

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

QualiLAI



QualiLAI 2023-2024

MINISTÉRIO DAS CIDADES

Avaliação Qualitativa dos Procedimentos para Atendimento
aos Pedidos de Acesso à Informação

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Fevereiro/2025

Controladoria-Geral da União (CGU)

Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI)

Relatório de Avaliação

Unidade Avaliada: Ministério das Cidades

Brasília/DF

**Relatório de Avaliação Qualitativa dos Procedimento para Atendimento aos
Pedidos de Acesso à Informação**

Fevereiro/2025

QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA CGU?

Avaliação qualitativa dos procedimentos para atendimento aos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo federal (PEF). No ciclo 2023/2024, foram selecionados 36 ministérios ou unidades com status equivalentes, conforme estabelecido pela Lei nº 14.600/2023, tendo por propósito analisar a qualidade do atendimento às demandas de acesso à informação por parte dos órgãos e entidades, em observância aos preceitos da Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012.

POR QUE A CGU REALIZOU ESSE TRABALHO?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica da Secretaria Nacional de Acesso à Informação – SNAI, no âmbito da competência de monitoramento da adequada aplicação da LAI. O objetivo é avaliar a qualidade do atendimento aos pedidos de acesso à informação e identificar as áreas de excelência e os pontos de melhoria, permitindo a atuação mais assertiva da CGU para aprimorar o atendimento às demandas de acesso à informação e promover a gestão mais transparente e eficiente no Poder Executivo Federal.

QUAIS AS PRINCIPAIS ORIENTAÇÕES QUE DEVERÃO SER OBSERVADAS?

A avaliação consolidada do Ministério das Cidades demonstrou que o Serviço de Informação ao Cidadão do órgão aplica adequadamente a maioria das regras e procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação, nos decretos regulamentadores e nos manuais de uso da ferramenta Fala.BR na maioria dos pedidos e recursos avaliados. No entanto, ainda há elementos a serem aprimorados e compreendidos para a correta aplicação da LAI no que concerne principalmente aos itens “Destinatário do Recurso” e “Responsável pela Decisão”.

Sobre o preenchimento tanto do destinatário do recurso quanto do responsável pela decisão, orientamos esse Ministério a observar o disposto no §4º do artigo 11 da Lei de Acesso à Informação. Ao preencher este campo, o órgão deve, necessariamente, indicar a autoridade hierárquica competente. Para isso, é

necessário observar a estrutura organizacional e a existência de relação hierárquica desta autoridade com a área técnica responsável pela resposta.

Adicionalmente, indicamos a leitura atenta das seções 3, 4 e 5, que apresentam boas práticas, bem como pontos que precisam de aperfeiçoamento nas respostas aos pedidos de informação, respectivos recursos e alterações de tipo.

Sumário

1.	Apresentação	6
2.	Sumário Executivo	8
2.1.	Visão geral do atendimento do órgão no período	8
2.2.	Qualidade das respostas do órgão no período.....	9
2.3.	Principais achados	11
3.	Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido	12
3.1.	Item 1 - DESTINATÁRIO DO RECURSO	12
3.2.	Item 2 – DECISÃO e ESPECIFICAÇÃO DA DECISÃO.....	13
3.3.	Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA.....	15
3.4.	Item 3.1 - INFORMAÇÃO CLASSIFICADA.....	16
3.5.	Item 4 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO	17
3.6.	Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO	18
3.7.	Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA	19
3.8.	Item 7 - PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	20
4.	Detalhamento dos Resultados – Quanto aos recursos	20
4.1.	Item 8 - RESPONSÁVEL PELA DECISÃO	20
4.2.	Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA	22
4.3.	Item 10 - TIPO DE RESPOSTA	22
4.4.	Item 11 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO	23
4.5.	Item 12 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO	24
4.6.	Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA	25
5.	Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo.....	25
6.	Orientações Complementares sobre Acesso à Informação	26

1. Apresentação

Este relatório é resultado do Projeto QualiLAI 2023/2024, realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), voltado à avaliação qualitativa do atendimento aos pedidos de informação respondidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, no âmbito da Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI).

O projeto é alinhado à competência da CGU, que é o órgão responsável pelo monitoramento da implementação da LAI no âmbito do Poder Executivo federal, conforme indicado no art. 68 do Decreto nº 7.724/2012. Compete à CGU supervisionar a aplicação do Decreto, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos e procedimentos adotados pelos órgãos e entidades federais, bem como quanto à qualidade do serviço de acesso à informação.

Buscou-se, como objetivo principal do Projeto, verificar o desempenho de 36 ministérios, ou órgãos com status equivalente¹, quanto ao atendimento dos quesitos, com o intuito de identificar boas práticas adotadas, serviços de excelência e oportunidades de melhoria. É essencial destacar que **o projeto não se propõe à comparação dos resultados entre os órgãos avaliados**, mas a promover a otimização da prestação do serviço de informação ao cidadão, considerando as particularidades de cada instituição.

A avaliação ocorreu no período de 16/10/2023 a 19/04/2024, e os seguintes órgãos foram avaliados:

<ul style="list-style-type: none"> • AGU – Advocacia-Geral da União • CC-PR – Casa Civil da Presidência da República • GSI-PR – Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República • MAPA – Ministério da Agricultura e Pecuária • MCID - Ministério das Cidades • MCOM - Ministério das Comunicações • MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação • MD – Ministério da Defesa • MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar • MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania • MDIC - Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços • MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome • MEC - Ministério da Educação • MESP - Ministério do Esporte • MF - Ministério da Fazenda • MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos • MIDR - Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional • MinC - Ministério da Cultura 	<ul style="list-style-type: none"> • MIR - Ministério da Igualdade Racial • MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública • MM - Ministério das Mulheres • MMA – Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima • MME – Ministério de Minas e Energia • MPA - Ministério da Pesca e Aquicultura • MPI - Ministério dos Povos Indígenas • MPO - Ministério do Planejamento e Orçamento • MPOR - Ministério de Portos e Aeroportos • MPS - Ministério da Previdência Social • MRE – Ministério das Relações Exteriores • MS – Ministério da Saúde • MT - Ministério dos Transportes • MTE - Ministério do Trabalho e Emprego • MTur - Ministério do Turismo • SECOM - Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República • SGPR – Secretaria-Geral da Presidência da República • SRI – Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República
--	---

Para cada órgão, foram avaliados protocolos registrados na Plataforma Fala.BR referentes a pedidos de acesso à informação respondidos entre o período de 1º de maio de 2023 a 31 de agosto de 2023. Foram selecionados protocolos com atendimento encerrado, isto é, aqueles para os quais não cabia mais nenhuma ação possível, por parte do solicitante ou dos órgãos demandados. A amostra da

¹ A seleção dos órgãos avaliados ocorreu em agosto de 2023, tomando por base a estrutura organizacional definida pela Lei nº 14.600/2023.

avaliação buscou garantir a proporcionalidade em relação ao quantitativo de pedidos recebidos por cada instituição. Por isso, foi definido o mínimo de 40 e o máximo de 200 protocolos por órgão.

No entanto, para manter a proporcionalidade da amostra em relação aos pedidos recebidos pelo órgão no período, alguns quesitos definidos para avaliação poderão apresentar quantitativos diferentes ou até mesmo não serem contemplados.

Ao todo, o projeto contemplou a avaliação de 2.072 pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR e de 657 solicitações que ingressaram como pedidos LAI, mas que tiveram alteração de tipo para manifestação de ouvidoria (solicitação, reclamação, elogio, comunicação e sugestão). Todos os pedidos foram submetidos à dupla avaliação por servidores da CGU, e os casos que geraram dúvidas foram validados pela coordenação do projeto.

Cabe destacar que **a avaliação não analisou o mérito da decisão dos órgãos quanto à entrega ou não da informação solicitada**. A análise centrou-se na verificação da adequação da prestação do serviço de informação ao cidadão quanto ao cumprimento dos procedimentos e dos aspectos formais adotados pelos Ministérios, visando conferir a conformidade com as normas, guias e orientações referentes à Lei de Acesso à Informação.

