

POLÍTICAS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO PÚBLICA: O CASO DA PREFEITURA DE SALVADOR

ROSANE V. SOBREIRA¹

rosanevs@yahoo.com.br

JUSSARA BORGES²

jussarab@ufba.br

OTHON JAMBEIRO³

othon@ufba.br

Resumo: A formulação e implantação de políticas públicas governamentais devem privilegiar o acesso e uso de informações pelo cidadão e ter como base as legislações e regulamentações existentes. Este trabalho levantou os regulamentos e políticas de informação pública no Município de Salvador e procurou verificar a eficiência dos serviços disponibilizados à população. O método envolveu levantamento e análise da legislação pertinente, entrevistas com funcionários da Prefeitura e das secretarias municipais de Saúde, Educação e Transporte, para identificar os setores responsáveis pela divulgação dos serviços de informação pública e aplicação de testes para analisar o funcionamento destes serviços. Constatou-se a existência de políticas municipais relacionadas com a informação pública, abrangendo toda a gestão pública municipal, mas em grande parte operacionalizada pela Secretaria Municipal de Administração. Os testes de funcionamento dos serviços mostraram que a telefonia ainda predomina na interação com a comunidade, sendo precário o uso da Internet para este fim.

Palavras-chave: Políticas de informação pública; Gestão da informação pública; Informação pública municipal – Salvador/BA; e-Governo; TICs e governo. Cidades e tecnologias de informação e comunicações.

1 INTRODUÇÃO

Todo cidadão tem direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, coletivo ou geral (BRASIL apud FREIXO, 2004, p. 60). Além disso, o Estado – que é um grande produtor de informação de interesse dos cidadãos – tem obrigação de formular diretrizes e políticas, desenvolver atividades e projetos relacionados à gestão e disponibilização dessas informações para a população.

O acesso e uso de informações dos órgãos/entidades do serviço público contribuem para o desenvolvimento social e o exercício da cidadania. Assim, mais que fornecer informação precisa ao cidadão, cabe às entidades públicas torná-las de fácil acesso. Uma melhor interação entre o Estado e o cidadão repercute na ampliação e maior qualificação dos direitos deste último, além de aumentar a eficiência dos serviços governamentais.

De acordo com Araújo (1999, p. 155), a informação é um elemento de fundamental importância, pois permite aos indivíduos, em seu meio social, tomarem

¹ Graduanda em Arquivologia (ICI/UFBA), Bolsista de Iniciação Científica Pibic/CNPq, Universidade Federal da Bahia.

² Mestre em Ciência da Informação (POSICI/UFBA), Professora Assistente do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia.

³ PhD em Comunicação (University of Westminster, Londres), Professora Titular do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Pesquisador I-C do CNPq.

conhecimento dos seus direitos e deveres e a partir desse conhecimento decidirem sobre suas vidas. A construção e a prática da cidadania passam pela questão do acesso e uso da informação, pois a consciência de deveres e direitos está relacionada com o livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres. Conseqüentemente o acesso depende da ampla disseminação e circulação da informação pelos órgãos que a detêm, nos diferentes meios sociais. É possível afirmar também que o não acesso à informação, o acesso reduzido ou o acesso a informações não confiáveis impede e/ou dificulta o exercício da cidadania. Diante deste fato, o acesso à informação, portanto, se coloca como um direito de valor similar aos dos demais direitos do cidadão, como saúde, educação ou moradia.

Partindo dessas considerações, este trabalho discute a regulamentação e as políticas de informação pública da municipalidade de Salvador, capital do Estado da Bahia. Para tanto, traz uma introdução sobre políticas de informação pública. Em seguida apresenta o método e o universo da pesquisa empírica e por fim as considerações finais.

2 POR QUE POLÍTICAS DE INFORMAÇÃO PÚBLICA?

Assim como cidadão, cidadania e civismo, a palavra cidade é derivada do vocábulo latino *civitas*. Outra palavra latina que se tornou sinônimo de cidade é *Urbe*. Coulanges (1957 *apud* BERNARDI, 2006), no entanto, afirma que nem sempre esses termos foram sinônimos. A cidade era a associação religiosa e política das famílias e tribos e *urbe* era o lugar de reunião, o domicílio e o santuário dessa sociedade.

Bernardi (2006) também indica outros autores que se lançaram na tentativa de conceituar a cidade, como Weber (1987 *apud* BERNARDI, 2006), por exemplo, que busca um conceito material que define a cidade como estabelecimento compacto de prédios próximos uns aos outros. Bernardi põe em evidência a visão econômica de Weber, pois este considerava que, na cidade, grande parte da população sobrevivia da indústria e do comércio e não da agricultura.

