

Ciência da Informação e Administração Pública: uma abordagem da Governança da Informação utilizando a Lei da Mediação como meio facilitador no aprimoramento da eficiência da gestão da informação



Domingos Savio Evandro da Silva

é servidor da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), especialista em Regulação de Aviação Civil e contabilista com especialização em Segurança da Informação.



Gerusa Vieira Barata Silva Cardoso

é especialista em Direito processual e Direito Público pela Escola da Magistratura do Estado do Espírito Santo, além de advogada e membro da Comissão de Mediação e Arbitragem da Ordem dos Advogados do Brasil Seccional do Distrito Federal e Territórios.

RESUMO

A informação é considerada um elemento essencial na estratégica de formulação de políticas organizacionais com vista à obtenção de resultados econômicos favoráveis. Este artigo se propõe a analisar, no âmbito da Administração Pública, alguns aspectos da Governança da Informação e da Ciência da Informação com os quais se possa utilizar métodos de mediação entre usuários da informação, inclusive para a resolução de conflitos preconizada pela Lei nº 13.140/2015, com vista à melhoria do processo de Gestão da Informação.

Palavras-chave: Governança; Ciência da Informação; Gestão da Informação; Mediação; Lei.

1. INTRODUÇÃO

Para o estudo das ciências, a informação é um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal, tais como impressos, sinais eletromagnéticos e onda sonora. Para isso, utiliza-se de signos ou símbolos associando um elemento concreto, o significante, a um elemento representativo, o significado.

Este artigo se propõe a analisar, no contexto da Administração Pública, alguns aspectos da Governança da Informação e da Ciência da Informação com os quais se possa



utilizar métodos de mediação entre usuários da informação, inclusive para resolução de conflitos, em consonância ao estabelecido pela Lei da Mediação (13.140/2015) e pelo Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), com vista à melhoria do processo de Gestão da Informação.

2. CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Na Administração Pública brasileira observa-se que toda ação governamental de implantação e desenvolvimento de políticas está estritamente relacionada à utilização de recursos de tecnologia, permitindo, entre outras coisas, que a gestão da informação seja feita com eficiência, reduzindo custos operacionais e melhorando o controle sobre os processos e atividades, cujos resultados visam o bem da sociedade.

Com isso, cresce a importância da racionalização da ação administrativa estatal, estimulando a utilização consciente dos recursos de informação, por meio de normatização e padronização de procedimentos.

Nesse contexto, a ciência da informação surge como auxiliar na compreensão dos aspectos relacionados à gestão da informação na Administração Pública, dado que ela pode ser entendida como uma área interdisciplinar por natureza, com propósitos investigativos e analíticos, cujo objetivo é o estudo dos fenômenos correlacionados com a produção, organização, difusão e uso da informação em todos os campos do conhecimento.

Para a Ciência da Informação, o uso da palavra “informação” indica uma perspectiva específica, a partir da qual o conceito de comunicação do conhecimento tem sido definido. Essa perspectiva inclui características como novidade e relevância, ou seja, refere-se ao processo de transformação do conhecimento e, particularmente, à seleção e interpretação dentro de um contexto específico.

Na perspectiva de Capurro (2003), o conceito de “informação” como usado no cotidiano, no sentido de conhecimento comunicado, desempenha um papel central na sociedade contemporânea, pois “é lugar comum considerar-se a informação como condição básica para o desenvolvimento econômico juntamente com o capital, o trabalho e a matéria-prima” (p. 149). No entanto, ao citar Bogdan (1994), verifica que o conceito de “informação” extrapola o campo de atuação das ciências, esclarecendo que

a noção de informação tem sido usada para caracterizar uma medida de organização física, um padrão de comunicação entre fonte e receptor, uma forma de controle e monitoramento, a probabilidade de uma mensagem ser transmitida por um canal de comunicação, o conteúdo de um estado cognitivo, o significado de uma forma linguística ou a redução de uma incerteza. Parece, inclusive, não haver uma ideia única de informação para a qual estes vários conceitos convirjam e, portanto, nenhuma teoria que possa ser proprietária do termo informação. (CAPURRO, 2003, p. 160)

