

# **Atributos de qualidade da informação e a lei de acesso à informação**

**Osmar Arouck** (Senado Federal (SF)) - osmar.arouck@senado.leg.br

**Sueli Angelica do Amaral** (UnB) - samaral@unb.br

## **Resumo:**

*Destaca e analisa os atributos de qualidade da informação presentes nos textos da lei de acesso à informação (Lei 12.527/2011) e de seu decreto regulamentador (Decreto 7.724/2012). Contextualiza a lei de acesso à informação no âmbito da gestão da qualidade e do marketing da informação, propõe instrumento de avaliação de qualidade da informação fornecida por Serviços de Informação ao Cidadão.*

**Palavras-chave:** *Lei de acesso à informação. Qualidade da informação. Marketing da informação. Serviço de informação ao cidadão.*

**Área temática:** *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

## **Atributos de qualidade da informação e a lei de acesso à informação**

### **Resumo:**

Destaca e analisa os atributos de qualidade da informação presentes nos textos da lei de acesso à informação (Lei 12.527/2011) e de seu decreto regulamentador (Decreto 7.724/2012). Contextualiza a lei de acesso à informação no âmbito da gestão da qualidade e do marketing da informação, propõe instrumento de avaliação de qualidade da informação fornecida por Serviços de Informação ao Cidadão.

**Palavras-chave:** Lei de acesso à informação. Qualidade da informação. Marketing da informação. Serviço de informação ao cidadão.

**Área Temática:** Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

## **1 INTRODUÇÃO**

A Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 é conhecida como a Lei geral de acesso à informação pública. Sua importância é notória, pois dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações, em conformidade com a Constituição Federal.

Por outro lado, sabe-se que, no que diz respeito à informação, esta precisa ser de qualidade. Para compreender este conceito, é preciso recorrer ao conceito de atributo de qualidade da informação, entendido como uma característica que afeta a qualidade da informação. Confiabilidade, por exemplo, é um atributo de qualidade da informação, porque se a informação não é confiável, sua qualidade fica comprometida.

A partir da fundamentação teórica sobre atributos de qualidade, considerando-se a importância dos estudos e comentários sobre a legislação do acesso às informações públicas, aplica-se a metodologia testada por Arouck (2011). A orientação metodológica serve de base para analisar os termos considerados e definidos para efeito da Lei geral de acesso à informação pública e do decreto que a regulamenta. A análise dos resultados busca contextualizar as normas jurídicas estudadas sob a perspectiva da gestão da qualidade e do marketing da informação (AMARAL, 1998, 2001, 2007, 2008; AROUCK, 2011), destacando a importância e o impacto de sua contribuição para garantir o direito do acesso às informações públicas pelo cidadão.

## 2 ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

O conceito de qualidade pode ser entendido sob a perspectiva da “adequação ao uso” (JURAN, 1990); da “conformidade com requisitos” (CROSBY, 1979, 1984); ou da “aptidão para um emprego específico, em dadas condições de utilização, de ambiente, de duração e de manutenção” (CRUCHANT, 1995, p. 13). Além dessas perspectivas, o conceito de qualidade está relacionado com outros conceitos. Isto acontece quando se trata do conceito de atributo de qualidade. Atributo de qualidade é uma particularidade ou característica que afeta a qualidade de um item (INSTITUTE OF ELECTRICAL AND ELECTRONICS ENGINEERS, 1990).

Arouck (2011) identificou e definiu os atributos de qualidade da informação presentes em um *corpus* formado por artigos de periódicos e atas de eventos científicos da área de Ciência da Informação em língua inglesa, relacionados à gestão de sistemas e serviços de informação, publicados entre 1974 e 2009.

A orientação metodológica proposta por Arouck (2011) para identificar e definir atributos de qualidade em determinado *corpus* de análise, foi utilizar a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2009). A partir dos resultados obtidos, foi elaborada uma lista dos atributos de qualidade identificados nos documentos analisados, agrupados em três dimensões que se complementam: meio, conteúdo e uso. A categoria meio agrupa as características que se relacionam à apresentação, acesso e formato da informação. A categoria conteúdo reúne os atributos relacionados ao conteúdo informacional, como resposta à demanda intencional da informação. Os atributos da categoria uso se referem ao impacto da informação no ator social envolvido no processo de transferência de informação, seja ele individual ou coletivo (AROUCK, 2011, p. 90-95).