2. Sumário Executivo

2.1. Visão geral do atendimento do órgão no período

Este documento apresenta o resultado da avaliação qualitativa das respostas a pedidos e recursos de acesso à informação respondidos pelo Ministério das Cidades – MCID. No período do recorte amostral da avaliação, de 1º de maio a 31 de agosto de 2023, o Ministério recebeu 313 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 9,27 dias e índices de satisfação do usuário com médias de 3,96 (resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido) e 4,25 (resposta fornecida foi de fácil compreensão), em escala que varia de 1 a 5.

Quanto ao tipo de decisão, ao responder aos pedidos de informação, observa-se que 83,39% dos pedidos foram classificados como “acesso concedido”, 2,88% como “acesso parcialmente concedido”, 3,51% como “acesso negado”, e 10,22% referente às demais classificações.

Em relação ao quantitativo de recursos interpostos contra as respostas fornecidas pelo Ministério no período, observa-se o percentual de 5,11%, o que equivale a 16 recursos cadastrados em 1ª instância. Dentre esses, apenas 1 (6,25%) subiu para a 2ª instância recursal. A taxa de manutenção da decisão foi de 12,50% na 1ª instância e 0% na 2ª instância.

Com relação a prazos, verificou-se que no período da amostra o Ministério cumpriu integralmente o prazo de resposta tanto nos pedidos quanto nos recursos.

Para a **avaliação qualitativa**, foram selecionados **50 protocolos** referentes a pedidos de informação registrados na Plataforma Fala.BR, distribuídos como segue:

Protocolos por tipo de resposta inicial	Contagem de Protocolos	%
Acesso Concedido	34	68%
Acesso Negado	7	14%
Acesso Parcialmente Concedido	4	8%
Informação Inexistente	3	6%
Não se trata de solicitação de informação	1	2%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1	2%
Pergunta Duplicada/Repetida	0	0%
Total Geral	50	100%

Foram selecionadas também **16 solicitações** que ingressaram como pedidos LAI, mas que tiveram alteração de tipo para manifestação de ouvidoria (solicitação, reclamação, elogio, sugestão ou denúncia).

Para se garantir a excelência do serviço de informação ao cidadão, é importante que o órgão analise apropriadamente a demanda do cidadão e forneça a informação solicitada, exceto se houver uma hipótese legal que autorize a negativa de acesso à informação ou a sua concessão parcial. Além disso, é importante que o órgão siga os procedimentos aplicáveis, como indicado no [Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR](#), preenchendo apropriadamente os campos disponíveis na Plataforma Fala.BR. Com isso, objetiva-se garantir uma boa comunicação com o solicitante sobre a informação prestada e sobre o seu direito de recorrer.

Por esta razão, a equipe de avaliadores verificou a amostra de pedidos e recursos avaliados quanto à adequação dos itens abaixo relacionados.

Na resposta aos pedidos de acesso à informação

1. Indicação do destinatário do recurso de 1ª instância
2. Adequação da marcação do campo decisão e especificação da decisão
3. Indicação da justificativa legal para negativa de acesso à informação
- 3.1. Indicação de informações complementares sobre as informações classificadas, quando esta é a especificação da negativa.
4. Apresentação da resposta ao pedido integralmente no campo específico
5. Indicação apropriada da restrição de conteúdo, para pedidos com informação pessoal ou protegida por outras hipóteses de sigilo
6. Apresentação de resposta clara e objetiva
7. Adequação da marcação de pergunta duplicada/repetida

Na resposta aos recursos contra decisão do órgão

8. Indicação do responsável pela decisão em sede recurso de 1ª instância
9. Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância
10. Adequação da marcação do tipo de decisão em sede de recurso
11. Apresentação da resposta ao recurso integralmente no campo específico
12. Indicação apropriada da restrição de conteúdo, para recursos com informação pessoal ou protegida por outras hipóteses de sigilo
13. Apresentação de resposta clara e objetiva para recursos

Uso da alteração do tipo do processo, de pedido de LAI para outra manifestação de ouvidoria

14. Adequação da alteração de tipo, sem prejudicar o cidadão no exercício do direito de acesso à informação.

2.2. Qualidade das respostas do órgão no período

A avaliação realizada identificou boas práticas e inadequações nas respostas aos pedidos de informação e seus respectivos recursos, que são detalhados nas seções 3 e 4. Para cada item de avaliação, um subconjunto de protocolos referentes a pedidos e recursos de acesso à informação foi analisado, para verificar o cumprimento do esperado para o item.

A tabela a seguir apresenta uma visão resumida dos itens avaliados e do percentual de cumprimento alcançado pelo órgão. Foram avaliados 50 protocolos referentes aos pedidos de informação; 1 protocolo em relação aos recursos e 16 protocolos em relação à alteração de tipo.

Observou-se que, dos itens analisados, 11 tiveram percentual de cumprimento superior a 50%. Destaca-se que apenas 2 itens tiveram avaliação abaixo de 50% de cumprimento. Ressaltamos que os itens 3.1 (Informação Classificada) não foi avaliado pois o Ministério não utilizou a justificativa de informações classificadas para negar algum pedido no período. Já o item 7 (Pergunta duplicada/repetida) não foi avaliado pois não houve protocolo selecionado pela amostra diante da proporcionalidade de pedidos recebidos pelo órgão.

Itens avaliados em relação aos pedidos	Quantidade de protocolos avaliados	Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito	Percentual de cumprimento
Item 1 - Destinatário do recurso	50	15	30%
Item 2 – Decisão e especificação da decisão	50	48	96%
Item 3 – Justificativa legal para negativa	11	11	100%
Item 3.1 – Informação classificada	0	0	Não se aplica
Item 4 – Resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido	50	50	100%
Item 5 – Restrição de conteúdo	50	50	100%
Item 6 – Resposta clara e objetiva	50	50	100%
Item 7 – Pergunta duplicada/repetida	0	0	Não se aplica
Itens avaliados em relação aos recursos	Quantidade de protocolos avaliados	Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito	Percentual de cumprimento
Item 8 – Responsável pela decisão	1	0	0%
Item 9 – Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância	1	1	100%
Item 10 – Tipo de resposta	1	1	100%
Item 11 – Resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos	1	1	100%
Item 12 – Restrição de Conteúdo	1	1	100%
Item 13 – Resposta clara e objetiva quanto aos recursos	1	1	100%
Avaliação em relação à alteração de Tipo	Quantidade de protocolos avaliados	Quantidade de protocolos que cumpriram	Percentual de cumprimento

		integralmente o requisito	
Item 14 – Adequação da alteração de tipo, sem prejudicar o cidadão no exercício do direito de acesso à informação.	16	16	100%

Em linhas gerais, destacam-se os itens em que o Ministério teve avaliação positiva em sua totalidade, demonstrando 100% de cumprimento dos protocolos analisados e observância das normas que disciplinam a aplicação da Lei de Acesso à Informação e do uso da ferramenta Fala.BR. Esses bons resultados foram constatados nos seguintes itens: “justificativa legal para negativa”; “resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido”; “restrição de conteúdo”; “resposta clara e objetiva quanto ao pedido”; “indicação do destinatário do recurso em 2ª instância”; “tipo de resposta”; “resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos”; “restrição de conteúdo (recursos)”; “resposta clara e objetiva quanto aos recursos” e “alteração de tipo”.

Sobre o preenchimento do destinatário do recurso e do responsável pela decisão, foram constatadas situações em que o órgão informou a área técnica quando deveria ter informado o cargo da autoridade. Nesse sentido, é importante pontuar que, segundo dispõe o §4º do artigo 11 da Lei de Acesso à Informação, ao preencher esse campo o órgão deve, necessariamente, indicar a autoridade hierárquica competente. Para isso, é necessário observar a estrutura organizacional e a existência de relação hierárquica da autoridade destinatária do recurso com a área técnica responsável pela resposta. No tocante à Decisão/Especificação da Decisão, foram verificados alguns equívocos de marcação, como na utilização de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, situação em que a marcação correta seria “Acesso Parcialmente Concedido”. Constatou-se também inadequação na inserção de “Acesso Parcialmente Concedido” em situações em que não foram entregues as informações solicitadas, casos em que o Ministério deveria ter marcado “Acesso Negado”. Apesar dessas percepções de equívocos, o Ministério obteve bom resultado quanto ao cumprimento geral desse quesito.