Entretanto, a “informação” é mais bem definida quando se compreende o seu caráter de utilidade para o ser humano. Nesse sentido Capurro e Hjordland (2007) discorrem sobre Machlup e Mansfield (1983), que no livro *The study of information: interdisciplinary messages* “coletaram visões chave sobre a controvérsia da interdisciplinaridade em ciência da computação, inteligência artificial, biblioteconomia e CI [Ciência da Informação], linguística, psicologia e física bem como nas ciências sociais”; infere-se na controvérsia do uso do conceito de informação no contexto de transmissão de sinais, ao afirmar que o sentido básico da informação está dirigido para mentes humanas e é recebido por mentes humanas. Assim, todos os outros significados são metafóricos, inclusive seu uso com relação a organismos não humanos, bem como à sociedade como um todo, e, como no caso da cibernética, antropomórficos. Em suma, para Machlup (1983), a informação é “um fenômeno humano, envolve indivíduos transmitindo e recebendo mensagens no contexto de suas ações possíveis”.

Por sua vez, Buckland (1991) apresenta 03 (três) significados para o termo “informação” em Ciência da Informação, distinguindo em relação:

- a processos (*information-as-process*), sendo o ato de informar alterando o conhecimento inicial;
- ao conhecimento (*information-as-knowledge*), sendo o conhecimento comunicado relativo a algum fato, sujeito ou evento, com a característica de ser intangível e de difícil mensuração, uma vez que são pessoais e conceituais;
- a coisas (*information-as-thing*), sendo atribuído a objetos, tais como dados e documentos, que são referidos como informação por terem a qualidade de serem informativos.

Dessa forma, o autor reafirma o conceito de documento (informação como coisa), indica a natureza subjetiva da informação e sustenta que qualquer coisa pode ser informativa dentro de um escopo para uso representativo. A Figura 1 apresenta esses relacionamentos assumidos pela informação sob 04 (quatro) aspectos.

Na definição contida na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a informação são os “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”.

Verifica-se, outrossim, que para um sistema de informação, os “dados” são elementos brutos, representados por meio de símbolos, que podem ser quantificados, organizados estruturalmente e descritos matematicamente.

Ao se deter sobre esses conceitos, verifica-se a importância da informação como objeto indispensável à produção e transmissão do conhecimento, que por sua vez torna-se essencial para a formação do ser humano e da sociedade com a qual ele se relaciona.

3. GOVERNANÇA – GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A Administração Pública Federal tem procurado desenvolver suas ações dentro de uma visão gerencial, de maneira a contribuir para que os recursos sejam aplicados com eficiência e economicidade, atingindo um número maior de beneficiados, ou seja, é cada vez mais notória a conscientização da sociedade, participativa e exigente, para que os bens públicos sejam disponibilizados e utilizados para o bem de todos, desafiando os gestores públicos para que sejam mais capacitados e envolvidos na busca de melhoria dos processos pelos quais são responsáveis.

A questão com a qual a Administração se defronta atualmente é saber como superar as barreiras à ação do modelo gerencial de Gestão Pública e apoiar as iniciativas de desenvolvimento de estrutura eficiente de infor-

Figura 1: Quatro aspectos da informação

Intangível	Tangível
Informação como conhecimento – conhecimento	Informação como coisa – dados, documentos
Informação como processo – efeito de transmitir conhecimento, tornar-se informado	Processamento da informação – tratamento de dados, de documentos

Fonte: Buckland (1991)



mação e comunicação, sem colocar em risco os controles estatais necessários para garantir que não haja desvios na aplicação dos recursos e das políticas públicas.

De acordo com Borges e Serrão (2005 apud Pereira, 2011) em artigo publicado na Revista do Tribunal de Contas da União (TCU), a origem da governança é atribuída ao movimento que ocorreu nos Estados Unidos, na década de 1980, dos grandes investidores contra corporações que estariam sendo administradas de uma forma que não iriam ao encontro dos interesses dos acionistas. “O tema ganharia notoriedade [...] com os escândalos financeiros que ocorreram em diversas corporações daquele país”¹.

