré-teste com 10 alunos para se verificar ocorrência de alguma inconsistência das questões com os objetivos da pesquisa. Em seguida, articulou-se com os colegiados dos cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia para que os mesmos enviassem para os e-mails dos graduandos a divulgação do estudo.

A distribuição do questionário foi realizada via Internet. O questionário esteve disponível, no período de 28/09/2017 até 03/10/2017, na plataforma Qualtrics⁷.

Ao acessar o questionário online, o respondente visualizava um texto introdutório com a temática, objetivos do estudo e, também, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

2.1.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população foi constituída pelos alunos de graduação e professores da Escola de Ciência da Informação (ECI-UFMG), dos cursos de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia durante o 2º semestre de 2017.

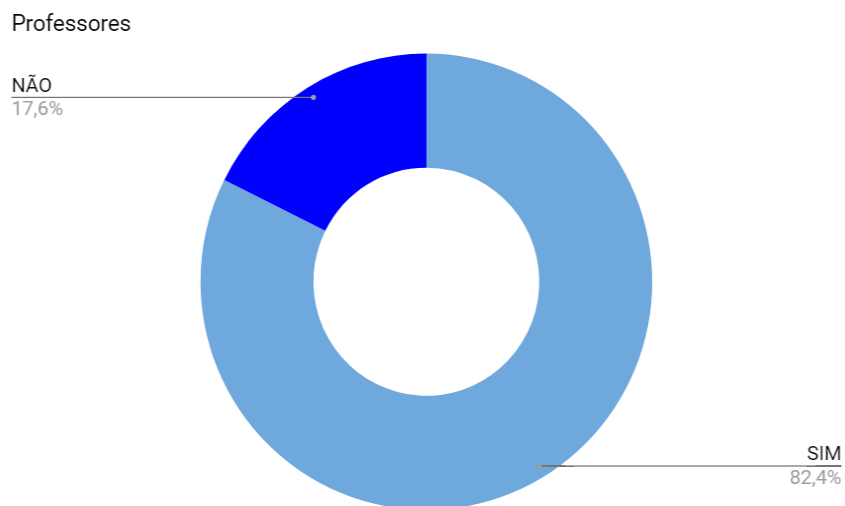
Atingimos o número de 216 respondentes, dos quais 144 são alunos da graduação dos três cursos, 18 professores e 54 foram descartados por não apresentarem os pré-requisitos para continuar respondendo ao questionário.

2.1.2 ANÁLISE DE DADOS

Constatou-se, nesta etapa, que 82,4% dos professores da ECI que responderam aos questionários disseram conhecer a LAI, e dos alunos de graduação dos três cursos, 71,3% responderam que conhecem a LAI. Desse total de alunos, que disseram conhecer a LAI, 42,1% são do curso de Arquivologia, 33,7% da Biblioteconomia e 24,2% do curso de Museologia.

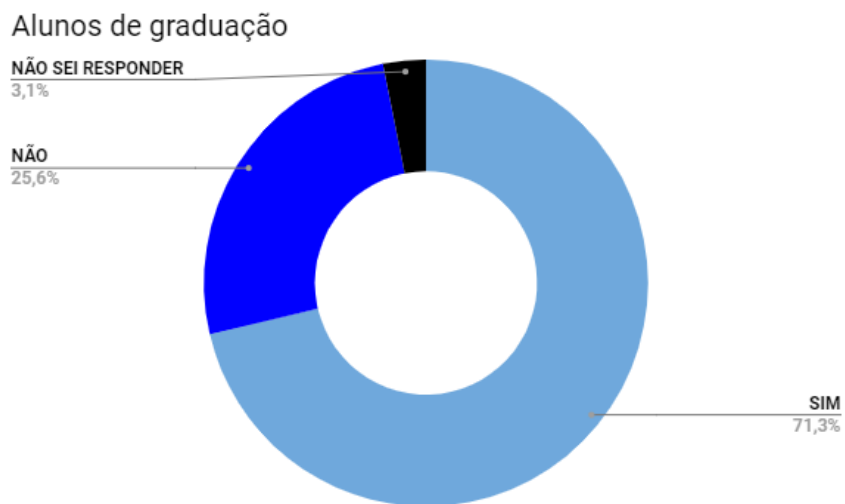
Gráfico 1 - Conhecimento da LAI pelos Professores da ECI