Quadro 1 – Categorias dos atributos de qualidade da informação

<b>Categorias e atributos</b>			
<b>Categorias</b>	<b>Meio</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Uso</b>
<b>Atributos</b>	Acessibilidade, aparência, clareza, concisão, formato, legibilidade, localizabilidade, mensurabilidade, ordem, quantidade, segurança, simplicidade, singularidade, tempestividade, tempo de resposta, volume.	Abrangência, atualidade, coerência, completude, confiabilidade, correção, credibilidade, imparcialidade, inequivocidade, logicidade, precisão, validade, veracidade.	Compatibilidade, compreensibilidade, conveniência, importância, interpretabilidade, pertinência, relevância, significância, suficiência, utilidade, valor informativo.

Fonte: AROUCK (2011, p. 89)

É possível reorganizar a categorização dos atributos de qualidade da informação de forma diferente da apresentada no Quadro 1. Isto porque, outros diferentes atributos que venham a ser identificados podem ter entre si relações e influências com outras diferentes categorias que poderão ser propostas.

Portanto, a identificação de atributos de qualidade da informação poderá possibilitar a utilização dos atributos identificados em determinado contexto informacional como variáveis relacionadas à qualidade da informação daquele contexto informacional estudado. As variáveis estudadas mantêm entre si relações de significação e de mútua influência, havendo necessidade de pesquisar essas relações e a influência entre elas. Assim, os atributos de qualidade da informação poderão ser considerados como indicadores da qualidade da informação na gestão de sistemas, serviços e produtos de informação, tanto no âmbito do planejamento, desenvolvimento, manutenção, reformulação e avaliação destes sistemas, serviços e produtos de informação.

A avaliação de sistemas e serviços de informação é uma necessidade organizacional identificada na literatura especializada (DICKSON *et al.*, 1984; JARVENPAA *et al.*, 1985; DELONE; MCLEAN, 1992; SAUNDERS; JONES, 1992; MYERS *et al.*, 1997), seja para estabelecer metas de qualidade destes sistemas e serviços, seja para justificar os investimentos realizados neste setor.

Este estudo insere-se na área de marketing da informação que, no âmbito da Ciência da Informação, “recomenda e enfatiza a importância do usuário como cliente

consumidor de informação e a adequação da oferta dos produtos e serviços de informação aos interesses e necessidades desses usuários.” (AMARAL, 2008)

A conclusão da pesquisa de Arouck (2011) sobre atributos de qualidade da informação também estimula a aplicação da orientação metodológica seguida pelo pesquisador para identificar e definir atributos de qualidade da informação a partir da análise dos termos considerados e definidos para efeito da Lei geral de acesso à informação pública e do decreto que a regulamenta.

### **3 A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SEU DECRETO REGULAMENTADOR**

A Lei geral de acesso à informação pública, Lei 12.527, de 18.11.2011, regulamentou o acesso à informação, previsto na Constituição Federal, assegurando ao cidadão este direito fundamental. Os procedimentos previstos nesta lei devem ser executados em conformidade com as seguintes diretrizes: a publicidade é o preceito geral e o sigilo é exceção; as informações de interesse público devem ser divulgadas, independentemente de solicitações; uso dos meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação; fomento à cultura de transparência na administração pública; e desenvolvimento do controle social da administração pública.

Estudos e comentários sobre esta legislação ajudam a compreender a importância e o impacto destas normas para a consolidação da democracia (MENDEL, 2009; LINHARES, 2011) e o desenvolvimento de uma cultura de transparência na administração pública (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011; CANHADAS, 2012). É importante notar que a garantia legal do acesso à informação pública tem estreita relação com outras questões relativas à Ciência da Informação, tais como, regime de informação (GONZÁLEZ de GÓMEZ, 2003; SILVA; FROTA, 2009; MAGNANI; PINHEIRO, 2011) e a dinâmica sociopolítica brasileira relativa à transparência ou opacidade informacional (CANELA; NASCIMENTO, 2009; JARDIM, 2012; JOFFILY, 2012).