As cidades podem também ser caracterizadas como estruturas demográficas, sociais e econômicas, formadas por uma concentração populacional sem ênfase econômica na produção agrícola. Porém, estes não são os únicos fatores que definem cidade.

Para Prysthon (1998), estudar a constituição das cidades torna necessária a compreensão de alguns conceitos como o de cosmopolitismo, que tem como foco o

indivíduo, sua cultura, relações sociais e escolhas, além da modernidade, que é um conjunto de transformações que ocorrem na sociedade. Essas definições estão ligadas ao conceito de cidades na medida em que são caldeirões de manifestações e fenômenos sociais, culturais e políticos.

A evolução das cidades para metrópoles provoca profundas mudanças na vida dos indivíduos que as habitam e dos que, de alguma forma, interagem com ela. Essas mudanças estão relacionadas ao modo de viver e conviver, às estruturas econômicas e ao modo de entender a cidade. E, sobretudo, ao consumo de informação, que lhes é servida abundantemente, por serviços urbanos de toda natureza: escolas, bibliotecas, produtos editoriais variados, universidades, serviços postais e de telefonia, rádios, TVs e Internet.

Essas transformações, que abrangem a convergência tecnológica na área das comunicações e o uso intensivo da informação em todas as atividades humanas, vêm pressionando o Estado a desenvolver políticas que favoreçam o acesso à informação e estimulem seu uso.

As iniciativas do poder público na implantação de tais políticas são indispensáveis para a construção das condições necessárias à oferta de serviços a elas vinculados. Gómez (1997 *apud* AUN, 2001, p. 4) conceitua política de informação como “[...] o conjunto de práticas/ações encaminhadas à manutenção, reprodução ou mudança e reformulação de um regime de informação, no espaço local, nacional ou global de sua manifestação”. Silva (1991, p. 6) argumenta que “[...] uma política de informação deve ser um instrumento que integre a sociedade aos avanços científicos e tecnológicos, de forma participativa [...]”. Ela afirma que uma política desta natureza “[...] contribui para a melhoria do nível educacional, cultural e político, elementos básicos para o exercício pleno da cidadania”.

O grande volume de informação produzida, registrada e divulgada pelos órgãos públicos, torna, a cada dia, mais necessário garantir maior qualidade de meios para seu processamento, armazenamento e disseminação. O desenvolvimento de tecnologias avançadas de informação e comunicação (TICs) vem ajudando a equacionar este problema, vez que permite a criação de serviços em meio eletrônico, especificamente voltados para a gestão e disponibilização da informação pública.

As tecnologias de informação e comunicações (TICs), portanto, incorporadas ao serviço público, propiciam a criação e oferta de novos serviços de informação, sendo essenciais para a disseminação do que Uhler (2006, p. 14) chama de “informação

governamental de domínio público”, isto é, “certos tipos de informação que são produzidos por autoridades públicas [...] no cumprimento de suas funções, e que são vistos como um bem público”. Esse tipo de informação é considerado um subsídio para o crescimento econômico e social.

Uhlir (2006) ressalta ainda que o acesso à informação governamental de domínio público pela população dificulta o exercício de atos ilegais, de má administração e de corrupção, uma vez que podem impedir que estes sejam ocultados. Além disso, promove os ideais democráticos, impulsiona a melhoria da qualidade da saúde, educação, segurança pública e o bem estar social.

A oferta de serviços *online* é, pois, um dos caminhos utilizados pelo poder público dos municípios para divulgar informações de utilidade pública, contribuindo para fortalecimento do seu relacionamento com os cidadãos. Jambeiro (2006) chama a atenção para o fato de que “ter ou não ter acesso à informação, nos formatos, na qualidade e quantidade desejada, tornou-se fator de inclusão ou exclusão social”.

De fato, devido a constrangimentos de natureza econômica e cultural, o acesso à informação pode ficar restrito àqueles que são alfabetizados, inclusive digitalmente, e que podem utilizar computadores em ambientes privados ou públicos. Daí porque a necessidade de políticas de informação, apoiadas em estruturas organizacionais, legislação e regulamentos. Com elas o poder público encontra um novo papel, o de gerir a informação dentro dos parâmetros estabelecidos pelo exercício da democracia e da cidadania. Melhor informados, os cidadãos adquirem condições de participar ativamente das decisões de governo, enriquecendo assim os processos de gestão do interesse público.

