

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



QualiLAI 2023-2024

## MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

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 Comunicações**

**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 Comunicações 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 e compreendidos para a correta aplicação da LAI no que concerne à “justificativa legal para negativa”, “restrição de conteúdo” e “alteração de tipo”.

Em relação à justificativa legal para negativa, destacamos que sempre que houver a negativa de acesso à informação solicitada, total ou parcialmente, é necessário que esse Ministério informe expressamente o embasamento legal que a sustenta e as razões que a tornem aplicável ao caso em concreto.

Quanto à restrição de conteúdo, orientamos que esse Órgão observe o disposto no art. 6º da LAI, que estabelece que cabe aos órgãos e entidades o dever de transparência das informações públicas e de proteção das informações sigilosas.

Quanto ao procedimento de alteração de tipo nas solicitações recebidas por esse Ministério, ressaltamos que, antes de mudar um pedido de acesso para algum dos tipos de manifestação de ouvidoria, deve se certificar se não há, nem em parte, qualquer solicitação de informação. A falha nesta análise compromete o direito do solicitante de obter as informações solicitadas, causa prejuízo no prazo de atendimento, uma vez que os prazos de atendimento para cada tipo são distintos. Um problema na análise também inviabiliza a possibilidade de o solicitante recorrer da resposta recebida, já que o único tipo de manifestação que permite a interposição de recursos é o tipo "Pedido de Acesso à Informação".

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 .....	13
3.1.	Item 1 - DESTINATÁRIO DO RECURSO .....	13
3.2.	Item 2 – DECISÃO e ESPECIFICAÇÃO DA DECISÃO.....	14
3.3.	Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA.....	15
3.4.	Item 3.1 - INFORMAÇÃO CLASSIFICADA.....	17
3.5.	Item 4 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO .....	18
3.6.	Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO .....	19
3.7.	Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA .....	20
3.8.	Item 7 - PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA .....	21
4.	Detalhamento dos Resultados – Quanto aos recursos .....	22
4.1.	Item 8 - RESPONSÁVEL PELA DECISÃO .....	22
4.2.	Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA .....	23
4.3.	Item 10 - TIPO DE RESPOSTA .....	24
4.4.	Item 11 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO .....	25
4.5.	Item 12 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO .....	25
4.6.	Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA .....	28
5.	Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo.....	28
6.	Orientações Complementares sobre Acesso à Informação .....	30

## 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 equivalente<sup>1</sup>, 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"> <li>• AGU – Advocacia-Geral da União</li> <li>• CC-PR – Casa Civil da Presidência da República</li> <li>• GSI-PR – Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República</li> <li>• MAPA – Ministério da Agricultura e Pecuária</li> <li>• MCID - Ministério das Cidades</li> <li>• MCOM - Ministério das Comunicações</li> <li>• MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação</li> <li>• MD – Ministério da Defesa</li> <li>• MDA - Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar</li> <li>• MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania</li> <li>• MDIC - Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços</li> <li>• MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome</li> <li>• MEC - Ministério da Educação</li> <li>• MESP - Ministério do Esporte</li> <li>• MF - Ministério da Fazenda</li> <li>• MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos</li> <li>• MIDR - Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional</li> <li>• MinC - Ministério da Cultura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MIR - Ministério da Igualdade Racial</li> <li>• MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública</li> <li>• MM - Ministério das Mulheres</li> <li>• MMA – Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima</li> <li>• MME – Ministério de Minas e Energia</li> <li>• MPA - Ministério da Pesca e Aquicultura</li> <li>• MPI - Ministério dos Povos Indígenas</li> <li>• MPO - Ministério do Planejamento e Orçamento</li> <li>• MPOR - Ministério de Portos e Aeroportos</li> <li>• MPS - Ministério da Previdência Social</li> <li>• MRE – Ministério das Relações Exteriores</li> <li>• MS – Ministério da Saúde</li> <li>• MT - Ministério dos Transportes</li> <li>• MTE - Ministério do Trabalho e Emprego</li> <li>• MTur - Ministério do Turismo</li> <li>• SECOM - Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República</li> <li>• SGPR – Secretaria-Geral da Presidência da República</li> <li>• SRI – Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República</li> </ul>
--	---

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, seja por parte do solicitante seja por parte dos órgãos demandados. A

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

amostra da 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 Comunicações – MCOM. No período do recorte amostral da avaliação, de 1º de maio a 31 de agosto de 2023, o Ministério recebeu 165 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 15,72 dias e índices de satisfação do usuário com médias de 4,38 (resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido) e 4,56 (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 78,18% dos pedidos foram classificados como “acesso concedido”, 7,88% como “acesso parcialmente concedido”, 3,03% como “acesso negado”, e 10,91% referente às demais classificações.