Apesar das questões relatadas, a avaliação consolidada do Ministério das Cidades demonstrou que o Serviço de Informação ao Cidadão do órgão aplica adequadamente as regras e procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação, nos decretos regulamentadores e nos manuais de uso da ferramenta Fala.BR na maioria dos pedidos e recursos avaliados. No entanto, ainda há elementos a serem aprimorados, conforme será demonstrado no decorrer do relatório.

2.3. Principais achados

A tabela a seguir apresenta as principais constatações e as orientações a serem seguidas pelo órgão para o aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). A tabela apresenta apenas as inadequações verificadas em alguns dos itens da avaliação. Os itens em que houve 100% de cumprimento estarão dispostos nas seções 3 e 4 deste relatório.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	
Inadequação	Orientação
Destinatário do Recurso	
<ul style="list-style-type: none"> Indicação apenas da área técnica, sem a indicação do cargo da autoridade hierárquica competente pela análise do recurso. 	<ul style="list-style-type: none"> Observar a existência de relação hierárquica entre a autoridade indicada e a área técnica responsável

	<p>pela resposta inicialmente fornecida ao solicitante;</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicar o cargo da autoridade hierárquica competente pela análise do recurso.
Decisão e Especificação da Decisão	
<ul style="list-style-type: none"> Seleção de “Acesso Parcialmente Concedido” quando nenhuma informação solicitada foi disponibilizada, situação em que a marcação correta seria “Acesso Negado”; Marcação de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, situação em que a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante; Revisar as respostas e marcações antes de finalizar o atendimento.
Avaliação quanto aos recursos	
Responsável pela Decisão	
<ul style="list-style-type: none"> Indicação incorreta da autoridade hierarquicamente superior responsável pela análise do recurso em 1ª instância, informando apenas a área técnica responsável pela produção da resposta e não a autoridade. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar se a autoridade responsável pela decisão do recurso de 1ª instância é hierarquicamente superior à que respondeu o pedido inicial; Informar o cargo da autoridade hierárquica competente pela decisão do recurso.

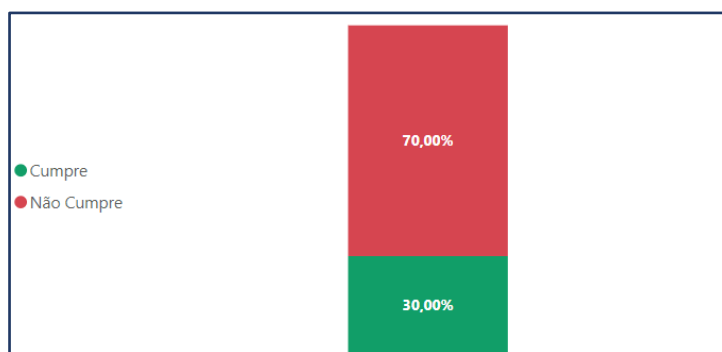
3. Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido

3.1. Item 1 - DESTINATÁRIO DO RECURSO

A Lei de Acesso à Informação permite ao solicitante interpor recurso no caso de indeferimento da solicitação ou caso discorde das razões da negativa. O recurso, em 1ª instância, deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que deu a resposta inicial ao pedido.

Assim, avaliou-se, neste item, se no preenchimento do campo “Destinatário do recurso”, no Fala.BR, o órgão informou adequadamente o **cargo** da autoridade competente para julgar o recurso, por meio da análise de se o recurso foi dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que deu a resposta inicial ao pedido, tendo em vista a estrutura organizacional do órgão.

Do resultado encontrado



Dos 50 pedidos de acesso à informação avaliados na amostra, verificou-se que apenas 30% (15) dos protocolos cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade hierárquica competente para analisar o recurso em 1ª instância.

Constatou-se que houve não cumprimento em 70% (35) dos protocolos, nos quais foi identificada a seguinte situação:

- Indicação apenas da área técnica, sem a indicação do cargo da autoridade hierárquica competente pela análise do recurso.

Exemplo de inadequação: Protocolo 80002.000997/2023-11

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Coordenação-Geral de Suporte Logístico	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	Prazo para recorrer 08/06/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	
<p>Resposta Senhor,</p> <p>Em atenção ao Pedido de Informação, registrado no Fala.BR sob o nº 80002.000997/2023-11, informamos que dispomos de normativos internos, apenas, dos procedimentos para a utilização e o ressarcimento de serviços de telefonia, para comunicação de voz e dados, bem como internet móvel, de representação pública e de caráter institucional, pelas autoridades e servidores da extinta Fundação Nacional de Saúde, conforme Portaria anexa.</p> <p>A fim de melhorarmos constantemente os nossos serviços,</p> <p>gostaríamos de saber como foi o seu atendimento. É fácil e rápido. Para nós é um grande prazer atender o seu pedido. Sua opinião é importante para a construção da cultura de acesso à informação.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Serviço de Informação ao Cidadão – SIC Ministério das Cidades WhatsApp: https://wa.me/556191028236 Telefones: (61) 3314-6624</p>			

Indicação apenas da área técnica

Orientações

Ao preencher o campo “Destinatário do Recurso”, o órgão deve necessariamente indicar o cargo da autoridade hierárquica competente, conforme determina o §4º do artigo 11 da Lei de Acesso à Informação. Deve-se observar também a existência de relação hierárquica desta autoridade com a área técnica responsável pela resposta inicialmente fornecida ao solicitante.

Ademais, o órgão deve evitar o uso isolado de siglas dos setores que dificultem o entendimento, pelo cidadão, de qual é a área técnica produtora da resposta, seja na resposta inicial seja em uma decisão recursal.

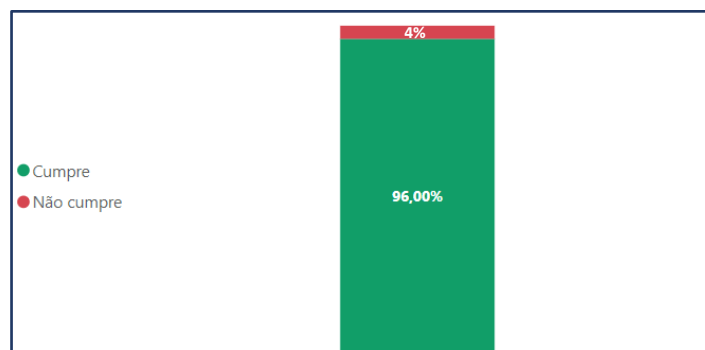
O uso de abreviações sem a adequada descrição prejudica o entendimento do solicitante sobre a autoridade hierárquica que avaliará o recurso.

3.2. Item 2 – DECISÃO e ESPECIFICAÇÃO DA DECISÃO

Ao responder um pedido de acesso à informação, o órgão deve efetuar a marcação nos campos “Decisão” e “Especificação da Decisão” de acordo com o que foi apresentado na resposta ao solicitante. Para orientações detalhadas acerca da marcação desses campos, sugerimos a leitura do capítulo 4.2 do [Guia de Procedimentos para Atendimento à Lei de Acesso à Informação e Utilização do Fala.BR](#). A indicação correta desse item é muito relevante, pois além de gerar dados estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação, subsidia o monitoramento e o aperfeiçoamento da política de transparência.

Vale destacar que a análise realizada neste item se restringiu aos aspectos formais e procedimentais adotados pelo Ministério na Plataforma Fala.BR, visto que não é objetivo do projeto fazer a avaliação de mérito de cada caso concreto, uma vez que essa ação da Controladoria-Geral da União só é possível enquanto atua como terceira instância recursal, conforme prevê o artigo 16, § 2º, da LAI.