3 MÉTODO

No sistema político brasileiro, a Prefeitura, na pessoa do prefeito, representa o poder executivo do município. As secretarias municipais atuam a ele subordinadas, funcionando como órgãos de execução, coordenação e representação. Segundo o art. 56, da Lei Orgânica do Município de Salvador, compete aos secretários municipais a responsabilidade de assessorar o prefeito no exercício de suas atribuições; promover a divulgação das ações da administração municipal; acompanhar e participar da tramitação de projetos de lei na Câmara; e referendar os atos do prefeito. Conforme o art. 60 da mesma lei é dever dos secretários administrar, executar e supervisionar os serviços de sua secretaria, de acordo com as leis e regulamentos do Município.

Dentre as quinze secretarias da Prefeitura de Salvador, foram estudadas as de Educação, Saúde e Transporte. Elas foram escolhidas pelo fato da Constituição Federal do Brasil determinar que os municípios são responsáveis pelos serviços de transporte urbano, educação básica (pré-escola e ensino fundamental) e saúde. As outras secretarias, embora coordenem e executem serviços públicos de valor social similar, atuam de maneira apenas complementar às atividades precípuas dos governos federal e estadual.

O estudo teve como ponto de partida o levantamento e análise da legislação e regulamentos. Em seguida foram realizadas entrevistas com funcionários ligados aos setores responsáveis pelo processamento e divulgação de informação pública. No que se refere à legislação, foram analisados: a Constituição Federal; a Constituição do Estado da Bahia; a Lei Orgânica do Município de Salvador; o regimento interno das secretarias de Educação, Saúde e Transporte; a Portaria nº 6.588/2004, que altera a estrutura organizacional da prefeitura; a Portaria nº 137/2000, que regula a criação dos *websites* da prefeitura; a Portaria nº 456/99, que dispõe sobre o fluxo de informações entre o Serviço Salvador Atende – SSA e os órgãos/entidades que integram a Prefeitura; a Lei 8.080/90 do Conselho Nacional de Saúde; a Lei nº 9.394/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Em virtude de ter sido detectada sua forte e direta relação com a execução das políticas de informação pública da Prefeitura, foi também estudado o regimento interno da Secretaria de Administração.

Em seguida, foram feitas visitas às secretarias, com o objetivo de conhecer e identificar as pessoas e os setores responsáveis pela divulgação da informação pública e como funcionam. As entrevistas que se seguiram foram realizadas com o objetivo de identificar as políticas e a gestão da informação pública. Não se cogitou de obter opiniões dos técnicos sobre sua eficácia, vez que na ausência de dados objetivos de comprovação do que declarassem, seriam apenas opiniões. Seu valor relativo seria muito baixo, sob critérios científicos.

O procedimento final foi a verificação da eficiência dos meios de informação e comunicação da Prefeitura, por meio de teste com os seguintes indicadores: velocidade, qualidade e satisfação da resposta. Para isso, foram enviadas mensagens para o endereço eletrônico daqueles meios e, posteriormente, feitas ligações telefônicas com o mesmo conteúdo das mensagens. Duas solicitações de informação foram feitas: a primeira, sobre a existência e localização, em determinado bairro da cidade, de postos de saúde e escolas municipais; a segunda, como o cidadão deve proceder para solicitar uma linha

de ônibus para o bairro onde reside, Os endereços eletrônicos e os números de telefone de cada órgão foram obtidos no *website* da Prefeitura. No total foram enviados 13 e-mails, em 09 de abril de 2007. Os telefonemas foram feitos em 16 de abril de 2007.

Os resultados da pesquisa são mostrados a seguir.

4 FLUXOS DE INFORMAÇÃO DA PREFEITURA

De acordo com sua estrutura organizacional, a Prefeitura Municipal de Salvador (PMS) atua em quatro áreas - institucional, planejamento, social e serviços – que são compostas por quinze secretarias. A área institucional abriga as secretarias de Governo; Administração; Fazenda; e a de Comunicação Social. A área de planejamento abriga apenas a Secretaria de Planejamento Urbanístico e Meio-Ambiente. Na área social estão abrigadas as secretarias de: Educação e Cultura; Habitação; Saúde; Articulação e Promoção da Cidadania; Desenvolvimento Social; Reparação; Economia, Emprego e Renda; e Esporte, Lazer e Entretenimento. Na área de serviços estão abrigadas as secretarias de Serviços Públicos e a de Transportes Urbanos e Infra-Estrutura. Todas atuam subordinadas ao Prefeito e funcionam como órgãos de execução, coordenação e representação.

De acordo com o regimento interno da Secretaria da Administração - Sead⁴, dois de seus departamentos – a Coordenadoria Central de Desenvolvimento da Administração Municipal (CDA) e o Núcleo de Gestão da Informação (NGI) - possuem relação direta com o tratamento das informações de todos os órgãos que compõem a estrutura de gestão do município. Por exemplo, segundo a Portaria nº 137/2000, a Sead, por meio da CDA, desenvolve os *websites* dos órgãos e entidades que compõem o poder público municipal. Essa portaria regula a implantação, acesso, padronização e estruturação das informações; as atualizações dos *websites*; e os responsáveis por sua implantação.