Em relação ao quantitativo de recursos interpostos contra as respostas fornecidas pelo Ministério no período, observou-se o percentual de 7,87%, o que equivale a 13 recursos cadastrados em 1ª instância. Dentre esses, 2 (15,38%) subiram para a 2ª instância recursal. A taxa de manutenção da decisão foi de 69,23% na 1ª instância e 50% 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	37	74%
Acesso Negado	4	8%
Acesso Parcialmente Concedido	1	2%
Informação Inexistente	1	2%
Não se trata de solicitação de informação	1	2%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	4%
Pergunta Duplicada/Repetida	4	8%
Total Geral	50	100%

Foram selecionadas também **5 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 detalhadas 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; 3 protocolos em relação aos recursos e 5 protocolos em relação à alteração de tipo.

A tabela a seguir apresenta uma visão resumida dos itens avaliados e do percentual de cumprimento alcançado pelo órgão. Observou-se que, dos itens analisados, 13 tiveram percentual de cumprimento superior a 50%. Ressaltamos que o item 3.1 (Informação Classificada) não foi avaliado pois o Ministério não apresentou informações classificadas no período.

<b>Itens avaliados em relação aos pedidos</b>	<b>Quantidade de protocolos avaliados</b>	<b>Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito</b>	<b>Percentual de cumprimento</b>
Item 1 - Destinatário do recurso	50	50	100%
Item 2 – Decisão e especificação da decisão	50	44	88%
Item 3 – Justificativa legal para negativa	4	2	50%
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	46	92%
Item 6 – Resposta clara e objetiva	50	50	100%
Item 7 – Pergunta duplicada/repetida	4	4	100%
<b>Itens avaliados em relação aos recursos</b>	<b>Quantidade de protocolos avaliados</b>	<b>Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito</b>	<b>Percentual de cumprimento</b>
Item 8 – Responsável pela decisão	3	3	100%
Item 9 – Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância	3	3	100%
Item 10 – Tipo de resposta	3	3	100%
Item 11 – Resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos	3	3	100%
Item 12 – Restrição de conteúdo	3	2	66,67%
Item 13 – Resposta clara e objetiva quanto aos recursos	3	3	100%
<b>Avaliação em relação à alteração de Tipo</b>	<b>Quantidade de protocolos avaliados</b>	<b>Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito</b>	<b>Percentual de cumprimento</b>

Item 14 – Adequação da alteração de tipo, sem prejudicar o cidadão no exercício do direito de acesso à informação.	5	4	80%
--	---	---	-----

Em linhas gerais, verificou-se que o órgão adotou uma conduta adequada nas respostas ao inserir menção expressa à possibilidade de interposição recursal com informação dos prazos para apresentação do recurso e de resposta do órgão ao solicitante. Essa é considerada uma boa prática, pois comunica bem aos cidadãos a possibilidade de exercício do direito de acesso à informação em sua plenitude.

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 itens “destinatário do recurso”; “resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido”; “resposta clara e objetiva quanto aos pedidos”; “pergunta duplicada/repetida”; “responsável pela decisão”; “indicação do destinatário do recurso em 2ª instância”; “tipo de resposta”; “resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos” e “resposta clara e objetiva quanto aos recursos”.

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 “Resposta solicitada inserida no Fala.br” quando a marcação adequada teria sido “Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes”. Apesar dessas percepções de equívocos, o Ministério obteve bom resultado quanto ao cumprimento geral deste quesito.

Sobre a justificativa legal para a negativa, destacamos a ausência de indicação da base legal que fundamentou a negativa de acesso. Ressaltamos que essa indicação é necessária, bem como apresentar as razões que a tornem aplicável ao caso concreto, para que o solicitante saiba o motivo de ter seu pedido negado.

A marcação do campo “Restrição de Conteúdo”, em relação aos pedidos e aos recursos, requer atenção especial. As normas que regem o direito fundamental de acesso à informação dispõem que a publicidade é a regra e o sigilo a exceção. Desse modo, restringir o conteúdo de determinada solicitação apenas se justifica quando houver de fato informação exposta que tenha respaldo de proteção legal. Esse mesmo cuidado deve ser observado quando o pedido for classificado como “público”, cabendo ao órgão a certeza de que não há informação que deva ser protegida.