Do resultado encontrado



Verificou-se que 96% (48) dos protocolos avaliados na amostra cumpriram adequadamente este item, com marcações de “Decisão” e de “Especificação da Decisão” que correspondem ao que foi respondido ao solicitante. Por outro lado, em relação ao não cumprimento, verificou-se que 4% (2) dos pedidos de acesso à informação tiveram marcações incorretas.

Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Seleção de “Acesso Parcialmente Concedido” em situações em que não foram entregues as informações solicitadas, casos em que a marcação correta seria “Acesso Negado”;
- Marcação de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, situação em que a marcação correta seria “Acesso Parcialmente Concedido”.

Exemplo de inadequação: Protocolo 80002.001379/2023-99

<p>Resumo PROTOCOLO 2958</p> <p>Fale aqui (teor) CADASTRAMOS NO SISTEMA DO MINISTÉRIO DAS CIDADES UMA PROPOSTA EM NOME DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA PR. QUA GEROU O PROTOCOLO DE NÚMERO 2958. GOSTARIAMOS DE SABER EM QUE SITUAÇÃO ESTÁ.</p>

Inteiro teor do pedido

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Coordenação de Transparência e Acesso à Informação	Decisão Acesso Parcialmente Concedido	Especificação decisão Parte do pedido é genérico
Destinatário Recurso 1º Ouvidoria do Ministério das Cidades	Prazo para recorrer 13/07/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	
<p>Resposta Senhor,</p> <p>Em atenção ao Pedido de Informação, registrado no Fala.BR sob o nº 80002.001379/2023-99, informamos que, após análise por parte deste Serviço de Informação ao Cidadão, <u>não encontramos dados suficientes acerca da sua solicitação para trâmite nesta Pasta</u>. Ressaltamos que atualmente existem 39 serviços públicos no Ministério das Cidades - MCID (https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-desenvolvimento-regional)</p> <p>Dessa forma, e considerando que foi realizada tentativa de contato via e-mail, sem resposta, solicitamos que cadastre um novo pedido de informação com mais informações acerca do cadastro da proposta do município de Boa Esperança - PR, protocolo 2958, enviada ao Ministério das Cidades, tais como: nome do Programa, Sistema utilizado, agente da proposta, a quem se destinou a referida proposta (área/secretaria), o conteúdo e a finalidade, bem como demais dados que possam ser úteis.</p> <p>De todo modo, os contatos do MCID estão disponíveis em: https://www.gov.br/mdr/pt-br/canais_atendimento/contatos https://www.gov.br/mdr/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem</p> <p>A fim de melhorarmos constantemente os nossos serviços, gostaríamos de saber como foi o seu atendimento. É fácil e rápido. Para nós é um grande prazer atender o seu pedido. Sua opinião é importante para a construção da cultura de acesso à informação.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Serviço de Informação ao Cidadão – SIC Ministério das Cidades</p>			

Marcação feita pelo Ministério diverge do conteúdo da resposta

Orientações

Ao realizar as marcações desses campos, o órgão deve ter atenção redobrada para verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante.

Desse modo, diante das inadequações relatadas, orienta-se que o órgão realize a revisão das respostas e das marcações antes de finalizar o atendimento. Além disso, sugere-se a realização de conferência das marcações com a tabela disponível no item 4.2 do [Guia de Procedimentos](#), a qual permite a visualização consolidada das opções possíveis. Reforçamos que a marcação correta desse campo é muito relevante, pois além de gerar dados estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação, subsidia o monitoramento e o aperfeiçoamento da política de transparência pública.

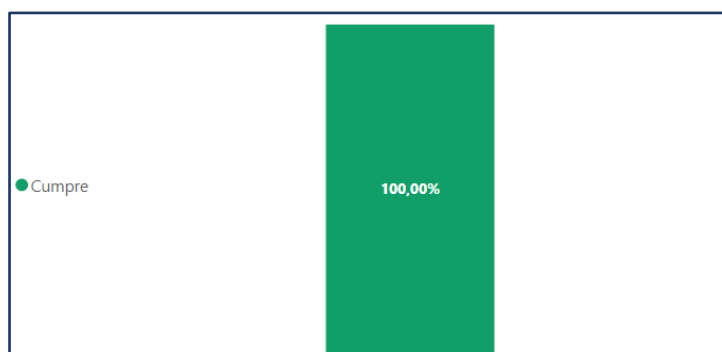
3.3. Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA

Segundo o disposto na LAI, sempre que houver negativa de acesso a qualquer informação solicitada, o órgão deve, necessariamente, indicar as razões que a justifiquem, seja a negativa total ou parcial, além de especificar o embasamento legal que a sustenta e os motivos pelos quais ela se aplica ao pedido em análise. Qualquer resposta que não contemple todos esses requisitos destoa da norma legal e, portanto, deve ser considerada insatisfatória.

Em relação aos procedimentos no Fala.BR, o órgão deve marcar, entre os motivos legalmente previstos para a negativa, aquele que mais se aplica à situação do pedido em questão:

- Dados pessoais
- Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011
- Informação sigilosa de acordo com legislação específica
- Pedido desproporcional ou desarrazoado
- Pedido exige tratamento adicional de dados
- Pedido genérico
- Pedido incompreensível
- Processo decisório em curso

Do resultado encontrado



Dos 50 pedidos selecionados como amostra do órgão, em 11 casos houve decisão pela negativa do acesso à informação solicitada, total ou parcialmente. A avaliação deste item se restringiu, portanto, à análise desses protocolos, os quais representam 22% da amostra total do órgão. Verificou-se na análise que todos os protocolos avaliados estavam corretos em relação ao cumprimento do item.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, destacamos que sempre que houver negativa de acesso, total ou parcial, é imprescindível que o órgão apresente

expressamente o embasamento legal que a sustenta e as razões que a tornem aplicável ao caso concreto. Além disso, dentre as hipóteses legais previstas, o órgão deve selecionar, no Fala.BR, a principal que o levou a não fornecer as informações solicitadas.

A correspondência entre o real motivo e a marcação realizada na Plataforma é importante por diversas razões, dentre as quais, pode-se citar a compreensão do solicitante, o cumprimento da LAI, a geração de dados estatísticos e o monitoramento da política de transparência.

Por esses motivos, recomenda-se também a capacitação dos servidores do SIC e das áreas técnicas responsáveis pela apresentação das respostas para que compreendam as distinções de cada hipótese de restrição e saibam como elaborar as respostas aos pedidos.

Para melhor compreensão dos tipos de negativas de acesso à informação, sugerimos a leitura do [Guia de Aplicação da LAI na Administração Pública Federal](#). A CGU disponibiliza, ainda, o curso em EAD "[Acesso à Informação](#)" que trata do tema.

3.4. Item 3.1 - INFORMAÇÃO CLASSIFICADA

Este item não foi avaliado pois o Ministério não registrou pedidos com a justificativa legal da negativa "Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011" no período.

No entanto, apesar da inexistência da referida marcação, compartilha-se a seguir informações relevantes sobre o tema para fins de conhecimento e aprimoramento na aplicação da Lei de Acesso à Informação e demais normas que disciplinam o assunto:

Quando a negativa do acesso se der pelo fato de a informação ser classificada com base na LAI, o órgão deve fornecer, em sua resposta, todos os elementos exigidos pela Lei:

- Fundamento legal da classificação;
- Autoridade que classificou a informação;
- Código de indexação do documento classificado;
- Informações sobre a possibilidade de fazer um pedido de desclassificação, indicando onde estão disponíveis os formulários e quais procedimentos o solicitante deve realizar.

Percebe-se que é comum, entre os órgãos, a ocorrência de dúvidas entre o que é informação classificada e quais são as demais hipóteses de restrição também previstas na LAI.

Ressalta-se que, sempre que a justificativa da negativa for em razão de informação classificada é necessário que o órgão indique: o fundamento legal da classificação; a autoridade que classificou a informação; o código de indexação do documento classificado; e a possibilidade de se fazer um pedido de desclassificação, indicando onde estão disponíveis os formulários e quais são os procedimentos.