Ainda de acordo com essa Portaria, o acesso ao *website* da Prefeitura deve ocorrer por intermédio do endereço oficial, a saber, www.salvador.ba.gov.br e o acesso às páginas dos órgãos/entidades deve ser feito por meio do endereço individual de cada órgão ou entidade (www.salvador.ba.gov.br/<órgão/entidade>), com um link para a página oficial e vice-versa.

⁴ Disponível no site <http://www.sead.salvador.gov.br>

A Portaria define as principais informações que devem constar no site oficial da Prefeitura (finalidades e competências dos órgãos e entidades, sua estrutura organizacional, legislação municipal e os serviços municipais oferecidos) e determina como objetivo para a criação de *websites*, a disponibilização de informações e a prestação de serviços *on-line*.

Já o *Serviço Salvador Atende (SSA)*, criado pela Portaria nº 456/99, é gerenciado pela Secretaria de Comunicação Social (SMCS), por meio da Coordenadoria de Multimídia, que coordena o fluxo de dados e informações entre aquele serviço e os órgãos/entidades que compõem a estrutura organizacional do poder público municipal. Mas a Secretaria depende, para o efetivo exercício de gerenciamento do serviço, da Coordenadoria Central de Desenvolvimento da Administração Municipal (CDA), ligada à Sead.

O Sead/CDA é responsável pela elaboração e atualização de dois documentos que são importantes para o funcionamento do SSA. O primeiro é o *Cadastro Organizacional*, que contém informações sobre a denominação, natureza jurídica, vinculação/subordinação, finalidade, regimento e legislação de todos os órgãos e entidades que compõem a estrutura organizacional da PMS. O segundo é o *Catálogo de Serviços Municipais*, que contém informações atualizadas sobre cada serviço público municipal oferecido na Cidade.

Os dois documentos são utilizados pela Secretaria Municipal de Comunicação Social para atualizar o banco de dados do SSA. Com eles ela se capacita a fornecer informações precisas, de forma ágil, assegurando a qualidade do serviço e do atendimento.

O cidadão tem acesso ao serviço através do telefone 156, pelo *website* www.salvadoratende.ba.gov.br e pelo e-mail atende@salvador.ba.gov.br. Para o desenvolvimento de suas funções, os atendentes do SSA contam com um banco de dados e documentos que auxiliam e orientam suas ações. Por intermédio dele o cidadão pode consultar leis e decretos municipais, fazer reclamações, solicitações, sugestões e críticas, referentes aos serviços prestados pela Prefeitura.

Cada informação ou registro de solicitação demandado pelo cidadão ao SSA gera um Registro de Atendimento (RA). No caso de reclamações e solicitações, o RA é encaminhado para o órgão/entidade a que se destina, a quem compete encontrar a resposta ou dar a solução. Feito isto, a informação é passada ao SSA, que entra em contato com o cidadão e o notifica acerca da resposta ou solução encontrada. A

Prefeitura considera o SSA um instrumento para a disponibilização de informações sobre as ações do poder público e sobre a cidade de Salvador. O serviço se utiliza de infra-estrutura de sistemas automatizados, *call center* e Internet.

Outro instrumento utilizado para fornecer informação à sociedade é o Diário Oficial do Município de Salvador. Nele são divulgados os atos do governo executivo e legislativo, como decretos, leis, portarias, despachos, processos, editais, serviços e convênios relacionados com a Prefeitura. O Diário Oficial possui uma versão impressa, produzida pela Segov e publicada diariamente, e outra virtual (www.diariooficial.salvador.ba.gov.br), gerenciada pela Sead.

O Art.107 da Lei Orgânica do Município de Salvador assegura a todos os cidadãos o direito de receber, dos órgãos públicos, informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo. Mas o uso de tecnologias avançadas para assegurar este direito não é ainda muito presente na municipalidade: dentre os órgãos estudados, apenas a Secretaria Municipal de Educação e Cultura e os ligados diretamente ao gabinete do Prefeito possuem *websites*. A Secretaria de Saúde e a Secretaria de Transporte e Infra-estrutura não os possuem, mas algumas das superintendências subordinadas a esta última disponibilizam informações *online*, em *website* próprio.

No caso da Secretaria de Saúde, ela passou recentemente a dispor de uma ouvidoria interna que tem como finalidade receber e responder as solicitações do cidadão, por meio do endereço eletrônico (ouvidoria.saude@salvador.ba.gov.br) ou por telefone.