Em relação à alteração de tipo, observou-se um erro ao alterar um pedido de acesso à informação para manifestação de ouvidoria. Apesar desse equívoco, o Ministério obteve bom resultado quanto ao cumprimento neste quesito.

Apesar das questões relatadas, a avaliação consolidada do Ministério das Comunicações 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 apresentará apenas as

inadequações verificadas em alguns dos itens da avaliação. Os itens que apresentaram 100% de cumprimento estarão dispostos nas seções 3 e 4 deste relatório.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	
Inadequação	Orientação
<b>Decisão e Especificação da Decisão</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientação ao solicitante sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes e marcação “resposta solicitada inserida no Fala.BR”;</li> <li>▪ Marcação de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, situação em que a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante;</li> <li>▪ Revisar as respostas e marcações antes de finalizar o atendimento.</li> </ul>
<b>Justificativa Legal para Negativa</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de indicação da base legal que fundamentou a negativa de acesso na resposta apresentada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresentar expressamente o embasamento legal que sustenta a negativa de acesso, bem como as razões que a tornem aplicável ao caso concreto.</li> <li>▪ Capacitar os servidores do SIC e áreas técnicas para que compreendam as distinções de cada hipótese de restrição.</li> </ul>
<b>Restrição de Conteúdo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Restrição de informações públicas ou divulgação de informações de acesso restrito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar se há dados de acesso restrito disponíveis na solicitação, respostas ou anexos, independentemente de ser concedido ou negado o acesso. A marcação do campo “restrição de conteúdo” não se confunde com o tipo de decisão pela negativa de acesso nas hipóteses legais;</li> <li>▪ Avaliar o contexto de cada caso para verificar a necessidade de restrição de um pedido no BuscaLAI;</li> <li>▪ Verificar se o pedido possui informações pessoais que, no conjunto, exponham a intimidade, a honra, a imagem e a privacidade da pessoa natural. Ressaltamos que o nome completo do solicitante de forma isolada, não é suficiente para a restrição do pedido.</li> </ul>
<b>Avaliação quanto aos recursos</b>	
<b>Restrição de Conteúdo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Restrição de informações públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar se há dados de acesso restrito disponíveis na solicitação, respostas ou anexos, independentemente de ser concedido ou negado o acesso. A marcação do campo “restrição de conteúdo” não se confunde com o tipo de decisão pela negativa de acesso nas hipóteses legais;</li> <li>▪ Avaliar o contexto de cada caso para verificar a necessidade de restrição de um pedido no BuscaLAI;</li> <li>▪ Verificar se o pedido possui informações pessoais que, no conjunto, exponham a sua intimidade, a</li> </ul>

	sua honra, a sua imagem e a sua privacidade. Ressaltamos que o nome completo do solicitante de forma isolada, não é suficiente para a restrição do pedido.
<b>Alteração de Tipo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alteração realizada indevidamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar, antes de mudar um pedido de acesso para algum dos tipos de manifestação de ouvidoria, se não há, nem em parte, qualquer solicitação de informação;</li> <li>Evitar realizar a alteração de tipo nos casos em que houver dúvida. Nessas situações, recomenda-se a marcação do tipo de Decisão como “Não se trata de solicitação de informação”.</li> </ul>

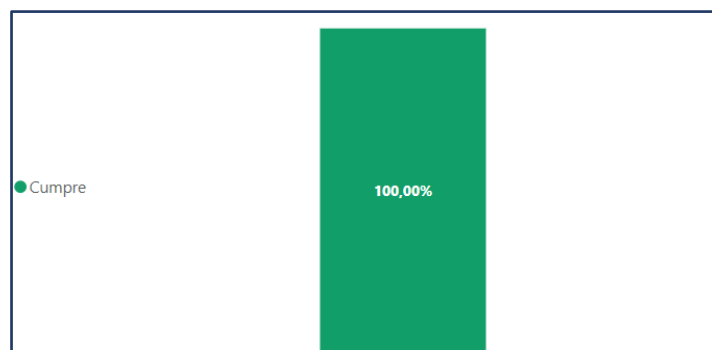
### 3. Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido

#### 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 100% dos protocolos cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade hierárquica competente para analisar o recurso em 1ª instância.