Com efeito, Jessop (1999 apud Pereira, 2011) esclarece que o termo já era citado nos anos 1940 e que a governança surgiu da necessidade, tentativa ou esperança de reduzir o risco, reduzir a complexidade inerente, ou seja, governar e controlar os fenômenos e eventos do mundo real, os quais seriam naturalmente necessários e contingentes. Portanto, o que ocorreu em meados da década de 1980 foi a descoberta da governança pelo setor das corporações.

Assim, pode-se considerar que a governança no setor público se alicerça basicamente sobre os princípios da transparência, da integridade e da responsabilidade ou dever de prestar contas (*accountability*), os mesmos sugeridos para a governança corporativa, e, em razão das suas peculiaridades, devem ser vinculados a padrões de comportamento, estruturas e processos organizacionais

bem definidos, rede de controles, e relatórios de gestão voltados para o público externo.

Tais conceitos estão vinculados àqueles de Governança, incluindo Governança Corporativa e Governança da Informação, abrangendo os diversos ramos de interesse, como tecnologia, segurança, comunicações e conhecimento, necessitando de constante aperfeiçoamento e amadurecimento no âmbito da Administração Pública, antes de se tornarem efetivos e permanentes.

Desta feita, como um desdobramento da Governança, pode-se estabelecer uma governança da informação a qual consista em aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos que garantam que as atribuições de gestão da informação suportem e aprimorem os objetivos e as estratégias da organização.

Nesse sentido, a gestão e a formação do conhecimento estão intimamente vinculadas à própria gestão da informação, que deve observar, entre outras coisas, os aspectos de segurança e de controle dos recursos inerentes ao processo de difusão desse conhecimento, constituindo em um sistema integrado e harmônico.

Conforme Simch e Tonetto (2007), outros aspectos que fazem parte do ambiente de um Sistema de Informação e que são difundidos pelas práticas profissionais classificam a Informação por níveis de prioridade, respeitando a necessidade de cada empresa, assim como a importância da classe de informação para a manutenção das atividades da empresa.

Para Eluzia Silva (2009), a importância dos sistemas de informação disponíveis no Setor Público destina-se a dar suporte às suas condições operacionais, e se prestam, ao mesmo tempo, a “amparar as atividades setoriais nos órgãos e entidades, tornando-se mais: objetivas, completas, ágeis e transparentes” (p. 16).

Embora esse tipo de gestão se assemelhe ao que no setor privado se denominou “Governança Corporativa”, ainda há muito que evoluir no setor público, especialmente quando se trata de gestão da informação, uma vez que os principais agentes, responsáveis por tomadas de decisão, em geral detêm pouco conhecimento sobre os aspectos técnicos envolvidos nesse tipo de gestão, muito embora a informação deva ser, necessariamente, o elemento intrínseco e indispensável em todo processo formal que permita uma correta tomada de decisão.

Nesse ponto enfatiza-se que as decisões tomadas devem estar direcionadas para a função inerente da Administração Pública e do próprio Estado, que é o atendimento das necessidades da sociedade, do cidadão, pois é essa mesma sociedade que estabelece as condições e os limites para o exercício do Poder pelo Estado.

No entanto, nessa relação também está presente o conflito de interesses, visto que este é um elemento característico do ser humano, que pretende constantemente satisfazer suas necessidades enquanto deve observar os limites estabelecidos pelo convívio social.

Nesse aspecto, em uma visão sistêmica, a organização deve considerar as partes constituintes de todo o conjunto organizacional e o relacionamento entre essas partes para que os conflitos possam ser solucionados de forma satisfatória, e para tanto será necessário utilizar de métodos estruturados e técnicas objetivas que possam ser aplicados sempre que surgirem divergências de interesses no atendimento ao cidadão. Dentre esses se encontram os métodos autocompositivos, ou seja, a Mediação e a Conciliação, utilizados como facilitadores na interlocução entre os interesses da Administração e os da parcela da sociedade usuária dos seus serviços.

4. MEDIAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

De acordo com Almeida Junior (2009), a mediação pode ser entendida como “toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”.



Considerando a abrangência do tratamento da informação, desde o armazenamento até a disseminação, tal mediação passa a se constituir não como coadjuvante no âmbito da Ciência da Informação, mas interfere efetivamente em seu próprio objeto – a informação.

De maneira empírica, a mediação da informação é entendida apenas como vinculada ao serviço de informação ou, de forma mais específica, aos espaços e ações que visam ao atendimento do usuário. No entanto, em algumas ações, ela está presente de forma implícita, muito embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas, tornando-se inconcebível a ideia de trabalhos não voltados para o atendimento de necessidades informacionais. Nesses casos pode-se citar: o armazenamento de informações, que é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários; e a política de seleção, discutida no desenvolvimento de coleções informacionais, tendo o usuário final como base de sustentação. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações: têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários.

Ainda segundo Almeida Junior (Ibid.), há a distinção da mediação entre implícita e explícita. A primeira ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença imediata dos usuários. Nesses espaços estão a seleção, o armazenamento e o processamento da in-

formação. A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, “mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial de um profissional” (p. 93).

Nesse contexto, estabelece-se que a mediação compreende as ações desenvolvidas de maneira consciente, tendo como base os conhecimentos dominados e os exteriorizados com razoável controle; e as ações que deixam transparecer um conhecimento inconsciente, não passível de controle e que se interconecta com os conhecimentos conscientes.

a mediação da informação permite que o usuário seja o protagonista do processo de apropriação, pois ele determina a existência ou não da informação que existe a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais. (ALMEIDA JUNIOR, 2009)

Outro aspecto destacado pela Ciência da Informação é que no processo de mediação a imparcialidade e a neutralidade, embora procuradas, não se concretizam, pois a informação por si não é neutra, está imersa

em ideologias e em interesses diversos, tais como econômicos, políticos, culturais e de formação.

Assim, percebe-se que a informação não é simplesmente transferida ou transportada, o que implicaria uma troca, uma mudança de lugar, pois ela está presente nos suportes e precisa ser apropriada pelas partes interessadas quando passará a pertencer ao conhecimento reconstruído.

Essa compreensão é especialmente importante no âmbito da Administração Pública, possibilitando melhorar a eficiência na gestão dos recursos e serviços informacionais, uma vez que o processo de recepção da informação deixa de ser tratado como uma mera atividade de transferência, disseminação ou disponibilização, mas torna-se integrado e interdependente de um processo mais abrangente, qual seja, de mediação da informação.

Nesse sentido, os gestores e agentes deixam de ser vistos como os depositários diretos da informação, mas assumem a função de mediadores, interferindo de maneira incontestável e determinante em todo o processo de apropriação da informação pelo usuário-cidadão, permitindo que este, por sua vez, torne-se um ser ativo nessa mediação, considerando que a apropriação e a interferência ocorrem em vários campos, desde a produção da informação até o destino final, passando pelo suporte informacional (mídia, meios, equipamentos) e agentes até o usuário-cidadão.



Visto dessa forma, a informação, sendo o objeto de interesse das partes relacionadas, é base de reconstrução do conhecimento na medida em que atua com incertezas, e como sucedâneo, passa a ser geradora de conflitos entre essas partes.

5. LEI DA MEDIAÇÃO – AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Na concepção de Luiz Guilherme (MARINONI et al., 2015), a mediação consiste “na inclusão de um terceiro imparcial para auxiliar na negociação das partes. Sua finalidade é colaborar para que as partes cheguem, por sua própria iniciativa, a um acordo”.

De acordo com Rodrigo Cardoso Magno (2013, p. 2), as características da mediação conceituadas podem “apontar para um aparente conflito com os princípios do direito administrativo, que deita suas raízes na soberania estatal e na relação vertical entre Estado e administrado – historicamente visto como súdito”. Na mediação, as partes encontram-se em “uma posição horizontal buscando atender aos seus interesses e necessidades de forma harmoniosa, consagrando uma forma individualizada de justiça”.