A coleta, tratamento, armazenamento e disseminação da informação, na Prefeitura de Salvador, funcionam como um sistema, cuja “cabeça” está na Secretaria de Administração. “Braços” do sistema se espalham pelos outros órgãos, sob controle do Núcleo de Gestão da Informação que, embora pertença à Sead, atua junto às demais secretarias. Contudo, embora sua denominação deixe pressupor que esteja ligado a todas as etapas da gestão da informação na municipalidade, na verdade é formalmente responsável apenas pela incorporação do uso intensivo da tecnologia de informação, principalmente Internet e Intranet, nos órgãos da administração municipal.

Detectou-se, apesar desta limitação, que pelo menos no caso da Secretaria de Saúde, reconhece-se nele atribuição para missões mais amplas, como, por exemplo, a responsabilidade de formar grupos de trabalho para selecionar e organizar as informações a serem disponibilizadas.

5 POLÍTICAS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS SECRETARIAS

Como explicado na Introdução, o estudo tomou como objeto as secretarias de Saúde, Transportes e Infra-Estrutura e Educação. Elas são os instrumentos de execução de ações da alçada exclusiva das municipalidades, segundo a Constituição Federal. Devem, portanto, funcionar com pleno uso da capacidade informativa da Prefeitura, de onde se originam suas políticas e seus planos de desenvolvimento.

As Estruturas Legais Para as Políticas de Informação

Segundo o Decreto nº 13.661/2002, cabe à **Secretaria Municipal de Saúde** (SMS) formular e executar a política de saúde pública do município. Dentre as suas competências está a “promoção e divulgação das informações de interesse público relativas à Pasta”. Por outro lado, a Lei 8.080/90, que cria o Conselho Nacional de Saúde, estabelece que fazem parte dos princípios e diretrizes das secretarias municipais de saúde “divulgar informações referentes a ações e serviços públicos de saúde privados, contratados ou conveniados, que integram o Sistema Único de Saúde (SUS)”, para o cidadão.

Dividida em sistemas voltados para o atendimento de áreas específicas (Atenção Básica, Epidemiologia, Faturamento etc.) a Secretaria tem um processo de gestão da informação fragmentado. Dependendo da área de interesse, os sistemas são gerenciados em setores diferentes, o que dificulta a comunicação entre eles, vez que não existe uniformidade nos mecanismos de gestão. Disto decorrem outros problemas, como: dificuldade de acesso às informações; falta de utilização de informação para a tomada de decisões; gerenciamento ineficaz das informações nos níveis local, distrital e central. Isso aumenta a necessidade de padronização desses mecanismos, mediante o estabelecimento de diretrizes únicas para o processo.

Cabe a **Secretaria Municipal dos Transportes e Infra-Estrutura** (Setin), segundo o Decreto nº 16.489/2006, a função de planejar e executar as políticas de infraestrutura, saneamento, transportes, tráfego urbano, urbanização e a administração dos parques e jardins. O art. 7º do Decreto estabelece que a Coordenadoria de Informação e Atenção à Comunidade (Ciac) deve propor e coordenar a implantação de ações que visem à disseminação da função social da Setin, bem como equacionar as demandas de serviços relacionados com a infra-estrutura e com os sistemas de transporte urbano, de trânsito e tráfego.

È através da Ciac que a população obtém informações e registra queixas e denúncias sobre o serviço de transporte urbano de Salvador. Isto pode ser feito por telefone, e-mail (ciac@salvador.ba.gov.br), ou nos postos de atendimento localizados nas principais estações de transbordo de Salvador (Estação do Iguatemi, Lapa, Mussurunga e Pirajá). As solicitações e reclamações são encaminhadas para o setor competente, que as responde ou soluciona, sendo o reclamante notificado em seguida.

Por fim, a **Secretaria Municipal de Educação e Cultura** (Smec), segundo o Decreto nº 14.127/2003, desempenha funções que tenham como objetivo o desenvolvimento da educação e da cultura do município. O mesmo Decreto atribui a ela a missão de “garantir uma escola pública municipal universal em seu compromisso com a democratização de oportunidades sócio-educativas, plural na promoção do respeito à diversidade, e ética em sua responsabilidade de formação de valores para uma educação cidadã, solidária e socialmente inclusiva”. Esta missão inclui o atendimento da Lei nº 9.394/1996, que determina as diretrizes e bases da educação nacional e estabelece, em seu Art. 9º, a responsabilidade dos estados e municípios, juntamente com a União, na coleta, análise e disseminação de informações sobre a educação.