A capacitação dos servidores do SIC e dos responsáveis pela produção das respostas das áreas técnicas também é de suma importância, pois, o domínio do tema propiciará análises mais precisas, reduzindo a possibilidade de erro, além de contribuir para a melhora da transparência pública e da efetividade do controle social.

Cabe esclarecer, por fim, que a classificação de informação é um ato administrativo que precisa ser **formalizado** por meio da assinatura do Termo de Classificação da Informação (TCI) que visa garantir a restrição de uma informação **por tempo determinado**, devido a **risco** que sua divulgação pode proporcionar à **sociedade ou ao Estado**. A LAI estabelece quem são as autoridades que têm competência para classificar uma informação e descreve, **de forma taxativa**, as hipóteses em que uma informação está sujeita à classificação. Isso significa que, para classificar determinada informação, a administração deve, necessariamente, formalizar a classificação e enquadrar o sigilo em alguma das

hipóteses previstas nos artigos 23 e 24, não havendo possibilidade de classificação com base em outros fundamentos (legislação específica, informação pessoal, processo decisório em curso).

Para mais informações sobre o tema, sugerimos a leitura do [Guia de Aplicação da LAI na Administração Pública Federal](#) e do [Guia sobre Informações Classificadas e Desclassificadas no âmbito do Poder Executivo federal](#).

3.5. Item 4 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO

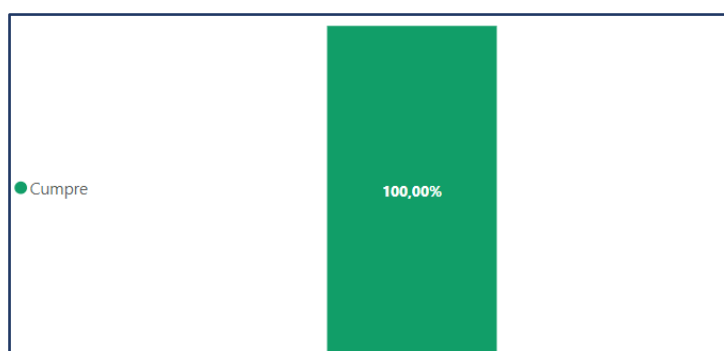
Neste item foi analisado se a resposta ao pedido de acesso foi inserida no campo específico do Fala.BR e se o uso de anexos ocorreu de forma adequada. Essa verificação é de suma importância, pois favorece o acesso dos solicitantes ao conteúdo da resposta e facilita o exercício do controle social.

Apesar de a Plataforma Fala.BR possibilitar a inserção de arquivos em anexo, recomenda-se que a funcionalidade seja utilizada apenas em casos excepcionais, como, por exemplo, quando houver necessidade de envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres e/ou que necessitem ser apresentados em formatação especial. Isso porque esse procedimento pode dificultar o acesso do solicitante à resposta e trazer prejuízos ao monitoramento do cumprimento da LAI.

Quando o uso de anexos for indispensável, é preciso que o órgão faça a descrição dos documentos que está inserindo, de forma a permitir que o solicitante compreenda do que se trata os documentos. Isso não apenas promove uma maior compreensão da resposta pelo solicitante, como facilita o acesso daqueles que porventura busquem o pedido em transparência ativa ou daqueles que realizam controle social.

Além disso, ressalta-se que os documentos anexados precisam oferecer segurança de sua disponibilidade, com abertura devida de links e documentos apresentados. Em caso de .pdf, é recomendado que os arquivos sejam pesquisáveis e selecionáveis. Deve ser evitado o uso de PDFs baseados em imagem.

Do resultado encontrado



Da seleção amostral deste Ministério, 50 protocolos, observou-se que 100% (50) dos protocolos apresentaram resposta integralmente no campo específico da Plataforma Fala.BR e/ou tiveram documentos anexados que foram considerados indispensáveis e descritos de forma adequada na resposta.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, destacamos que a resposta fornecida pela área técnica deve sempre ser incluída no campo adequado do Fala.BR, deve-se restringir o uso de anexos apenas àqueles casos em que seja necessário (tais como envio de

imagens, processos, planilhas) bem como fazer, no campo da resposta, uma descrição resumida sobre o documento anexado.

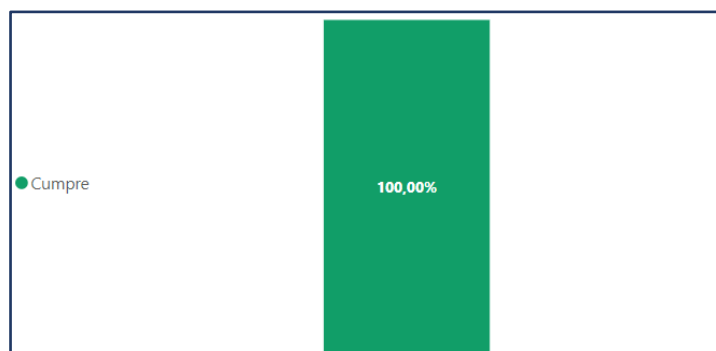
3.6. Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

O órgão deve indicar, no campo “Restrição de conteúdo”, se existem informações pessoais, sigilosas ou classificadas no pedido, resposta, recursos e anexos, tendo em vista que é responsabilidade de cada órgão e entidade a disponibilização das informações públicas e a proteção daquelas de acesso restrito, conforme dispõe o artigo 6º da LAI.

A marcação desse campo no Fala.BR é o que determinará se o pedido de acesso à informação poderá ou não ser disponibilizado em transparência ativa na “[Busca de Pedidos e Respostas](#)”. Essa disponibilização favorece a democratização do conhecimento e a ampliação do acesso à informação, além de ser medida que promove a eficiência na Administração Pública e o exercício do controle pela sociedade.

Ao avaliar este item, analisou-se se a marcação realizada pelo órgão, privada ou pública, era compatível com todo o conteúdo presente na solicitação.

Do resultado encontrado



Verificou-se que 100% (50) dos protocolos da amostra tiveram o adequado preenchimento do campo “Restrição de Conteúdo”. No entanto, algumas considerações merecem ser feitas em razão da relevância do tema e para auxílio no aprimoramento contínuo das respostas oferecidas pelo Ministério. Para tanto, compartilhamos a seguir algumas informações:

- A marcação do campo “Restrição de Conteúdo”, contido na aba “Responder” do Fala.BR, é usada para indicar se existem informações restritas (pessoal sensível, sigilosa ou classificada) no conteúdo do pedido, da resposta ou dos anexos (caso existam);
- **A marcação do campo “restrição de conteúdo” não se confunde com o tipo de decisão pela negativa de acesso nas hipóteses legais.** O órgão deve verificar se há dados de acesso restrito disponíveis na solicitação, respostas ou anexos, independentemente de ser concedido ou negado o acesso;
- Para restringir um pedido no BuscaLAI, é necessária a avaliação do contexto de cada caso;
- A princípio, não há óbice à publicação de um pedido apenas porque ele contém o nome e sobrenome do solicitante, porém, deve-se verificar se o pedido possui outras informações pessoais que, no conjunto, exponham a sua intimidade, a sua honra, a sua imagem e a sua privacidade;
- Para fins da liberação de um pedido para o BuscaLAI, verifique se há não há dados pessoais sensíveis e informações que, juntas, podem comprometer a privacidade do solicitante. Exemplo: Nome completo, juntamente algum documento de identificação ou endereço (físico ou eletrônico).

Por fim, relembramos que é dever de cada órgão e entidade avaliar criteriosamente o conteúdo das perguntas, de suas respostas, de eventuais recursos, bem como de anexos, para definir quais devem ou não ser disponibilizados ao público em geral. Isso, porque, nos termos do art. 6º da LAI, cabe aos órgãos e entidades o dever de transparência das informações públicas e de proteção das informações sigilosas.