⁷ O Qualtrics é a principal fornecedora mundial de produtor para coleta e análise de dados para pesquisas acadêmicas, proporcionando a professores e alunos uma plataforma unificada para capturar percepções em tempo real e gerar conclusões sólidas. <[HTTPS://www.qualtrics.com/pt-br/market-research/](https://www.qualtrics.com/pt-br/market-research/)>



Fonte: Produção dos autores

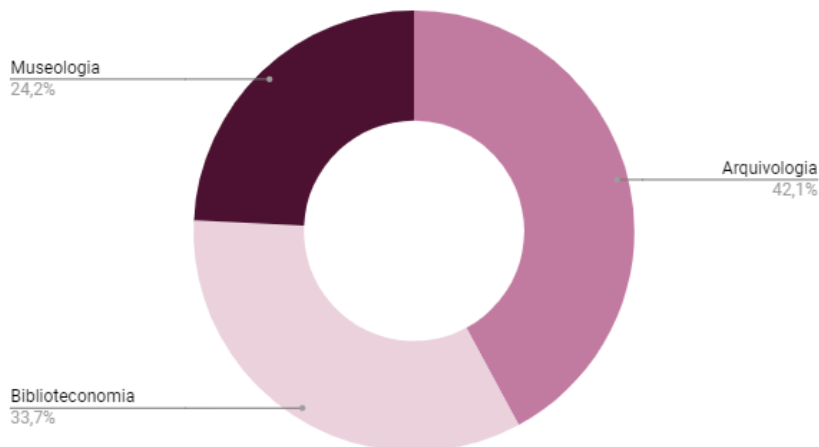
Gráfico 2 - Conhecimento da LAI pelos alunos de graduação da ECI



Fonte: Produção dos autores

Gráfico 3 - Cursos dos alunos que disseram conhecer a LAI

Alunos que disseram conhecer a LAI:



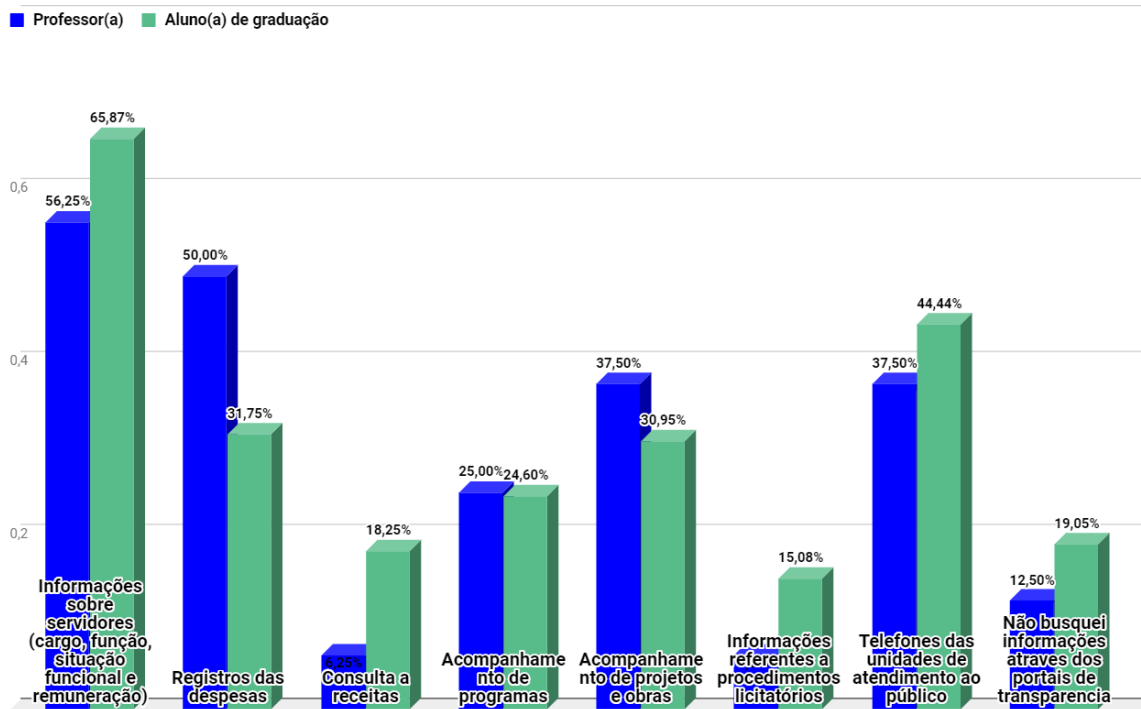
Fonte: Produção dos autores

Outro questionamento referiu-se onde o respondente tomou conhecimento sobre a LAI. Para 46, 67% esse conhecimento aconteceu na faculdade, seguido de 23,81% que soube através da internet. Sendo a faculdade o lugar mais citado onde os respondentes disseram ter acesso ao conhecimento sobre a lei, o grupo preparou para a segunda etapa questão que pudesse esclarecer em qual situação isso ocorreu.

Quanto às informações mais buscadas no Portal da Transparência, verificou-se que a busca por informações sobre servidores (cargo, função, situação funcional e remuneração) é superior, tanto entre os professores quanto entre os alunos. A segunda informação mais citada por professores e alunos foram respectivamente registro de despesas e telefones das unidades de atendimento ao público. Surgiu, então, para os integrantes do grupo o questionamento: Por que os respondentes buscam esses tipos de informação?

De acordo com Taylor (1982) apud Baptista e Cunha (2007) os usuários tendem transformar dados em informações úteis no processo de busca. O autor classifica como “informação com valor agregado”, ou seja, essa informação, ao ser selecionada e processada, poderá ser utilizada para esclarecer, informar, contribuir para um crescimento pessoal, cultural, tomada de decisão, do usuário de um sistema informacional.

Gráfico 4 - Informações mais buscadas por professores e alunos de graduação



Fonte: Produtos dos autores

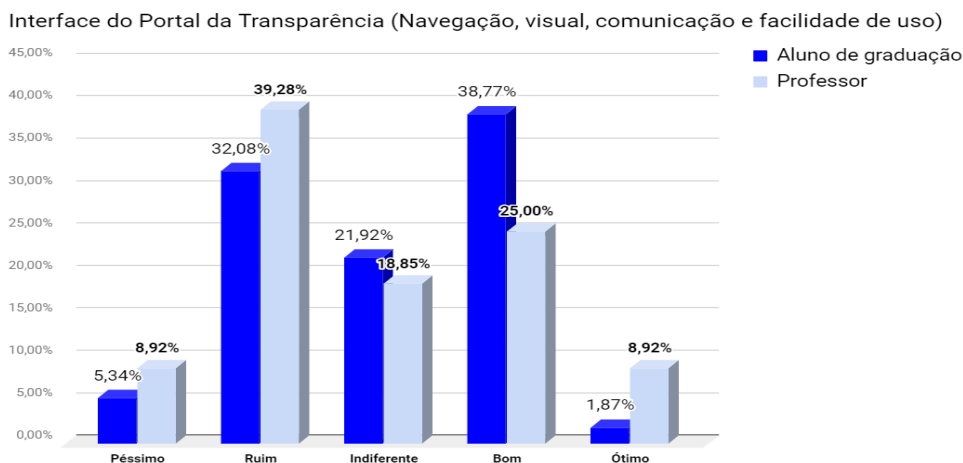
As respostas obtidas para as informações que alunos de graduação e professores buscavam através do(s) portal(is) da Transparência não foram relacionadas com as esferas: municipal, estadual ou federal, tão pouco quanto aos poderes: executivo, legislativo ou judiciário. O objetivo era, no primeiro momento, fazer um levantamento sobre quais tipos de informações eram mais buscadas. O termo Portal da Transparência ficou abrangente para todas essas categorias. Na fase qualitativa, o grupo buscou detalhar em quais portais foram realizadas as buscas.