Estudos sobre avaliação de sistemas e serviços de informação também podem ser úteis para compreender a importância e o impacto destas normas em relação à prestação dos serviços de acesso às informações públicas. O artigo 9º da Lei 12.527, por exemplo, prevê a criação de serviços de informação ao cidadão (SIC), cujo objetivo é atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Os procedimentos de avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos também foram previstos nos artigos 12 e 13 do Decreto 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” (BRASIL, 2009).

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal devem, conforme o Decreto 6.932, “aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados”. Com esse procedimento de gestão da qualidade assegura-se a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitando a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificando o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados (BRASIL, 2009). Reforça-se, com esta orientação, o que afiançam os especialistas de marketing:

Descobrir o que os clientes esperam é essencial para proporcionar qualidade em serviços, e a pesquisa de marketing é um veículo central para compreender as expectativas e percepções que os clientes possuem sobre os serviços (ZEITHAML; BITNER, 2003, p. 115).

Entende-se que os resultados da análise da Lei 12.527 e do Decreto 7.724 para identificar e definir os atributos de qualidade, realizada de acordo com a orientação metodológica da pesquisa realizada por Arouck (2011), possibilitarão contextualizar as normas jurídicas estudadas sob a perspectiva da gestão da qualidade sob a perspectiva do marketing da informação (AMARAL, 1998, 2001, 2007, 2008; AROUCK, 2011), para destacar a importância do entendimento dos atributos de qualidade e sua contribuição, buscando garantir o direito do acesso às informações públicas pelo cidadão.

Entretanto, será necessário esclarecer que, a presente análise não abordará a dimensão do uso da informação, uma vez que a Lei de Acesso à Informação ocupou-se do conteúdo e do meio da informação. O impacto do uso da informação fornecida pelos Sistemas de Informação ao Cidadão pode ser tema de análise em trabalho futuro. Destaca-se que o Decreto 6.932 é de 2009, portanto entrou em vigor antes da Lei 12.527.

A identificação dos atributos de qualidade da informação na lei de acesso à informação e seu decreto regulamentador será feita por meio da análise de conteúdo (BARDIN, 2009) para contextualizar as normas jurídicas selecionadas no âmbito da gestão da qualidade e do marketing da informação (AMARAL, 1998, 2001, 2007, 2008; AROUCK, 2011).

A análise pretende identificar e definir os atributos de qualidade da informação dos diplomas legais em estudo, que serão apresentados como variáveis representativas para a contextualização dos procedimentos de planejamento, desenvolvimento, manutenção, avaliação e reformulação de serviços de acesso à informação pública.

A Lei 12.527, em seu artigo 4º, e o decreto 7.724, em seu artigo 3º, apresentam alguns termos considerados e definidos para efeito da Lei geral de acesso à informação pública e do seu decreto regulamentador, que serão analisados, de acordo com a orientação metodológica seguida por Arouck (2011) para identificar e definir os atributos de qualidade da informação dessas normas jurídicas, limitando-se a classificação dos atributos de qualidade às dimensões meio e conteúdo, conforme critérios justificados.

Na Lei 12.527 os termos são: autenticidade, disponibilidade, documento, informação, informação pessoal, informação sigilosa, integridade, primariedade e tratamento da informação. O decreto 7.724 relaciona esses mesmos termos e acrescenta: dados processados, documento preparatório, informação atualizada (BRASIL, 2011, 2012).

No quadro 2, a seguir, organizam-se esses atributos nas dimensões meio e conteúdo.

Quadro 2 – Atributos de qualidade da informação identificados na Lei de Acesso à Informação

<b>Categorias e atributos</b>		
<b>Categorias</b>	<b>Meio</b>	<b>Conteúdo</b>
<b>Atributos</b>	Acessibilidade, disponibilidade, primariedade.	Autenticidade, integridade, atualidade.

Fonte: Organizado pelos autores.