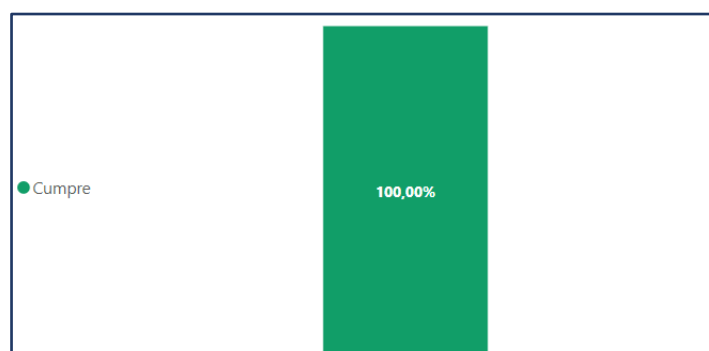
3.7. Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA

Neste item, verificou-se se as respostas fornecidas pelo órgão atenderam critérios de clareza e objetividade, uma vez que o conteúdo deve ser de fácil entendimento e compreensão por qualquer pessoa.

A linguagem utilizada nas respostas aos pedidos deve buscar ao máximo se aproximar do uso da linguagem adotada pela população em geral, devendo-se evitar o uso isolado de siglas, jargões, linguagem técnica e de difícil compreensão, além do uso de regionalismos e neologismos. Além disso, foi verificada a acessibilidade de links enviados nas respostas bem como se os anexos estão funcionando e legíveis.

O uso de siglas foi considerado adequado apenas quando acompanhado da descrição do seu significado. Além disso, foi aceito o uso de palavras e expressões em outro idioma quando já de uso consagrado ou por não possuírem tradução exata.

Do resultado encontrado



Ao todo, 100% (50) dos protocolos apresentaram linguagem clara e objetiva, permitindo uma fácil compreensão da resposta produzida. Isso demonstra que o Ministério apresenta como boa prática adotar clareza e objetividade nos textos das respostas.

Ainda que o Ministério tenha atendido completamente a avaliação deste item, deve-se destacar que é recomendável realizar a releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, que pode ser feita pelo mesmo servidor que produziu a resposta ou por outro servidor da área responsável ou do SIC. A revisão, além de melhorar a resposta, permite identificar erros, corrigi-los e aperfeiçoar o texto inicialmente proposto.

3.8. Item 7 - PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA

Em alguns casos, ocorre de o solicitante fazer dois ou mais pedidos idênticos ou com demandas de mesmo teor. Nesse caso, o órgão deve responder apenas ao primeiro pedido cadastrado e, nos demais pedidos duplicados, marcar a opção "Pergunta duplicada/repetida".

É necessário responder o primeiro pedido realizado pelo solicitante porque ele é o que tem o primeiro prazo para atendimento. O prazo mais antigo é o que deve ser considerado, tendo em vista que seu descumprimento representaria uma prorrogação indevida dos prazos estipulados pela LAI.

Vale esclarecer que tal aspecto não foi analisado pois nenhum protocolo com essas características foi selecionado na amostra, de acordo com a proporção de pedidos recebidos pelo órgão.

não houve protocolo selecionado pela amostra diante da proporcionalidade de pedidos recebidos pelo órgão. No entanto, seguem algumas recomendações sobre o tema para auxílio na identificação de demandas duplicadas e no atendimento de tais pedidos:

- Reforce a conferência da exata semelhança entre as informações solicitadas nos pedidos, sendo imprescindível que sejam do mesmo solicitante;
- Para respeitar os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação, que responda o primeiro pedido cadastrado pelo solicitante e que os posteriores, apenas na hipótese de serem repetidos/duplicados em relação ao mesmo solicitante, sejam concluídos com essa marcação.

4. Detalhamento dos Resultados – Quanto aos recursos

Os resultados apresentados a seguir se referem apenas aos protocolos que tiveram algum recurso interposto em primeira e/ou segunda instância. Assim, do extrato amostral dos 50 pedidos de acesso à informação selecionados para avaliação qualitativa deste Ministério, em **apenas 1 protocolo houve registro de recurso e, por esse motivo, os valores percentuais apontados nos resultados se referem tão somente ao universo desse protocolo.**

Nos próximos itens, a avaliação prevê três tipos de resultado: “cumpre”, “não cumpre” e “cumpre parcialmente”. O cumprimento parcial foi adicionado como opção para indicar situações em que o problema tenha sido identificado em apenas uma das instâncias.

Dessa forma, a avaliação como “cumpre” representa que, nas duas instâncias ou na 1ª instância, quando única, o órgão adotou adequadamente os procedimentos. Por sua vez, a avaliação como “não cumpre” representa que houve inadequação nas duas instâncias ou em uma, quando única ou quando tenha havido ausência de resposta em uma delas.

No “item 9 – Destinatário do Recurso 2ª Instância”, excepcionalmente, só existem duas opções de avaliação: “cumpre” e “não cumpre”, pois trata-se de um item que só pode ser avaliado no âmbito de recursos de 1ª instância.

4.1. Item 8 - RESPONSÁVEL PELA DECISÃO

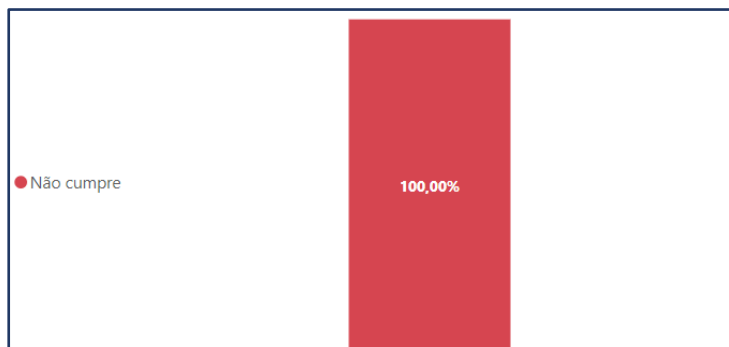
A avaliação deste item observou se o Ministério indicou corretamente a autoridade competente, atentando-se às relações hierárquicas existentes no órgão.

Para tanto, foi preciso verificar se os recursos em 1ª instância foram julgados por autoridade hierarquicamente superior à que analisou inicialmente o pedido e se, em 2ª instância, a decisão foi necessariamente emitida pela autoridade máxima do órgão.

Foram avaliados também elementos como o uso indevido de siglas isoladas e/ou indicação apenas da área ou do nome do servidor sem especificar o cargo.

A avaliação deste item possui semelhanças com a avaliação realizada no Item 2 – Destinatário do Recurso, anteriormente relatado.

Do resultado encontrado



Verificou-se que o único protocolo com recurso avaliado apresentou equívoco no preenchimento da instância recursal em relação a este item. Dentre as inadequações identificadas destaca-se:

- Indicação incorreta da autoridade hierarquicamente superior responsável pela análise do recurso em 1ª instância, informando apenas a área técnica responsável pela produção da resposta e não o cargo da autoridade.

Exemplo de inadequação: Protocolo 80002.001822/2023-21

Resposta do Recurso - Primeira Instância

Data da Resposta: 18/08/2023 16:46
Prazo para Recorrer: 30/08/2023 23:59
Tipo de Resposta: Deferido
Justificativa:
Senhor(a),

Em atenção ao Pedido de Informação, registrado no Fala.BR sob o nº 80002.001822/2023-21, encaminhamos a Planilha anexa, contendo os registros de entrada e saída das portarias do Ministério das Cidades, no endereço localizado no edifício situado à SAUS Quadra 04 Bloco N, Asa Sul, Brasília - DF, do período de 01 de janeiro de 2023 até a data de 10/08/2023.

Adicionalmente informamos que o Ministério das Cidades também possui escritórios no Bloco E da Esplanada dos Ministérios, sob gestão do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, e no Edifício Celso Furtado, sob gestão do Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional. Desta forma, informamos que a listagem dos referidos prédios devem ser solicitadas diretamente aos órgãos gestores.

Ante o exposto, manifestamo-nos pelo deferimento do recurso de 1ª instância apresentado.