Observou-se na análise dessa categoria quanto ao “Não busquei nenhum tipo de informação nos portais da transparência” que 12,5% são para os professores e 19,05% para os alunos de graduação. Considerando que os respondentes são aqueles que disseram conhecer a LAI, quais seriam, então, as outras fontes de informações utilizadas por esses respondentes? Conhecem os portais de transparência? Conhecem a LAI, mas não fazem uso do dispositivo legal de ter o direito às informações públicas? Seriam informações sem sentido para esses respondentes?

Choo (2003) esclarece que a busca de informação:

é o processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento. Ele faz parte de uma atividade social por meio da qual a informação torna-se útil para o indivíduo ou para um grupo. Para uma mesma rede de informação, cada um de nós vai buscar a informação de uma maneira um tanto diferente dependendo do nosso conhecimento das fontes, de nossas experiências passadas. (CHOO, 2003, p. 102-103)

Gráfico 5 - Avaliação da interface do Portal da Transparência



Fonte: Produção dos autores

Considerando os aspectos avaliados sobre a interface do Portal da transparência, como Navegação, visual, comunicação e facilidade de uso, os respondentes poderiam atribuir as seguintes avaliações, “Péssimo”, “ Ruim”, “Indiferente”, “ Bom” e “Ótimo”. Assim identificamos que 39,28% dos Professores atribuem “Ruim” para o Portal da transparência, enquanto 32, 08% dos alunos têm a mesma percepção. Por outro lado, 38,77% dos alunos avaliaram como “Bom”, já 25% dos professores fizeram a mesma avaliação. E, entre essas duas categorias analisadas aparecem os que disseram ser “Indiferente”, 21, 92% para os alunos e 18,55% para os professores.

Coube ao grupo questionar sobre a usabilidade do sistema informacional, entendido como o Portal da Transparência, se esse estaria atendendo os requisitos para atender as interações entre o usuário e o sistema. De acordo com Dias (2006) apud Baptista e Cunha (2015) os critérios de usabilidade devem abarcar alguns aspectos como:

ser de fácil uso; o acesso às informações deve ser eficiente e deve requerer um mínimo de esforço do usuário final;[...]; o uso do sistema deve requerer pouco ou nenhum treinamento oferecendo interface intuitiva, permitindo a autoaprendizagem; [...]; a interface deve ser satisfatória para o usuário e seu uso deve ser prazeroso, isto

deve resultar numa percepção favorável do sistema, pelo usuário (DIAS, 2005, p.4 apud BAPTISTA e CUNHA, 2015, p.176-177).

Diante das questões que surgiram, a partir dessas análises, na etapa quantitativa, o grupo de estudo precisou elaborar questões que contemplassem os pontos que não foram elucidados pelo questionário como: detalhar como tiveram acesso à LAI, quais são os sujeitos envolvidos neste processo de conhecer a lei, de que forma isso ocorreu, detalhar os tipos de informações buscadas através dos portais, em qual esfera (municipal, estadual, federal), quais são os usos dessas informações obtidas, descrever a experiência do uso do portal da transparência e outras que se fizerem necessárias para contemplar os objetivos dessa pesquisa.

2.2 ETAPA QUALITATIVA

Para o aprofundamento a respeito dos dados e a fim de esclarecer alguns questionamentos realizamos uma nova coleta, através do método da entrevista.

“O método da entrevista se caracteriza pela existência de um entrevistador, que fará perguntas ao entrevistado anotando as suas respostas. A entrevista pode ser feita individualmente, em grupo, por telefone ou pessoalmente” (MATTAR, 1996, p.75).

O roteiro aplicado constituiu-se de 15 questões que incluíam perguntas sobre tipos de informações acessadas, qual motivo da busca, o uso do portal da transparência, perguntas referentes ao pedido da informação e questões afins. Foram captados áudios durante as entrevistas para serem transcritos posteriormente. As entrevistas duraram, em média, 30 minutos. Todos os entrevistados foram orientados a ler o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, após a assinatura do termo foi dado início à entrevista.