No entanto, verifica-se que no interesse público sobre o privado deve-se observar a promoção dos direitos individuais, dirigida pelo princípio da dignidade da pessoa humana, por meio de ponderação proporcional.

Sob o ângulo da juridicidade, a legalidade comportaria tanto uma atuação imperativa da administração quanto uma atuação consensual. O princípio da legalidade não impede que o administrador adote soluções consensuais para a resolução de conflitos. Dessa forma, “deve-se avaliar se a opção adotada – imperativa ou consensual – possibilita como resultado a máxima efetividade do princípio da eficiência, respeitando assim os direitos fundamentais”. (MAGNO, 2013)

A Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação), que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, define em seu artigo 1º, parágrafo único, a mediação como sendo “a atividade técnica exercida pelo terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Essa lei é bastante relevante, já que regula a mediação extrajudicial e dispõe de alguns aspectos da mediação judicial, daí a importância de ser interpretada

juntamente com o Código de Processo Civil (CPC), que introduz a Mediação e Conciliação Públicas, que vem sendo utilizado no âmbito da Administração Pública direta e indireta.

Nesses termos, dispõe o Novo Código de Processo Civil, em seu artigo 174:

A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como: I – dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública; II – avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública; III – promover, quando couber, a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). (Lei nº 13.105/2015)

Na esfera da Administração Pública é possível a aplicação dos métodos autocompositivos, mediação e conciliação, mas ficam condicionados na possibilidade de autocomposição na área dos interesses públicos. É possível a aplicação de outras técnicas na impossibilidade de aplicação da autocomposição, tais como a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), quando se tratar de conflitos envolvendo órgãos e entidades da Administração Pública.

As partes não estão adstritas apenas à mediação e conciliação, pode o juiz, diante do caso concreto, conceder às partes envolvidas na questão a possibilidade de utilização de outras técnicas de autocomposição.

De acordo com a Lei nº 13.140/2015, o procedimento de mediação e conciliação é permeado por normas, regras e princípios que devem ser informados às partes logo no início de uma sessão. É preciso também contar com a observância dos demais princípios constitucionais do Processo brasileiro.

- Independência – liberdade de atuação, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento;
- Isonomia – manter a igualdade no tratamento para com as partes, prevalecendo a distribuição aleatória de processos entre os mediadores e conciliadores;
- Autonomia da vontade (voluntariedade) – respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos,

assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

- Busca do consenso – manter um ambiente favorável para que as partes alcancem um acordo satisfatório;
- Confidencialidade – manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação;
- Oralidade e informalidade – manter a coesão para a objetividade e evitar os formalismos desnecessários e excesso de burocracia;
- Decisão informada – manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido; e
- Imparcialidade – ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho.

A imparcialidade permeia todo o procedimento da mediação e conciliação a que estão submetidos os conciliadores e mediadores, sendo de observância obrigatória também pelas câmaras privadas de conciliação e mediação (art.170, 172 e 173 do CPC).

Nesse sentido, a mediação no âmbito do direito administrativo pode se dar ainda na fase do contencioso administrativo – mediação administrativa, onde a autoridade administrativa elege os casos aptos à mediação e propõe às partes a adoção do meio alternativo (extrajudicial), ou ainda se dar na fase judicial, em que já há a instauração de processo no judiciário, sendo também chamada de mediação “anexa à corte”. Dessa forma, a fase em que será proposta e utilizada a mediação depende dos procedimentos administrativos e judiciais adotados pelo Setor Público.

Segundo Magno (2013), citando doutrinadores brasileiros, no Direito Administrativo passa a ter grande importância os princípios da consensualidade e da eficiência no âmbito da Administração Pública e a questão do interesse pela adoção de uma “Advocacia Preventi-

va”, dotando, dessa forma, o “advogado de Estado com uma postura proativa visando à resolução de conflitos”.

6. APLICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Alguns aspectos podem ser levantados, quando se avalia um ambiente interno de um órgão público, que envolvam a prestação de serviços à sociedade relacionados ao atendimento e fornecimento de informações ou produtos, tais como a transparência e a efetividade da obrigação de tornar as informações acessíveis ao público, conforme determina a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Destaca-se que um ambiente interno é influenciado pelo relacionamento entre as pessoas, as quais são responsáveis pela execução de atividades que contribuem para a eficácia dos negócios.

Assim, para efeito da mediação da informação e dos conflitos advindos da relação entre as partes,





pode-se inferir um modelo de aplicação de evento que possa servir de base para o aprimoramento da gestão da informação e sua vinculação com a boa Governança na Administração Pública. A utilização de modelos auxilia no processo de compreensão e dimensionamento das ações que viabilizem a eficiência na alocação de recursos, além de servir como um parâmetro relativo de situação vivenciada no ambiente organizacional e que direciona os esforços para aprimoramento do desempenho institucional na consecução das metas estabelecidas.

Com isso, ao observar alguns setores de um típico órgão público que possuem características específicas no trato com a informação, tais como o setor de protocolo e trâmite de documentos, e os setores que possuem relacionamento com usuários externos, com atividades típicas de atendimento ao público, verifica-se a possibilidade de ocorrência de conflitos, inclusive os advindos por falhas na gestão interna do órgão que geram atitudes de resistência e comprometem a qualidade do atendimento prestado. Um exemplo disso pode surgir quando um servidor se vê obrigado a tratar uma informação considerada importante, mas não possui nem o conhecimento, nem os instrumentos adequados para fazê-lo: a tendência, nesse caso, é ter um comportamento de resistência frente ao risco de ter que responder por possíveis danos causados ao Órgão pelo uso indevido da informação a qual teve acesso.

Nesse contexto, considerando que o nível de exigência das pessoas é variável, sendo influenciado pela cultura, história, crenças, convicções ideológicas, experiências, que refletem nas relações que se criam no atendimento e prestação de serviços de informação ao usuário-cidadão, torna-se oportuno compreender que na prestação de serviço à sociedade o “Atendimento” diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão, enquanto o “Tratamento” diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido, formando ações integradas que se complementam para compor o atendimento de excelência.

Assim, bom “atendimento” se refere à qualidade, o que inclui dar um bom “tratamento” e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados.

Com isso, pode-se imaginar um evento no qual o solicitante dos serviços se sinta insatisfeito com os resultados obtidos no atendimento de seu pleito, por exemplo, quando solicita uma informação sobre um processo de concessão de serviço público pretendendo obter a análise detalhada da situação econômico-financeira das empresas concessionárias, além dos dados de registro dos seus sócios-proprietários. Nessa situação, a Administração Pública indefere a solicitação justificando tratar-se de informações exclusivas do Ente estatal vinculadas à sua atuação administrativa.

Pode-se inferir que quando ocorre uma situação de indeferimento de uma solicitação de informação, o usuário-cidadão tende a depreciar o atendimento recebido por parte da Administração, ainda que tal indeferimento tenha sido justificado por questões legais. Tal fato pode configurar um conflito entre as partes envolvidas, com consequências às vezes imprevisíveis no âmbito da Administração Pública. Em todo caso, no entanto, o tratamento prestado ao cidadão deve ser sempre respeitoso e prestativo, independente do atendimento ter sido completamente satisfeito na opinião do usuário-cidadão.

Uma boa prática adotada como uma medida de eficiência e qualidade para acompanhar o alcance e o impacto da prestação de serviços pela Administração é a implantação de canais de comunicação para que o cidadão-usuário registre suas demandas, sejam de informações ou produtos, além de suas percepções em relação ao atendimento.

No caso do exemplo apresentado, o usuário inconformado com a negativa por parte da Administração pode alegar os seus direitos de obter acesso à informação com base nos princípios democráticos de transparência e publicidade dos atos administrativos, os quais são essenciais para o exercício do controle social.