A fim de melhorarmos constantemente os nossos serviços, gostaríamos de saber como foi o seu atendimento. É fácil e rápido. Para nós é um grande prazer atender o seu pedido. Sua opinião é importante para a construção da cultura de acesso à informação.

Atenciosamente,

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Ministério das Cidades
Telefones: (61) 3314-6624
WhatsApp: <https://wa.me/556133146624>

[\[Ver menos\]](#)

Responsável pela Decisão: Coordenação de Transparência e Acesso à Informação
Destinatário do recurso de 2ª instância: Ministro de Estado das Cidades
Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?: Não
Anexos:

Informada a área técnica como responsável pela decisão em 1ª instância, quando deveria ser informado a autoridade hierárquica competente

Orientações

O responsável pela decisão deve corresponder à **autoridade competente** para análise recursal cabível. Se a decisão a ser proferida for relativa ao recurso em 1ª instância, necessariamente deve ser uma autoridade hierárquica superior à que proferiu a resposta inicial, observando a estrutura organizacional interna do órgão. Por outro lado, se houver recurso em 2ª instância, obrigatoriamente

deve ser a autoridade máxima do órgão a responsável pela decisão emitida, conforme determina o parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7.724/2012.

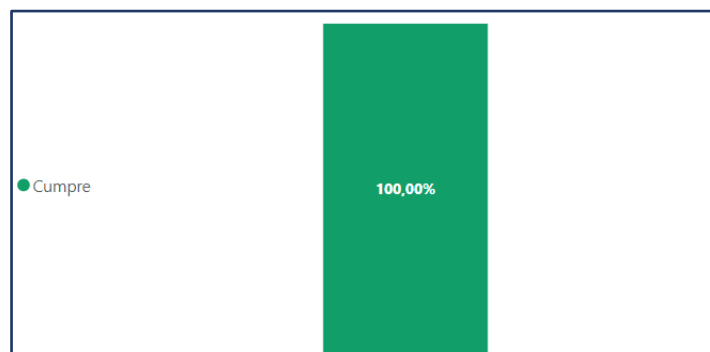
4.2. Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA

Desprovido o recurso em 1ª instância, o Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo federal, permite ao solicitante interpor um segundo recurso, dessa vez, dirigido à autoridade máxima do órgão.

Por este motivo, considerando as particularidades estabelecidas pela legislação que rege o acesso à informação, buscou-se avaliar se a indicação da autoridade máxima está sendo feita corretamente no campo apropriado “Destinatário do recurso em segunda instância”.

Ratifica-se que este item, por referir-se exclusivamente a uma instância, apresenta apenas dois resultados possíveis.

Do resultado encontrado



Em 100% (1) dos pedidos de acesso à informação que tiveram recursos avaliados houve a indicação correta da autoridade máxima do Ministério como responsável pela decisão.

Ainda que o Ministério tenha atendido completamente a avaliação deste item, deve-se salientar que o preenchimento do campo “Destinatário do recurso em 2ª instância” deve obrigatoriamente informar o **cargo da autoridade máxima do Ministério**, conforme determina o parágrafo único do artigo 21 do Decreto nº 7.724/2012.

É preciso atentar-se para a descrição completa do nome do cargo, sem usar apenas o nome do servidor que exerce a referida função e/ou siglas que possam comprometer a compreensão pelo solicitante.

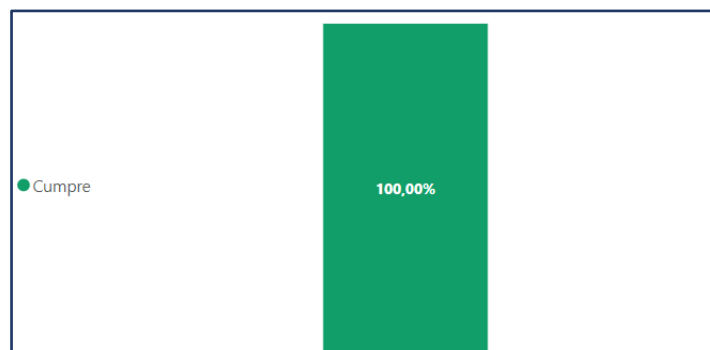
4.3. Item 10 - TIPO DE RESPOSTA

Ao registrar a decisão de um recurso, o “Tipo de Resposta” informado deve corresponder ao conteúdo proferido pela autoridade competente.

Os tipos de marcação possíveis são: deferido; parcialmente deferido; indeferido; não conhecimento; perda de objeto; perda de objeto parcial. O detalhamento de cada um dos tipos pode ser encontrado no [Guia de Procedimentos para Atendimento da Lei de Acesso à Informação e Utilização do Fala.BR](#).

Avaliou-se, nesse quesito, portanto, se houve compatibilidade entre o tipo que foi marcado pelo órgão e o que foi informado em suas respostas.

Do resultado encontrado



Assim como nos itens anteriores que tiveram como objeto análise de recurso, a avaliação do “Tipo de Resposta” contemplou apenas 1 protocolo elegível, o qual 100% (1) teve a marcação considerada adequada e fidedigna ao que foi entregue ao solicitante.

Embora o Ministério tenha cumprido totalmente a avaliação deste item, sugere-se que o Ministério realize a leitura atenta e pormenorizada do teor do conteúdo da decisão proferida antes da finalização do atendimento do pedido na Plataforma Fala.BR. Além disso, orienta-se que o Ministério promova a capacitação dos servidores do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC sobre as normas que regulamentam a Lei de Acesso à Informação para dirimir eventuais dúvidas e alinhar as interpretações de acordo com o que propõem essas regras.

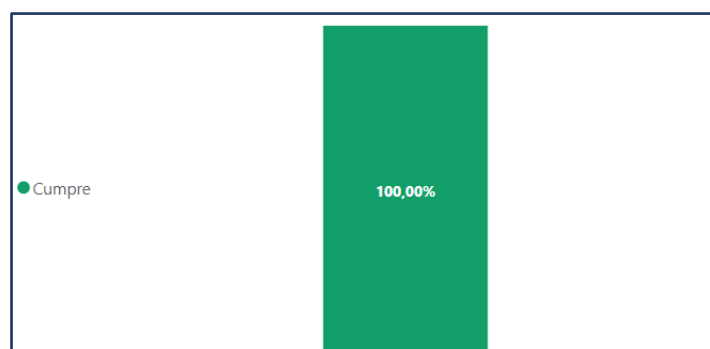
O amadurecimento do conhecimento reduzirá a possibilidade de erro e propiciará ao Ministério análises precisas e alinhadas aos propósitos do direito fundamental de acesso à informação constitucionalmente previsto.

4.4. Item 11 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO

A avaliação deste quesito verificou se as decisões proferidas nos recursos foram devidamente inseridas no campo “Justificativa” e se o uso de anexos foi apropriado.

Apesar de o Fala.BR possibilitar a inserção de anexos também nas instâncias recursais, recomenda-se que essa funcionalidade seja utilizada com moderação, tendo em vista que esse procedimento pode dificultar o entendimento da resposta e trazer prejuízos ao exercício do controle social. Desse modo, as orientações já indicadas no “Item 4 – Resposta Integralmente no Campo Específico” também são aplicáveis aqui. Sugere-se a releitura do referido item.

Do resultado encontrado



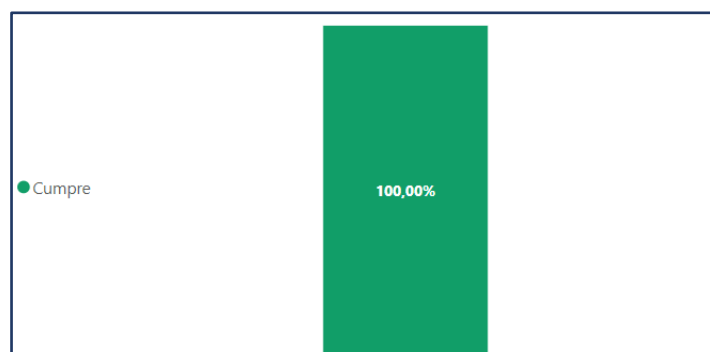
O único pedido de acesso à informação que teve recurso interposto obteve avaliação positiva neste item.