A seguir apresentam-se as definições feitas pelos legisladores e as proposições de definição operacional dos termos.

## **4 ANÁLISE DOS ATRIBUTOS DE QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DA LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO**

### **4.1 Disponibilidade**

Disponibilidade é a qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados (BRASIL, 2011, 2012). A disponibilidade qualifica a informação como disponível ou indisponível.

Este atributo foi analisado por Kantor (1982), juntamente com os atributos acessibilidade, tempo de espera e quantidade. Neste caso, não se trata de inexistência da informação; mas da possibilidade de ser conhecida e utilizada. Este atributo pertence à categoria meio, tendo estreita relação com a acessibilidade física aos suportes da informação.

### **4.2 Autenticidade**

Autenticidade é a qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema (BRASIL, 2011, 2012). A autenticidade qualifica a informação como autêntica ou inautêntica.

Haider e Koronios (2003) enfatizaram o aspecto da autenticidade da informação no ciberespaço, relacionando este atributo a outros: completude, precisão, fidelidade, correção, validade, integridade, originalidade, significância e adequabilidade.

A autenticidade da informação depende de controles de integridade da informação para sua garantia, e impacta na confiança do usuário em relação ao provedor da informação (HAIDER; KORONIOS, 2003).

Autenticidade pertence à categoria conteúdo, relacionando-se com outros atributos como precisão, confiabilidade, validade e veracidade.

### **4.3 Integridade**

Integridade é a qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino (BRASIL, 2011, 2012). A integridade qualifica a informação como íntegra ou adulterada, modificada.

Haider e Koronios (2003), ao analisarem a autenticidade da informação no ciberespaço, indicam que comunidades específicas – tais como, governo, organizações não governamentais, instituições de ensino e pesquisa, editores e a comunidade em geral – têm que decidir quais as informações que precisam de um alto nível de confiança, para desenvolver protocolos que garantam a integridade dessas informações, para que sua autenticidade seja mantida (HAIDER; KORONIOS, 2003). A integridade pertence à categoria conteúdo, e apresenta uma estreita relação com os atributos confiabilidade e autenticidade.

#### **4.4 Primariedade**

Primariedade é a qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações (BRASIL, 2011, 2012).

Primariedade refere-se à natureza da fonte documental, à origem física da informação, ou lugar onde pode ser encontrada. Tanto pode ser uma pessoa, como uma instituição ou um documento. As fontes podem ser primárias, secundárias ou terciárias (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 172).

Na definição de primariedade, o legislador recorreu a dois outros atributos para circunscrever a sua definição: completude, como “máximo de detalhamento possível” e integridade, como “sem modificações” (BRASIL, 2011, 2012). O atributo integridade já foi definido acima. Completude diz respeito à informação que não falta partes ou elementos dos que a constituem ou dos que deve ter. A completude qualifica a informação como completa ou incompleta.

Este atributo pertence à categoria meio, tendo relação com a singularidade de uma informação. A singularidade diz respeito à existência única de uma informação; quando não há outro registro ou fonte que forneça informação suficiente sobre o ente, ou o fato, informado. A singularidade qualifica a informação como singular, única. O atributo singularidade é mencionado nos estudos de Swanson (1974) e de DeLone e McLean (1992).

#### **4.5 Atualidade**

Atualidade é a qualidade da informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam (BRASIL, 2012).

O atributo atualidade identifica quão recente é o conteúdo da informação obtida. A atualidade qualifica a informação como atualizada ou desatualizada. Este atributo pertence à categoria conteúdo.

Os atributos de qualidade da informação, aqui destacados, respondem às exigências da Lei de Acesso à Informação. Os bibliotecários, os arquivistas e outros profissionais da informação, poderão propor outros atributos a serem avaliados em suas situações particulares conforme as necessidades e características de seus sistemas de informação e público.