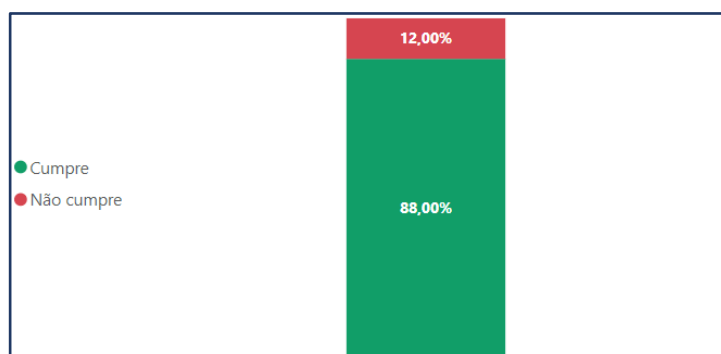
Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação do item, reforçamos que ao preencher o campo “Destinatário do Recurso”, o órgão deve necessariamente indicar o cargo da autoridade hierárquica competente, conforme determina o §4º do artigo 11 da Lei de Acesso à Informação. Deve-se observar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

### 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 neste 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 88% (44) 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 12% (6) dos pedidos de acesso à informação tiveram marcações incorretas.

Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Orientação ao solicitante sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes e marcação “resposta solicitada inserida no Fala.BR”;
- Marcação de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, situação em que a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”.

#### **Exemplo de inadequação: Protocolo 53125.001229/2023-16**

<p><b>Resumo</b> Processo de concessão de canal público para o PT</p> <p><b>Fale aqui (teor)</b> Solicito, com base na lei de acesso à informação, a íntegra do processo para a concessão do canal público de TV e Rádio, solicitado pelo Partido dos Trabalhadores ao Ministério das Comunicações. Processos 53115.015139/2023-21 e 53115.019929/2023-86. Se houver dados pessoais, esses podem ser tarjados.</p>
--

**Inteiro teor do pedido**

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Departamento de Inovação, Regulamentação e Fiscalização do Ministério das Comunicações.	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Secretário de Comunicação Social Eletrônica do Ministério das Comunicações.	Prazo para recorrer 08/09/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	
<p>Resposta</p> <p>Prezado(a) Cidadão(ã),</p> <p>Em atenção ao pedido de acesso à informação cadastrado sob o NUP 53125.001229/2023-16, transcrevemos abaixo a resposta fornecida pela área técnica:</p> <p>"Trata-se de solicitação de toda documentação protocolada pelo Partido dos Trabalhadores e seus Representantes, relacionada ao pedido de exploração de Rádio e Tv, ambos em regime de concessão pública.</p> <p>Sobre o assunto, cumpre informar que a Secretaria de Comunicação Social Eletrônica (SECOE) coloca à disposição dos radiodifusores e do público em geral o sistema de pesquisa pública para consulta do andamento de processos afetos à SECOE, por meio do link: <a href="https://supermcom.gov.br/sei/pesquisa">https://supermcom.gov.br/sei/pesquisa</a>.</p> <p>Dessa forma, <u>para ter acesso à documentação solicitada, basta o(a) interessado(a) informar o número do processo desejado no campo de pesquisa "Nº SEI (protocolo Processo/Documento)", que neste caso é o processo nº 53115.015139/2023-21 e 53115.019929/2023-86, informar o "código de confirmação" solicitado no campo correspondente e clicar em "Pesquisar". Na página seguinte, basta clicar no número do documento que se deseja consultar</u>".</p> <p>Esclarecemos que as informações foram disponibilizadas pelo Departamento de Inovação, Regulamentação e Fiscalização do Ministério das Comunicações.</p> <p>Salientamos que, de acordo com o art. 15 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011) e com o art. 21 do Decreto nº 7.724, de 2012, há possibilidade de recurso no prazo de 10 (dez) dias, que deverá ser dirigido ao Secretário de Comunicação Social Eletrônica do Ministério das Comunicações.</p>			

**Marcação deveria ser "Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes"**

## 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 ao órgão a revisão das respostas e das marcações antes de finalizar o atendimento. Além disso, sugere-se a conferência com a tabela disponível no item 4.2 do [Guia de Procedimentos](#), que permite uma visualização consolidada das opções possíveis. Reforçamos que a indicação correta neste 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 pública.