2.2.1 AMOSTRA

Para a etapa qualitativa foram selecionadas pessoas que disseram conhecer a Lei de Acesso à informação, foram entrevistadas 8 pessoas em Belo Horizonte, enumeradas no quadro 1 abaixo

Quadro 1 - Alunos de graduação e Professores entrevistados

Entrevistado	Descrição
Entrevistado 1	Professor(a) da Arquivologia
Entrevistado 2	Aluno(a) de Biblioteconomia
Entrevistado 3	Aluno(a) de Biblioteconomia
Entrevistado 4	Professor(a) de Biblioteconomia
Entrevistado 5	Aluno(a) de Arquivologia
Entrevistado 6	Professor(a) de Biblioteconomia
Entrevistado 7	Aluno(a) de Arquivologia
Entrevistado 8	Aluno (a) de Museologia

Fonte: Produção dos autores

2.2.2 ANÁLISE DOS DADOS

A análise das transcrições dos áudios despertou alguns questionamentos: Quais tipos de informações os usuários buscam? Porque buscam? Como buscam? Para responder as categorias levantadas, dividimos em: Motivação, Comportamento Informacional e Perspectiva de atuação para o profissional da informação. Essas categorias foram criadas considerando o ciclo informacional, que foram destacadas como subcategorias dentro da análise dos conteúdos.

2.2.2.1 MOTIVAÇÃO

Depois da análise das respostas para as questões “Quais informações você buscou no Portal da Transparência? Ao buscar informações no Portal da Transparência tratou-se de uma demanda profissional, acadêmica ou pessoal?” estabeleceu-se a categoria Motivação. De acordo com Westbrook (1997) citado por Cunha *et al.* (2015, p.5) a busca de informação do indivíduo por ser por uma experiência interna, descrita como pensamentos e motivações e, também externa, compreendida quando o indivíduo consulta um sistema de informação. Essas experiências podem ser frustradas, segundo o autor, quando, “a decisão de uma necessidade não é suficientemente importante ao empreender o esforço para satisfazê-la”.

2.2.2.1.1 NECESSIDADE

Brittain (1975) se refere ao conceito de necessidade como abstrato, uma ou alguma conciliação entre as necessidades expressas pelo usuário, aquelas que o usuário não pode expressar, as presentes, expressas ou não, e as necessidades futuras e potenciais. “A necessidade de informação é uma construção abstrata utilizada para representar por que a pessoa busca, encontra e usa a informação” (Chen, 1982 apud Cunha et al., 2015, p.05)”.

Cunha *et al.* (2015, p.06) citam Wilson (1997) ao dizer que a necessidade de informação é algo intangível, pois trata-se de uma experiência subjetiva que ocorre na mente da pessoa em necessidade. A experiência de necessidade pode ser deduzida através de comportamento ou relato das pessoas que apresentaram a necessidade.

De acordo com as respostas obtidas nas entrevistas, observamos que as necessidades surgem a partir de demandas profissionais, pessoais e acadêmicas.

“Já acessei o Portal da Transparência algumas vezes. Durante essas buscas procurei informações sobre servidores públicos, como a função e o local de exercício; informações sobre as despesas de órgãos do governo”. - **Entrevistado 3**

“O primeiro contato com o portal se deu por uma curiosidade. Eu e algumas amigas ficamos sabendo da existência do portal e paramos para procurar informações variadas, como o cargo de servidores...” - **Entrevistado 2**

“[...] Profissional até para ver como funcionava, já que uma das minhas temáticas de pesquisa é sobre aplicação da lei de acesso à informação, e aí eu queria ver inclusive, que tipos de dados eram disponibilizados sobre os usuários, até porque eu tinha o interesse em verificar sobre a questão do uso de dados pessoais, como esses dados estavam sendo publicados. E também já acessei para questões pessoais, verificar coisas que eram do meu interesse pessoal”. - **Entrevistado 1**

De acordo com os relatos das entrevistas observou-se que as necessidades de informação dos alunos são pessoais e acadêmicas. Já para os professores demonstraram ser pessoais e profissionais. Para Choo (2003) quando se busca e usa informações em situações sociais, a informação tem que satisfazer não somente as necessidades cognitivas, as necessidades emocionais e afetivas também precisam ser satisfeitas.