As Políticas e a Gestão da Informação

A **Secretaria de Saúde**, em seu documento *Políticas de Comunicação e Educação em Saúde para Salvador*, propõe mudanças no modelo de gestão, com o objetivo de assegurar ao cidadão o acesso à informação de caráter público. Este documento está baseado no relatório final da *Oficina de Trabalho do Plano para Gestão das Informações de Saúde*, realizado pela Secretaria em abril de 2005. O evento teve como um dos objetivos a construção de uma política de informação e informática em saúde, tendo em vista o processo de construção do SUS em Salvador. Teve a participação de coordenadores e técnicos de nível central e distrital, que atuam na promoção da saúde pública, para discutirem sobre o assunto.

Os resultados da Oficina foram apresentados no relatório final, elaborado pela Sub-Coordenadoria de Informação em Saúde, sendo considerado pela Secretaria como o primeiro passo para a construção de uma política municipal de informação e informática em saúde.

O documento propõe para a promoção e solução de problemas ligados à saúde, “a união de conhecimentos técnicos e populares e a mobilização de recursos institucionais e comunitários, públicos e privados”. Esta mobilização aponta para o trabalho em conjunto e para a inclusão de outros agentes, juntamente com o governo, na

produção e emissão de informações sobre saúde. Exemplos desses novos agentes são as universidades, centros de pesquisas, organizações sociais, gestores e o próprio cidadão, cada um com distintos interesses particulares, mas mobilizados para o atendimento do interesse público. O documento alerta para a divulgação de informações precisas, com o objetivo de educar a população sobre os serviços oferecidos pela SMS, para que sejam usados de forma adequada.

Na Oficina foram identificados problemas ligados à fragmentação, centralização e formalização das informações, bem como deficiências nos meios utilizados para sua disseminação. Em consequência, foi proposta a reestruturação da Secretaria e a elaboração de uma política que dinamize e democratize o acesso à informação, favoreça a transparência na gestão, a mobilização e participação comunitária e a educação popular em saúde. Além disso, propôs-se a educação dos profissionais de saúde, para que viabilizem e promovam a oferta de serviços e ações de saúde, realizados pela SMS.

No caso da **Secretaria de Transportes e Infra-Estrutura**, levantamentos realizados a partir de relatórios elaborados mensalmente e anualmente pelo Ciac, apontam para o crescente aumento de demanda de informação, por parte da população. Cada relatório é enviado para o Setin, dele constando os tipos de solicitações e reclamações registradas e o total de informações fornecidas pelo Ciac, em seus canais de atendimentos.

Os dados obtidos nas entrevistas mostram que a Secretaria disponibiliza informações sobre o transporte e tráfego de Salvador, por meio do Ciac. Mas cada superintendência é responsável pela divulgação, para a população, das informações referentes à sua área de atuação. Não há, portanto, centralização de fluxos de informação e, conseqüentemente, não há uma política unificada para esses fluxos. Seis delas disponibilizam informações *online*: a Companhia de Transporte de Salvador – CTS, que oferece informação sobre o projeto de construção do metrô (www.metro.salvador.ba.gov.br); a Superintendência de Engenharia de Tráfego – SET, que oferece informações relacionadas ao trânsito (www.set.salvador.ba.gov.br); a Superintendência de Transporte Público – STP, que disponibiliza informações sobre os meios de transporte urbano (www.stp.salvador.ba.gov.br); a Companhia de Desenvolvimento Urbano do Salvador – Desal, que publica dados sobre a empresa, suas atribuições e o que realiza na cidade (www.desal.salvador.ba.gov.br); Superintendência de Parques e Jardins – SPJ, divulga informações sobre as suas ações na área de proteção das áreas verdes do município (www.spj.salvador.ba.gov.br) e a

Superintendência de Urbanização da Capital – Surcap, fornece informações sobre obras e serviços de engenharia realizados pela superintendência no município (www.surcap.salvador.ba.gov.br).

As demais, como a Superintendência de Manutenção e Conservação da Cidade (Sumac), que é responsável pela manutenção e conservação dos pavimentos e dos equipamentos de drenagem no município e a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Transportes Coletivos de Passageiros (Agert), responsável por fiscalizar a qualidade dos serviços prestados na área de transporte coletivo de passageiros no município, disponibilizam informação apenas por telefone e e-mail.

Na prática, contudo, a Ciac trabalha apenas com a Superintendência de Transporte Público (STP) e a Superintendência de Engenharia de Tráfego (SET), além de receber e responder às solicitações e reclamações registradas no Serviço Salvador Atende (SSA), referentes ao transporte e tráfego de Salvador.

No que se refere à **Secretaria de Educação e Cultura**, seu *website* (www.smec.salvador.ba.gov.br) divulga informações sobre suas ações, programas e serviços desenvolvidos e oferecidos em Salvador. E é só. Embora exista uma disposição legal (art. 8º do Decreto nº 14.127/2003), que responsabiliza a Sub-coordenadoria de Apoio Pedagógico pela divulgação de informações sobre oportunidades de formação e aperfeiçoamento para os profissionais de educação, não se conseguiu localizar ações neste sentido.