Ainda que o Ministério tenha atendido integralmente a avaliação deste item, salienta-se que a resposta fornecida pela área técnica deve sempre ser incluída no campo adequado do Fala.BR, deve-se restringir o uso de anexos apenas àqueles casos em que este seja necessário (como para envio de imagens, processos, planilhas) bem como fazer, no campo da resposta, uma descrição resumida sobre o documento anexado.

4.5. Item 12 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

Antes de concluir o recurso, o Ministério deve indicar no campo “Restrição de Conteúdo” se existem informações no pedido, resposta ou anexos que justifiquem a não divulgação do Protocolo em transparência ativa e, consequentemente, a terceiros. As marcações possíveis para este campo são: “Sim” ou “Não”. Desse modo, as orientações já indicadas no “Item 5 – Restrição de Conteúdo” também são aplicáveis aqui. Sugere-se a releitura do referido item.

Do resultado encontrado



O protocolo selecionado na amostra com recurso apresentou marcação correta na instância recursal, ou seja, garantindo a publicidade diante da ausência de dados passíveis de restrição legal no protocolo.

Apesar de ter alcançado 100% de cumprimento, é importante considerar algumas informações a seguir:

- A marcação do campo contido na aba “Resposta do Recurso” do Fala.BR, é usada para indicar se existem informações restritas (pessoal sensível, sigilosa ou classificada) no conteúdo do recurso, da resposta ou dos anexos (caso existam);
- **A marcação deste campo não se confunde com o tipo de decisão pela negativa de acesso nas hipóteses legais.** O órgão deve verificar se há dados de acesso restrito disponíveis no teor do recurso interposto, respostas ou anexos, independentemente de ser concedido ou negado o acesso;

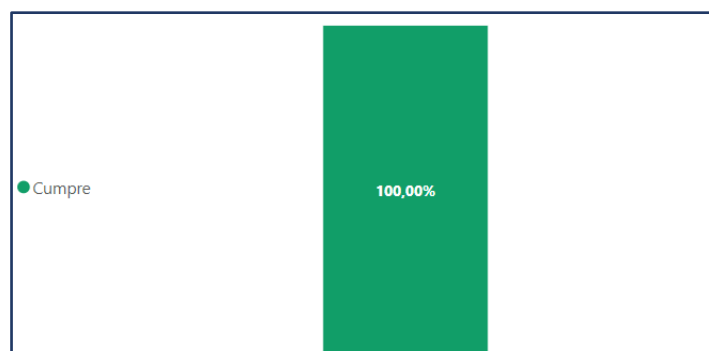
Por fim, relembramos que é dever de cada órgão e entidade avaliar criteriosamente o conteúdo das perguntas, de suas respostas, de eventuais recursos, bem como de anexos, para definir quais devem ou não ser disponibilizados ao público em geral. Isso, porque, nos termos do art. 6º da LAI, cabe aos

órgãos e entidades o dever de transparência das informações públicas e de proteção das informações sigilosas.

4.6. Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA

Neste item, verificou-se os aspectos de clareza e objetividade das decisões emitidas, uma vez que o conteúdo deve ser de fácil entendimento e compreensão por qualquer pessoa. Desse modo, as orientações já indicadas no “Item 6 – Resposta Clara e Objetiva” também são aplicáveis aqui. Sugere-se a releitura do referido item.

Do resultado encontrado



Observou-se que o único protocolo avaliado apresentou linguagem clara, objetiva e acessível, permitindo que qualquer solicitante pudesse compreendê-lo imediatamente.

Embora o Ministério de atendido integralmente este item, recomenda-se sempre que seja realizada a releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, que pode ser feita pelo mesmo servidor ou por outro servidor da área responsável ou do SIC, conforme determinar as normas internas do órgão. A revisão, além de melhorar a resposta, permite identificar erros, corrigi-los e aperfeiçoar o texto inicialmente proposto.

5. Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo

Dentre as funcionalidades disponibilizadas aos órgãos e entidades na Plataforma Fala.BR, tem-se a “alteração de tipo”, que permite mudar a solicitação registrada pelo solicitante como “Pedido de Acesso à Informação” para um dos tipos de “Manifestação de Ouvidoria”. Desse modo, ao receber uma demanda embasada na LAI, o órgão deve verificar se o requerimento de fato é um pedido de acesso à informação.

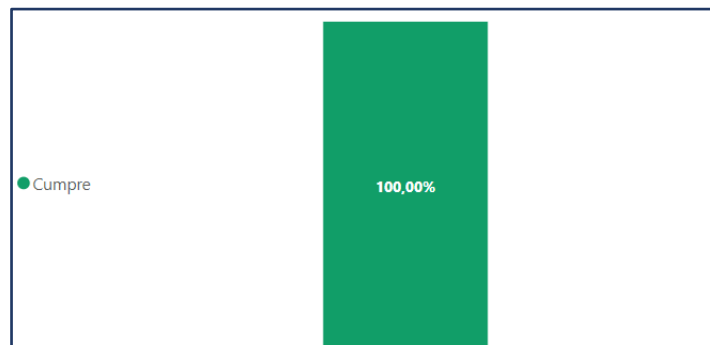
Considera-se solicitação de informação qualquer pedido de acesso a informações produzidas ou acumuladas pela administração pública (informação pública ou privada), bem como as informações relacionadas a parcela dos recursos públicos recebidos pelas entidades privadas sem fins lucrativos e à sua destinação (art. 2º LAI e art. 63 do Decreto nº 7.724/2012).

Na avaliação deste item, buscou-se verificar se as alterações de tipo promovidas por esse Ministério foram adequadas à situação apresentada.

Para esta avaliação, foi realizada uma seleção amostral diferente daquela que subsidiou a análise dos itens anteriores, pois o universo é diverso, tendo em vista que se refere apenas aos pedidos de acesso que deixaram de ser considerados como tal e foram tratados como manifestações de ouvidoria. O

recorte temporal, de 1º de maio de 2023 a 31 de agosto de 2023, foi mantido e buscou-se selecionar até 30 protocolos por órgão. No caso desse Ministério, foram analisados, portanto, 16 protocolos.

Do resultado encontrado



Dentre as alterações de tipo promovidas por este Ministério selecionadas na amostra (16 protocolos), constatou-se que 100% sofreram adequadamente a mudança de pedido de acesso à informação para uma das hipóteses de manifestação de ouvidoria.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, a título de conhecimento, ressalta-se que antes de mudar um pedido de acesso para algum dos tipos de manifestação de ouvidoria, o órgão deve se certificar de que não há, nem em parte, qualquer solicitação de informação. Em caso de dúvidas, orienta-se que o órgão busque referência na legislação e nos materiais de apoio para implementação da LAI disponibilizados pela Controladoria-Geral da União.

Além disso, persistindo a dúvida, é recomendado que o órgão não promova a alteração de tipo, mas responda ao pedido, marcando como tipo de Decisão "Não se trata de solicitação de informação". Dessa forma, os direitos dos solicitantes ficam garantidos no âmbito da Lei de Acesso à Informação.

6. Orientações Complementares sobre Acesso à Informação

Visando contribuir para o aprimoramento da aplicação da Lei de Acesso à Informação por esse Ministério, apresentamos a seguir referências de capacitações e materiais didáticos produzidos pela Controladoria-Geral da União:

Capacitação/Material	Espécie	Link
Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR	Material orientativo	Acesse aqui
Guia sobre Informações Classificadas e Desclassificadas no âmbito do Poder Executivo federal	Material orientativo	Acesse aqui
Manual do Fala.BR – Guia para SICs	Material orientativo	Acesse aqui
Parecer Referencial	Material orientativo	Acesse aqui
Boletins, Enunciados e Estudos da LAI	Material orientativo	Acesse aqui
LAI: Informações Classificadas	Evento Online	Acesse aqui

LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão	Evento Online	Acesse aqui
Workshop – Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão	Evento Online	Acesse aqui