2.2.2.1.2 DEMANDA

Demanda é o que o indivíduo pede; mais precisamente, um pedido para o item de informação que o indivíduo acredita desejar (quando satisfeita, a demanda pode provar ou não ser um desejo depois de tudo). O indivíduo pode demandar informação que ele não necessita e, certamente, pode ter necessidade e desejo por informação que ele não demanda. A demanda é parcialmente dependente da expectativa, que, por sua vez, depende parcialmente da provisão de uma biblioteca ou do serviço de informação (CUNHA et al., 2015, p.4).

*[...]de modo geral, eu pesquisei mais de uma vez nos portais de transparência salário de servidor, tanto gente que é muito bom quanto gente que é muito ruim que eu pesquisei de curiosidade quanto ganha essa pessoa. - **Entrevistado 6***

*“[...] já busquei informações sobre salários, [...] informações sobre cargos de algumas pessoas, onde eles estão lotados, [...] informações sobre gastos públicos, também alguns relatórios a respeito de licitação”. - **Entrevistado 1***

*“Já busquei informações a respeito de meus professores somente. Instituições nas quais trabalham dentre outras coisas”. - **Entrevistado 3***

*“Era um trabalho em grupo, para saber mesmo, se era uma questão que não achávamos no site de jeito nenhum e queríamos saber sobre o fomento, projetos culturais que ficaram aprovados na base Salic”. **Entrevistado 5***

Os respondentes demonstraram possuir demandas similares, apesar de algumas delas demonstrarem, objetivos diferentes. Muitas vezes, ao procurar informações específicas, os usuários acabam findando em demandas ainda não despertadas.

2.2.2.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Conforme Choo (2003) a busca pela informação é um processo pelo qual a informação torna-se útil para o indivíduo ou o grupo. Para Matta (2012) apud Cunha et al. (2015) o comportamento informacional refere-se aos estudos de uso de busca da informação, juntamente com outros aspectos como: hábitos, cognição, sentimentos, busca ativa e passiva.

2.2.2.2.1 USO

“A ação é motivada pelo desejo de atender a uma necessidade, à obtenção de satisfação. Gahagan mostra que todo comportamento é uma tentativa de satisfazer alguma necessidade ou uma reação à frustração de uma necessidade” (RABELLO, 1981, p.183).

*“Sim, porque era só um dado. Saber o que tinha sido captado e o que aconteceu depois, por isso fiquei feliz com a resposta.” (Resposta dada de acordo com a demanda acadêmica explicitada pelo entrevistado) - **Entrevistado 5**.*

*[...] “agora, pesquisei assim tentando encontrar, mas não achei, o custo muito detalhado de um projeto específico, ai era profissional... Ai acabei depois usando o pedido pra ter essa resposta e tive.” - **Entrevistado 6***

*[...] Recebi parte da informação que eu queria, mas não foi satisfatório porque alguns dados que de fato eu precisava não me foram fornecidos e outros ao invés de tirar as minhas dúvidas fez foi confundir ainda mais no próprio entendimento daquilo que eu queria. Na realidade era muito esquisito, porque eu estava pedindo informação via portal sobre o portal. [...] informações que o portal disponibilizava e sobre alguns dados [...] eu queria dados sobre os usuários [...] números. Na realidade [...], eu analisei os relatórios disponibilizados pela controladoria geral da união, eu vi números que não batiam de um ano para outro, ou informações que estavam no site e no relatório estava de outra. Então eu fui questionar e perguntar sobre esses dados, sobre essas questões que me suscitaram dúvidas. Algumas foram respondidas outras não me responderam ou me responderam parcialmente, não ficou claro. E na maioria das vezes, fez foi confundir, parece que eles não entenderam o que de fato eu estava perguntando”. - **Entrevistado 1***

Percebe-se, a partir, das análises das falas, que os indivíduos, ao buscarem por informações através dos portais, se encontraram em situações opostas. Para o entrevistado 5, a sua busca foi realizada com sucesso e ele se deu por satisfeito. Já os entrevistados 1 e 6 não obtiveram sucesso na sua busca, se viram diante de uma situação que gerou insatisfação. Para eles, a busca não se encerrou, despertando novas demandas e novos comportamentos.