A Secretaria conta com o apoio do Núcleo de Gestão da Informação (NGI), da Secretaria de Administração, para a especificação técnica e instalação dos equipamentos de informática e para a aquisição de *softwares* educacionais e administrativos, destinados aos órgãos da Secretaria e aos laboratórios de informática na rede municipal de ensino. O NGI também foi o responsável pelo desenvolvimento do *website* da Smec, que segue os critérios estabelecidos pela Portaria nº137/2000. Nele é possível encontrar o regimento da secretaria, sua estrutura organizacional, competências, finalidades e os serviços oferecidos. O usuário também encontra o registro das escolas públicas de Salvador, com endereço, telefone e e-mail para contato. Nada, além disso, é oferecido, em termos de informação pública.

Por fim, no que concerne à eficiência do “sistema” de informação das secretarias pesquisadas, o teste da Internet resultou no seguinte: das 13 mensagens solicitando informações que foram enviadas por e-mail apenas seis foram respondidas, sendo três no mesmo dia, uma 11 dias depois, uma 18 dias depois e uma outra após 29 dias. O

teste telefônico, por sua vez, revelou grande eficiência, tendo sido todas as solicitações de informação atendidas prontamente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da legislação e dos regulamentos municipais relativos à disponibilização de informações para a sociedade, assim como as visitas e entrevistas realizadas na Prefeitura e nas secretarias municipais, permitiram identificar apenas sinais esparsos e não consolidados de políticas de informação pública. Esses sinais não têm um norteador institucional, algo como um núcleo ou órgão, vinculado ao Prefeito e encarregado de conceber diretrizes gerais e termos de referência específicos. Esta entidade central é que poderia formular e inserir políticas de informação nas estratégias gerais das políticas públicas do município, tornando-as coerentes com as bases conceituais da gestão municipal como um todo.

A ausência desse núcleo ou órgão central provavelmente é a causa da ampliação das atividades do Núcleo de Gestão da Informação, da Secretaria de Administração, no que se refere, sobretudo, à formulação e implementação de ações informativas e comunicativas. Concebido apenas para dar suporte aos órgãos da administração municipal, no desenvolvimento e incorporação de tecnologias avançadas, o NGI/Sead parece estar ocupando o espaço vazio e começando a operar as políticas de informação da Prefeitura. Das três secretarias pesquisadas, apenas a de Saúde iniciou a formulação, ela própria e por processo coletivo, de uma política específica da atual gestão. As demais parecem cumprir apenas suas destinações orgânicas formais, operacionalizando ações informativas e comunicativas estabelecidas como “naturais”, por tradição, para as diversas pastas.

Chama a atenção, igualmente, o fato de diversos órgãos da Prefeitura não terem websites, como é o caso das secretarias de Saúde e de Transporte e Infra-estrutura. Dos órgãos ligados a esta última, duas superintendências – a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Transportes Coletivos de Passageiros (Agert), a Superintendência de Manutenção e Conservação da Cidade (Sumac) – além da Coordenadoria de Informação e Atenção à Comunidade (Ciac). Elas só se comunicam ou fornecem informações por via telefônica. Esses órgãos tratam de assuntos de relevância para os cidadãos e deveriam, portanto, disponibilizar informações e estabelecer canais de comunicação utilizando instrumentos os mais variados e de fácil acesso.

O fato de o teste de eficiência dos serviços de informação pela Internet ter sido negativo revela que a modernidade desses serviços é apenas aparente, formal, no sentido de que são criados somente porque estão “na moda”. Não funcionam, contudo, sobretudo porque lhes faltam estrutura de gestão e recursos humanos qualificados.

Os dados mostram que são poucas as ações públicas da Prefeitura que contemplam o acesso à informação pelo cidadão e a oferta de canais de comunicação que facilitem sua participação na gestão pública da cidade. A existência dos serviços Salvador Atende (SSA) e da Coordenação de Informação e Atenção à Comunidade (Ciac), que atuam na divulgação de informação sobre os serviços oferecidos pela Prefeitura - além de serem meios onde o cidadão pode fazer o registro de queixas, denúncias e solicitações - é insuficiente, com o agravante de que esses órgãos não são conhecidos e/ou utilizados pela maioria da população. Este desconhecimento impede os cidadãos de obterem informação de seu interesse. Há clara indicação de que devem ser desenvolvidos novos serviços de informação e comunicação, o aperfeiçoamento dos existentes e maior divulgação de como acessá-los.