### **5 CONCLUSÃO**

A partir da identificação e definição dos atributos de qualidade da informação indicados na Lei de Acesso à Informação, é possível delinear-se alguns itens que devem constar em procedimentos de controle de qualidade de produtos e serviços de informação. Seria desejável, por exemplo, que os Serviços de Informação ao Cidadão valorizassem o uso de instrumentos de avaliação padronizados que poderiam ser úteis para permitir a realização de análises comparativas entre os serviços deste tipo oferecidos pelos órgãos públicos. Esta prática permite a melhor organização dos serviços de informação, a melhoria de seus procedimentos para adequação às demandas do público e o atendimento de qualidade das exigências oriundas da Lei de Acesso à Informação.

Neste sentido, recomenda-se a adoção de instrumentos com uso do escalonamento Likert que associa valores numéricos a expressões de apreciação qualitativa do tipo “pouco favorável” a “muito favorável” (SEKARAN, 1992, p. 170; BABBIE, 2005, p. 232-233). À guisa de exemplificação, apresenta-se um questionário no Anexo A, onde formulam-se questões e atribuem-se valores para a avaliação qualitativa dos atributos de qualidade da informação fornecida.

Em pesquisas futuras será possível analisar a atuação dos Serviços de Informação ao Cidadão e a qualidade da informação fornecida pelos mesmos. Isso dependerá da adoção de instrumentos de pesquisa capazes de agregar dados e gerar séries históricas para avaliações dos atributos de qualidade que possam contribuir na busca da melhoria contínua de serviços e produtos de informação.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, Sueli Angélica do. *Marketing: abordagem em unidades de informação*. Brasília: Thesaurus, 1998. 245 p.
- AMARAL, Sueli Angélica do. *Promoção: o marketing visível da informação*. Brasília: Brasília Jurídica, 2001. 168 p.
- AMARAL, Sueli Angélica do (org.) *Marketing na Ciência da Informação*. Brasília: Editora da UnB, 2007. 229 p.
- AMARAL, Sueli Angélica do. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 18, n. 1, p. 31-44, jan./abr. 2008
- AROUCK, Osmar. *Atributos de qualidade da informação*. (2011). 117 f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/9501>>. Amaral, Sueli Angélica do (orient.)
- BABBIE, Earl. *Métodos de pesquisas de survey*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. 519 p.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 2009. 281 p.
- BRASIL. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Disponível em: <http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2009-08-11:6932>, acesso em 25.03.2013.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:2011-11-18:12527>, acesso em 16 mar. 2013.
- BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Disponível em: <http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:2012-05-16:7724>, acesso em 25.03.2013.
- CANELA, Guilherme; NASCIMENTO, Solano (orgs.) *Acesso à informação e controle social das políticas públicas*. Brasília: ANDI ; Artigo 19, 2009. 132 p.
- CANHADAS, Fernando Augusto Martins. *O princípio da transparência na administração pública: a transparência obrigatória, a transparência permitida e a transparência proibida*. (2012). Tese (Doutorado), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2012. Bezno, Clovis (orient.)
- CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. *Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Brasília: CGU, 2011. 23 p.
- CROSBY, Philip B. *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw Hill, 1979.
- CROSBY, Philip B. *Qualidade é investimento: a arte de garantir a qualidade*. Rio de Janeiro J. Olympio, 1984. 327 p.