Em resumo, foi possível analisar, através dessas categorias que contemplam o ciclo informacional, que os respondentes buscaram por informações para preencher demandas profissionais e pessoais (professores), acadêmicas e pessoais (alunos). Essas buscas ocorreram no Portal da Transparência do Governo Federal e o entrevistado 4 relatou que acessou o portal do governo de Minas Gerais também. Em relação à usabilidade, levantada na fase quantitativa, os entrevistados relataram que não tiveram dificuldades com a interface do Portal da Transparência, mas os entrevistados 4 e 5 disseram que o bom desempenho (conseguir localizar e obter as informações que necessitavam), talvez, foi possível por

possuírem alguns conhecimentos prévios sobre informática. Levantaram a hipótese se outros usuários considerados “não especializados” obteriam as informações desejadas. Nota-se que o entrevistado 1, mesmo sendo um pesquisador sobre a temática da lei de acesso à informação encontrou dificuldades para obter dados e informações disponibilizadas pelo portal. Aponta-se com isso, que a questão sobre a avaliação da interface do Portal da Transparência, levantada na fase quantitativa, em consonância com alguns requisitos da usabilidade levantados por Dias (2006) podem não estar sendo observados no Portal da Transparência, o que pode vir a comprometer a interação entre o usuário e o sistema. Mas, para uma confirmação ou não dessa hipótese, faz-se necessário uma nova investigação.

Ao confrontar os dados da fase quantitativa, sobre “Onde você tomou conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação?”, a categoria que se destacou foi na “Faculdade”, isso foi ratificado nas entrevistas, pois a faculdade foi citada por todos os entrevistados, seguido por amigos (da faculdade), internet, Diário Oficial da União, entre outras. O entrevistado 5 relatou que assistiu palestras, acompanhou debates realizados na faculdade. O entrevistado 7 relatou que tomou conhecimento através de uma disciplina que o professor abordava a lei. Para o entrevistado 8, a experiência foi pesquisar sobre a lei para participar de uma pesquisa realizada sobre a própria LAI no âmbito acadêmico.

Outra questão averiguada na fase qualitativa diz respeito ao número de respondentes (alunos de graduação e professores), da fase quantitativa, que responderam conhecer a lei e não fizeram uso do portal da transparência. Com exceção do entrevistado 8, que pesquisou na internet sobre a lei para uma proposta acadêmica e não acessou nenhum dos portais para buscar informações, os demais responderam que fizeram uso dos portais. Por isso, não foi possível estabelecer nenhuma hipótese sobre outras fontes de informações públicas disponíveis, não contempladas no questionário, que pudessem ser utilizadas na busca.

2.2.2.3 PERSPECTIVAS DE ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Buscamos compreender o ponto de vista dos profissionais e dos futuros profissionais da informação, suas expectativas e ressalvas a respeito do futuro da informação e do papel do profissional no Brasil.

A configuração multidisciplinar do campo de atividades de informação, associa-se a considerações no que diz respeito a: 1) queda progressiva das fronteiras entre as profissões de informação; 2) exigências do mercado quanto ao perfil do profissional da informação e as novas ocupações que vêm surgindo para atender a essa demanda; 3) a globalização da economia, que proporcionará oportunidades de intercâmbios profissionais os mais diversos (MARCHIORI; PACHECO, 1997, p.57).

[...]você atua em qualquer suporte, em qualquer cenário, [...]. Um organiza o conhecimento, o outro a informação, só vem a ampliar e o reconhecimento desse profissional aumenta em todas as esferas - Entrevistado 5.