Supondo, então, que nessa situação o usuário recorra da decisão perante a repartição competente, mas que haja um ritual burocrático imposto – por exemplo, a necessidade de preenchimento de formulários e de apresentação de cópias de documentos com a autuação e formalização de processo administrativo – o usuário terá a impressão de que o seu pleito seguirá um trâmite mais rigoroso, sendo mais bem analisado e certamente deferido. Entretanto, caso a demanda seja novamente negada, a insatisfação do solicitante será agravada a ponto de ele se ver constrangido a recorrer da decisão administrativa acionando o Poder Judiciário.

Observa-se que, pelo evento hipotético apresentado, a eficiência e economicidade dos atos da gestão pública tendem a ser comprometidas, uma vez que a Administração se verá obrigada a alocar seus recursos para sua representação junto ao Judiciário, e este, por sua vez, concentrará esforços para atender o anseio da sociedade perante o Ente estatal.

No âmbito da Administração Pública, situações que envolvem conflitos que são direcionados à análise e deliberação do Poder Judiciário são recorrentes e muitas iniciativas de acordos extrajudiciais são feitas nos diversos órgãos do setor público visando a celeridade dos processos e a economicidade na utilização dos recursos.

Nesse sentido, a Lei nº 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil) traz importantes direcionamentos para a estrutura e gestão da atividade estatal ao incluir em seu artigo 174 a Administração Pública como protagonista na solução de conflitos entre as partes, com criação de câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo. Tal direcionamento encontra-se especificado na Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação) com a inclusão das atividades reguladas ou supervisionadas pelo Ente Público, além de possibilitar a redução da burocracia ao permitir o uso de tecnologia como instrumentos de solução de conflitos.

Art. 43. Os órgãos e entidades da administração pública poderão criar câmaras para a resolução de conflitos entre particulares, que versem sobre atividades por eles reguladas ou supervisionadas

Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.

Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei. (Lei nº 13.140/2015)

Sendo assim, e considerando o exemplo apresentado, pode-se construir uma possível solução para o conflito que levou o usuário-cidadão a recorrer ao Poder Judiciário para conseguir o atendimento de sua demanda. Essa solução versaria em um primeiro momento sobre a criação de uma câmara de mediação e conciliação no respectivo órgão público, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo; alternativamente e sem prejuízo das funções dessa câmara, a Administração pode buscar o auxílio dos já existentes Núcleos de Conciliação e Mediação do Poder Judiciário, por meio de convênio ou termo de cooperação.

Em todo caso, com o advento da Lei da Mediação faz-se necessária a capacitação de servidores em relação às técnicas de mediação e conciliação para ficarem aptos a solucionar os conflitos que surgirem no cotidiano dos relacionamentos existentes na atividade Estatal com a sociedade. Salienta-se que algumas entidades oferecem essa capacitação, tais como a Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM), da Secretaria de Reforma do Judiciário, do Ministério da Justiça (SRJ/MJ) e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).



7. CONCLUSÃO

Na Administração Pública brasileira, a importância da racionalização da gestão da informação está vinculada à utilização consciente dos recursos de informação, com vista à melhoria da eficiência e melhoria dos resultados na prestação dos serviços à sociedade.

Nesse contexto, a ciência da informação surge como auxiliar na compreensão dos aspectos relacionados à gestão da informação na Administração Pública, dado que ela pode ser entendida como uma área interdisciplinar por natureza, cujo objetivo é o estudo dos fenômenos correlacionados com a produção, organização, difusão e uso da informação em todos os campos do conhecimento.

A governança, sob esse ângulo, possibilita por meio de aspectos de liderança, estrutura organizacional e processos, que as atribuições de gestão da informação suportem e aprimorem os objetivos e as estratégias da organização. No entanto, no atendimento das necessidades da sociedade, do cidadão, deve-se atentar pela presença de conflito de interesses, visto que este é um elemento característico do ser humano que pretende constantemente satisfazer suas necessidades enquanto deve observar os limites estabelecidos pelo convívio social.

Para que os conflitos possam ser solucionados de forma satisfatória, faz-se necessário utilizar de

métodos estruturados e técnicas objetivas, entre os quais se encontra o método autocompositivo (mediação e conciliação).