- CRUCHANT, Lucien. *La qualité*. 2. ed. Paris: Presses Universitaires de France, 1995. (Que sais-je?, 2779). 127 p.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. *Dicionário de biblioteconomia e arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. 451 p.
- DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. Information system success: the quest for dependent variable. *Information Systems Research*, v. 3, n. 1, p. 60-95, 1992
- DICKSON, Gary W. *et al.* Key information systems issues for the 1980's. *MIS Quarterly*, v. 8, n. 3, p. 135-159, 1984
- GONZÁLEZ de GÓMEZ, Maria Nélide. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. *Ciência da Informação*, v. 32, n. 1, p. 60-76, jan./abr. 2003. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19652003000100007>>. Acesso: 20.03.2013.
- HAIDER, Abrar; KORONIOS, Andy. Authenticity of information in cyberspace: IQ in the Internet, web, and e-business. In: International Conference on Information Quality, 8, November 7-9. 2003, Cambridge, MA. Massachusetts Institute of Technology, 2003. p.121-132.
- INSTITUTE OF ELECTRICAL AND ELECTRONICS ENGINEERS. *Std 620.12-1990 - IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminology*. New York: IEEE, 1990. 83 p.
- JARDIM, José Maria. A lei de acesso à informação pública: dimensões político-informacionais. In: XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Rio de Janeiro. 2012.
- JARVENPAA, Sirkka L. *et al.* Methodological issues in experimental IS research: experiences and recommendations. *MIS Quarterly*, v. 9, n. 2, p. 141-156, 1985
- JOFFILY, Mariana. Direito à informação e direito à vida privada: os impasses em torno do acesso aos arquivos da ditadura militar brasileira. *Estudos Históricos*, v. 25, n. 49, jan./jun. 2012. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21862012000100009>>. Acesso: 25.03.2013.
- JURAN, Joseph M. *Planejando para a qualidade*. São Paulo: Pioneira, 1990. 394 p.
- KANTOR, Paul B. Evaluation of and feedback in information-storage and retrieval-systems. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 17, p. 99-120, 1982. Disponível em:<<Go to ISI>://WOS:A1982PJ78900005>
- LINHARES, Fernando Moura. *O direito de acesso às informações públicas nas democracias representativas contemporâneas*. (2011). 162 f. Dissertação (Mestrado) - Centro de Ciências Jurídicas, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2011. Disponível em:<<http://uol01.unifor.br/oul/conteudosite/F1066349532/Dissertacao.pdf>>. Acesso: 25.03.2013. Feitosa, Gustavo Raposo Pereira (orient.)
- MAGNANI, Maria Cristina Brasil; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. “Regime” e “Informação”: a aproximação de dois conceitos e suas aplicações na Ciência da Informação. *Liinc em Revista*, v. 7, n. 2, p. 593-610, set. 2011. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/392>>. Acesso: 20.03.2013.
- MENDEL, Toby. *Liberdade de informação: um estudo de direito comparado*. 2. ed. Brasília: Unesco, 2009. 161 p.
- MYERS, Barry L. *et al.* A comprehensive model for assessing the quality and productivity of the information systems function: toward a theory for information systems assessment. *Information Resources Management Journal*, v. 10, n. 1, p. 6-25, 1997
- SAUNDERS, Carol Stoak; JONES, Jack William. Measuring performance of the information systems function. *Journal of Management Information Systems*, v. 8, n. 4,

p. 63-82, 1992

SEKARAN, Uma. *Research methods for business: a skill-building approach* %7 2nd. New York: John Wiley and sons, 1992. 428 p.

SILVA, Shirlene Linny da; FROTA, Maria Guiomar da Cunha. A questão do acesso aos arquivos do Departamento de Ordem Política e Social do Estado de Minas Gerais numa abordagem multidimensional. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 14, n. especial, 2009. Disponível em:<<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362009000400008>>. Acesso: 20.03.2013.

SWANSON, E. Burton. Management information systems: appreciation and involvement. *Management Science*, v. 21, n. 2, p. 178-188, 1974

ZEITHAML, V.; BITNER, M. J. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003. 536 p.

## Anexo A

### Avaliação da qualidade da informação

Marque o valor que melhor qualifica a sua satisfação em relação à informação fornecida pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O valor 7 indica “concordo plenamente”; o valor 1 indica “discordo totalmente”.

1. A informação fornecida pelo SIC pode ser facilmente conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
2. A informação fornecida pelo SIC pode ser facilmente conhecida e utilizada por pessoas com necessidades especiais. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
3. A informação fornecida pelo SIC é autêntica. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
4. A informação fornecida pelo SIC é íntegra, não foi modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
5. A informação fornecida pelo SIC é primária, coletada na fonte. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
6. A informação fornecida pelo SIC é completa, com o máximo de detalhamento possível. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
7. A informação fornecida pelo SIC é atual, reúne os dados mais recentes sobre o tema. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦
8. A informação fornecida pelo SIC é precisa, livre de erro ou engano. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

Assinale o seu nível de satisfação geral com a informação fornecida pelo SIC. ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