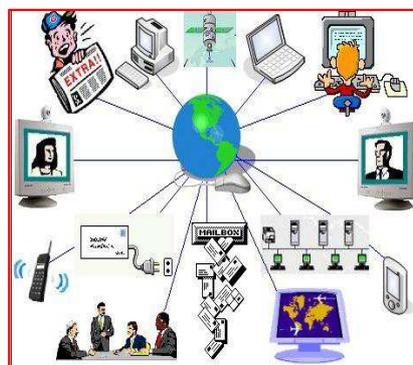


A INFORMAÇÃO – Onde pedir? Onde achar?



A informação é importante e necessária, razão pela qual existem diferentes serviços – físicos e virtuais - que prestam informações na USP. Os diferentes serviços têm atribuições diferentes e por isto é importante, para não perder tempo, se dirigir ao serviço que corresponde ao tipo de informação que se procura.

Este boletim tenta distinguir alguns serviços de informação, existentes na USP, sabendo muito bem que há inúmeras outras formas de conseguir se informar. Por exemplo, o moço do carrinho de cachorro quente pode dizer onde fica o CEPE-USP e a moça da limpeza pode informar onde ficam os banheiros. Os exemplos mencionados são corriqueiros, passíveis de respostas corretas ou não. Todavia, os tipos de serviços de informação aqui enfatizados são oficiais, têm objetivos próprios e, conseqüentemente, modos de organização também próprios.



Começemos pelos **MUSEUS** e **BIBLIOTECAS**: eles são organizados para dar acesso aos respectivos acervos. Há regras a obedecer, mas em princípio todo cidadão pode “consultar” estes acervos, que estão lá exatamente para serem consultados!



Centro de Preservação Cultural da USP



Biblioteca do MAE – USP

Os **ARQUIVOS** têm uma natureza um pouco diferente: quando os documentos são permanentes (também chamados históricos) eles se assemelham a bibliotecas e museus, pois existem para serem consultados nos respectivos arquivos. Nas fases corrente e intermediária os documentos de arquivo servem à própria administração e não estão organizados para



serem consultados, no sentido genérico do termo, mas para embasarem decisões ou provarem como decisões foram tomadas.



A **OUVIDORIA** é um setor que avalia sugestões, reclamações e denúncias, de natureza administrativa e as encaminha, quando necessário, às autoridades responsáveis monitorando a conclusão do que foi apresentado. As Ouvidorias são comprometidas com a melhora do serviço público e foram criadas pela Lei 10.294/1999. Na USP, a Ouvidoria Geral, foi criada por meio da Resolução n. 4827/2001 e pode ser

acessada por meio do Portal da USP. Situações que abrangem todo tipo de prestação de serviço da Universidade, denúncias ou reclamações de todos os segmentos da Universidade podem ser enviadas à Ouvidoria, sendo, a pedido do usuário, mantido o sigilo de sua identidade.

Ou seja, a Ouvidoria não dá acesso a um acervo, mas responde quando solicitada, particularmente para avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias de natureza administrativa (artigo 2º da resolução 4827/2001).

A **LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO** (Lei 12.527/2011) instituiu novas obrigações para o serviço público e que podem ser sistematizadas em dois pontos:

- 1- O portal da transparência, que deve fornecer informações sobre o funcionamento das instituições sem que alguém tenha feito uma pergunta;
- 2- O **SIC** (Serviço de Atendimento ao Cidadão) é um serviço que atende ao público para prestar informações sobre o funcionamento institucional e que não foram respondidas pelo portal da transparência.



Rua Francisco dos Santos, 107 - Campus da Capital

Tel.: (11) 3091-7986 / 8459 / 8461

arquivogeral@usp.br

www.usp.br/arquivogeral

Concepção: Johanna W. Smit

Colaboração: Professora Dra. Isilia Aparecida Silva (Ouvidora Geral da USP) e Regis Lattouf (Procurador e coordenador em exercício da CADA – Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso da USP)

Revisão de conteúdo: Maria Cristina de Oliveira Costa

Design: Valdir de Araujo Vieira Junior