Pode-se, pois, concluir que as ações informativas e comunicativas empreendidas pelo poder público municipal de Salvador ainda são tímidas, diante da realidade que crescentemente reforça a importância do acesso à informação pública: ela é fundamental para o desenvolvimento individual, cultural, econômico e social e para o exercício pleno da cidadania. Existe notoriamente necessidade de concepção, elaboração e institucionalização de uma política de informação, que envolva diretamente o Prefeito e os formuladores das diretrizes e políticas gerais da administração pública municipal. Só assim poder-se-á assegurar um fluxo de informação pública que estimule e subsidie o exercício da cidadania e a participação dos cidadãos na gestão do município.

7 REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, mai./ago. 1999.

AUN, Marta Pinheiro. Políticas de informação; Políticas emergentes na sociedade da informação: o olhar formal. In: **Antigas nações, novas redes**: as transformações do processo de construção de políticas de informação. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - IBCT/ECO-UFRJ, Rio de Janeiro, 2001.

BERNARDI, Jorge Luiz. **Funções sociais da cidade**: conceitos e instrumentos. 2006. Dissertação (Mestrado em Gestão Urbana) - Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba. Disponível em:

<http://www.pucpr.br/educacao/academico/mestrado/mestrado_gestao/dissertacoes/Jorge_Luiz_Bernardi.pdf>. Acesso em: 25 de fevereiro de 2007.

FREIXO, Aurora. Gestão da informação no estado brasileiro: aplicação da legislação sob a ótica das estruturas organizacionais e dos sistemas. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - CINFORM, 5., 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: EDUFBA, ICI, 2004. p. 59-66.

JAMBEIRO, Othon. Urbes contemporâneas e as políticas de informação e comunicação. In: CONGRESSO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES DE COMUNICAÇÃO E POLÍTICA. 1, 2006, Salvador. **Anais eletrônicos ...**Salvador: UFBA, 2006. Disponível em: <http://www.poscom.ufba.br/congresso/pdf/gt4/Jambeiro_2006.pdf>. Acesso em: 15 de dezembro de 2006.

PRYSTHON, Ângela. O Cosmopolitismo e as Cidades: transitando por velhos e novos conceitos. **Alaic**. São Paulo: USP, n. 18, 1998. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/alaic/boletin18/comunicacionyciudad/AngelaPrysthon.htm>>. Acesso em: 23 out. 2006.

_____. Secretaria Municipal da Administração. Portaria n. 456, de 20 de agosto de 1999. Dispõe sobre o fluxo de dados e informações entre o Serviço Salvador Atende – SSA e os Órgãos/Entidades que integram a estrutura organizacional da Prefeitura Municipal do Salvador. 14 p. Disponível em: <<http://www.sead.salvador.ba.gov.br/sead2/index.asp>> . Acesso em: 17 de maio de 2006.

_____. Secretaria Municipal da Administração. Portaria n.137, de 27 de abril de 2000. Aprovar a Instrução Normativa nº 001/2000 que disciplina a implantação, acesso, padronização, estruturação das informações e atualização da WEB SITE Oficial e das páginas dos Órgãos/Entidades integrantes da Prefeitura Municipal do Salvador. 8 p. Disponível em: <<http://www.sead.salvador.ba.gov.br/sead2/index.asp>>. Acesso em: 17 de maio de 2006.

_____. Prefeitura Municipal do Salvador. Decreto nº 14.127 de 17 de janeiro de 2003. Altera o Regimento da Secretaria Municipal da Educação e Cultura - SMEC. Disponível em: <http://www.sead.salvador.ba.gov.br/sead2/doc_pdf/estrutura_pms/smec.doc>. Acesso em: 19 de maio de 2006.

_____. Prefeitura Municipal do Salvador. Decreto n. 13.661, de 11 de junho de 2002. Altera o Regimento da Secretaria Municipal da Saúde - SMS. Disponível em: <www.sead.salvador.ba.gov.br/sead2/doc_pdf/estrutura_pms/sms.doc>. Acesso em: 19 de maio de 2006.

_____. Prefeitura Municipal do Salvador. Decreto nº 16.489 de 15 de maio de 2006. Aprova o Regimento da Secretaria Municipal dos Transportes e Infra-estrutura - SETIN. Disponível em: <http://www.sead.salvador.ba.gov.br/sead2/doc_pdf/estrutura_pms/setin.doc>. Acesso em: 14 de setembro de 2006.

SILVA, Terezinha Elizabeth da. Política de informação na pós-modernidade: reflexões sobre o caso do Brasil. Revista Informação e Sociedade: Estudos, v.1. n.1, 1991. p. 1-8 Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/18/16>> Acesso em: 27 de abril de 2006.

UHLIR, Paul F. Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público. UNESCO, 2006.