Dos profissionais da informação, eu vou falar dos profissionais bibliotecários em primeiro lugar e dos arquivistas também, né?! Entendendo que os dois estão formando na ciência da informação [...] mas o profissional da informação arquivista, bibliotecário eu penso que em todo lugar, todo lugar que ele trabalhar ele vai ser um propagador e um mediador dessa informação por meio dessa lei, sabe? É informar, dizer, sabia que a senhora pode acessar isso, e eu vou ensinar como é que entra, vamos fazer juntos e tal. Vai ser um mediador incrível, vai ser importante demais, esse bibliotecário, arquivista, pensando nesse profissional - Entrevistado 4.

Através das falas dos entrevistados, observa-se a importância do papel de mediação dos profissionais da informação. Os mesmos compartilham uma perspectiva parecida quanto ao envolvimento direto do profissional com o usuário, colocando-o como uma figura indispensável para que o usuário atinja suas demandas, ao mesmo tempo que assume uma postura proativa em relação à sua atuação. Se os profissionais buscassem informações para compreender a lei, ao fazer isso, talvez, criassem condições para propagar a mesma.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalta-se a importância dos Estudos de Usuários para a formação dos profissionais que trabalham com a informação. As discussões teóricas juntamente com a prática podem contribuir para desenvolver um olhar mais atento sobre os usuários da informação, principalmente ao observar as complexidades sociais, políticas, econômicas, culturais que esses sujeitos estão inseridos.

A contribuição do estudo realizado pauta-se na reflexão sobre o direito à informação pública no Brasil e até que ponto a divulgação sobre esse direito é realizada. Mesmo que os sujeitos desse trabalho estavam vinculados ao universo acadêmico, foi possível, através dos relatos

deles, inferir que há um grupo, ainda restrito, que acessam as informações públicas, participam das discussões e debates sobre a Lei de Acesso à Informação.

No nosso entender, há muito para se fazer, seja no ambiente acadêmico, profissional e até nas nossas escolhas pessoais. Essa constatação foi corroborada na fase qualitativa desse trabalho, quando ouvimos que “a informação está disponível, mas que nem sempre é acessível”, assim como para disponibilizar a informação é preciso organizar, tratar, gerir. Quem está fazendo isso nos órgãos públicos? Pouco sabemos”.

Entendemos que para conscientizar, mobilizar para o exercício do direito à informação é preciso, primeiramente, se conscientizar desse direito e, isso envolve uma participação mais ativa, um posicionamento político. Diz respeito a mudar um estado de conhecimento. Sob essa perspectiva, refletindo como os futuros mediadores entre os usuários e um sistema informacional, relembremos o pensamento de Paulo Freire: “Quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender. [...] Pesquiso para conhecer o que ainda não conheço e comunicar ou anunciar a novidade.”

Neste sentido, consideramos que o futuro da informação e dos profissionais da informação aparentemente será promissor, mas dependerá do comportamento desses profissionais da informação, que determinará a qualidade da informação que chegará ao usuário.

REFERÊNCIA

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, maio/ago./2007. p. 168-184. Disponível em: <<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/BAPTISTA%20CUNHA%20usuarios.pdf>> Acesso em 05 dez. 2017.

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. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 dez. 2011c. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm> Acesso em 28 nov. 2017.

Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.7, n.2, dez. 2017.

BRITAIN, J. M. Necessidades de informação e aplicação dos estudos de usuários. In: DEBONS, A. & CAMERON, WJ. **Perspectivas na ciência da informação**. Leyden, Noordhoff, 1975. p. 425-47

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimentos e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap. 1 e 2, p.27-120. Disponível em:
<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/Choo_Cap2.pdf> Acesso em 05 dez. 2017

CUNHA, Murilo Bastos da et al. As pesquisas e os estudos de usuários da informação. In: _____. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. Cap. 1 e 2, p.4-169

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de usuários. In: _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**: Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996. Cap.1, p.21-46

MARCHIORI, Patrícia Zeni; PACHECO, Márcia R. L. Integração dos profissionais de informação: o futuro em sinergia. **Inf.Inf.**, Londrina, v.2, n.2, p.55-58, jul./dez. 1997. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1627>>. Acesso em: 06 dez. 2017.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RABELLO, Odília Clark Peres. O usuário nos currículos de Biblioteconomia. **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 179-192, set. 1981. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/reb/>> Acesso em 05 dez. 2017