Com o advento da Lei da Mediação, o método autocompositivo de conflitos no âmbito da administração pública torna-se importante, uma vez que restabelece a comunicação e confiança entre as partes que assumem uma postura colaborativa para um acordo ou pacificação social do conflito. Nesse sentido, a mediação pode se dar ainda na fase do contencioso administrativo – mediação administrativa, na qual a autoridade administrativa elege os casos aptos à mediação e propõe às partes a adoção do meio alternativo (extrajudicial) –, ou ainda se dar na fase judicial, em que já há a instauração de processo no judiciário.

Este artigo procurou apresentar a razoabilidade da aplicação da Resolução Adequada dos Conflitos no aprimoramento da gestão da informação como uma boa prática em direção da governança no Setor Público, considerando que o nível de exigência das pessoas é variável, sendo refletido nas relações que se criam no atendimento e prestação de serviços de informação por parte da Administração.

Nesse sentido, a Lei nº 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil) e a Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação) trazem importantes direcionamentos para a estrutura e gestão da atividade estatal ao incluir a Administração Pública como protagonista na solução

de conflitos entre as partes, com a criação de Câmaras de Mediação e Conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, melhorando a gestão de recursos e a satisfação das necessidades da sociedade.

Por fim, verifica-se que a análise efetuada refere-se a um dos imensuráveis aspectos do processo de mediação da informação, sendo necessário o aperfeiçoamento das práticas com novos estudos e direcionamentos.

NOTAS

- i PEREIRA, R. R. Governança no Setor Público: origem, teorias, modalidades e aplicações. *Revista TCU*, n. 122, 2011, p. 120.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação Da Informação e Múltiplas Linguagens. Universidade Estadual de Londrina / Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Campus de Marília. *Revista Pesquisa Brasileira Ciência da Informação*, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

BRASIL. LEI nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações, e dá outras providências. *Diário Oficial da União - DOU*, ed. extra, 18 de novembro de 2011.

BRASIL. LEI nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União - DOU*, 17 de março de 2015, P.1

BRASIL. LEI nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. *Diário Oficial da União - DOU*, 29 de junho de 2015, P.4.

BRASIL. TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO – TCU. *Revista do Tribunal de Contas da União*, número 122, p 120. 2011. Disponível em: <http://portal.tcu.gov.br/publicacoes-institucionais/periodicos-e-series/revista-do-tcu/revista-do-tcu.htm> Acessado: Dez/2015.

BUCKLAND; Michael K. Artigo: Information as thing. *Journal of the American Society for Information Science*; v. 42, p.351-360, Jun 1991.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.12, n. 1, p. 148-207, jan/abr 2007. Capítulo publicado no *Annual Review of Information Science and Technology*. Ed. Blaise Cronin. V.37, cap.8, p.343-411, 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000100012

MAGNO, Rodrigo Cardoso. Mediação na administração pública: direito comparado. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 18, n. 3801, 27 nov. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/25947>. Acesso em: jan. 2016.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo Código de Processo Civil comentado*. Editora Revista dos Tribunais, São Paulo. 2015.

SILVA, Eluzia Ferreira da. *Sistemas de informações aplicados ao processo orçamentário do SERPRO: estudo de caso*. 2009. 57 f. Monografia (Especialização em Orçamento e Finanças). Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <http://bdm.unb.br/handle/10483/1627> Acessado: Dez 2015.

SILVA SAVIO. (Domingos Savio Evandro da Silva). *Administração pública e Governança: conscientização e maturidade da cultura de segurança da informação / Domingos Savio Evandro da Silva – Brasília. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Segurança da Informação) SENAC/DF*, 2012.

SIMCH, Maicom Rafael Victor; TONETTO, Tiago Squinzani. Artigo: Auditoria dos Sistemas de Informação Aliada à Gestão Empresarial. *Universidade Federal de Santa Maria - RS/ UFSM. Revista Eletrônica de Contabilidade*. 2007. Disponível em: <http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/contabilidade/article/download/39/3525> - Acessado: Dez 2015.