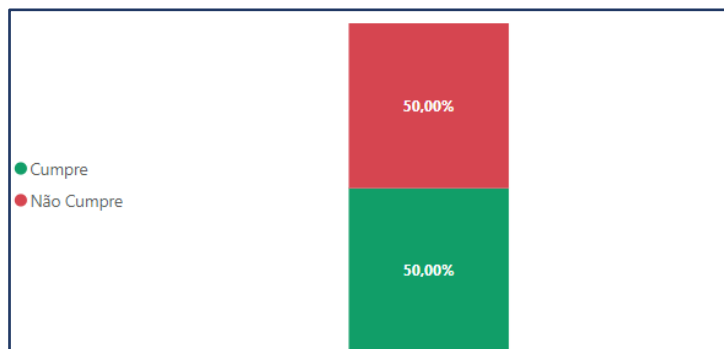
### 3.3. Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA

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 apreciada:

- 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, 5 foram decididos como “Acesso Negado” ou “Acesso Parcialmente Concedido”, sendo que 4 deles necessitavam de justificativa legal para a negativa total ou parcial. A avaliação deste item se restringiu, portanto, à análise desses protocolos, os quais representam 8% da amostra total do órgão.

- Dos 4 pedidos negados ou parcialmente concedidos, 50% (2) tiveram avaliação positiva;
- Por outro lado, em 50% (2) deles verificou-se inadequação no tratamento realizado pelo órgão e, por esse motivo, a avaliação foi de que houve descumprimento.

Entre os problemas encontrados, destacam-se:

- A falta de indicação da base legal que fundamentou a negativa de acesso na resposta apresentada.

### Exemplo de inadequação: Protocolo 53125.001092/2023-08

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Departamento de Investimento e Inovação	Decisão Acesso Negado	Especificação decisão Informação sigilosa de acordo com legislação específica
Destinatário Recurso 1º Secretário de Telecomunicações? do Ministério das Comunicações	Prazo para recorrer 21/08/2023 23:59	Restrição conteúdo Privada	
<p><b>Resposta</b> Prezad(a) Cidadão(a),</p> <p>Agradecemos pela sua manifestação e o(a) convidamos a participar, como voluntário(a), do Conselho Virtual de Usuários de Serviços Públicos do Ministério das Comunicações. É muito fácil e rápido, basta acessar o link: <a href="https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2023/fevereiro/conselho-de-usuarios-de-servicos-do-mcom-esta-com-vagas-abertas">https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2023/fevereiro/conselho-de-usuarios-de-servicos-do-mcom-esta-com-vagas-abertas</a>, seguir as instruções e se cadastrar.</p> <p>Em atenção ao pedido de acesso à informação cadastrado sob o NUP 53125.001092/2023-08, transcrevem os abaixo a resposta fornecida:</p> <p>“Em atenção à Manifestação Fala.BR, informamos o que segue.</p> <p>Para obter vistas aos processos administrativos fiscais referentes ao Funttel, é necessário incluir a solicitação no Protocolo Digital do Funttel, disponível em <a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-solicitacoes-junto-ao-funttel">https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-solicitacoes-junto-ao-funttel</a>. A indisponibilidade no Sistema informada pelo Cidadão foi temporária e o serviço já foi reestabelecido.</p> <p>É importante lembrar que os documentos que integram os processos administrativos fiscais do Fundo são protegidos pelo sigilo fiscal e, por isso, todas as solicitações devem ser feitas por meio do canal específico.</p> <p>Cabe registrar que a Súmula CMRI nº 1/2015, da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, concluiu que quando existir canal ou procedimento específico para obtenção da informação solicitada, o órgão deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento.</p> <p>Maiores informações podem ser encontradas na seção de Orientações aos Contribuintes da página do Funttel, disponível em <a href="https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/funttel">https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/funttel</a>.”</p> <p>Esclarecemos que as informações foram disponibilizadas pelo Departamento de Investimento e Inovação da Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações.</p> <p>Salientamos que, de acordo com o art. 15 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011) e com o art. 21 do Decreto nº 7724, de 2012, há possibilidade de recurso no prazo de 10 (dez) dias, que deverá ser dirigido ao Secretário de Telecomunicações? do Ministério das Comunicações.</p> <p>A sua opinião é muito importante para o aperfeiçoamento das entregas da Ouvidoria do Ministério das Comunicações, dê sua contribuição respondendo a nossa pesquisa de satisfação.</p> <p>Atenciosamente, Serviço de Informação ao Cidadão Ouvidoria Ministério das Comunicações Telefone: (61) 2027-5555 <a href="https://falabrcgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx">https://falabrcgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx</a></p>			

**O Ministério não informa o embasamento legal da negativa**



## Orientações

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 esse motivo, 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, 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.

Observa-se, de maneira geral, que alguns órgãos e entidades confundem a informação classificada com informações que são protegidas por outros tipos de sigilo previstos na LAI. As informações classificadas são aquelas que se enquadram nas hipóteses do art. 23 e 24 da LAI e que passaram pelo processo de classificação. 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

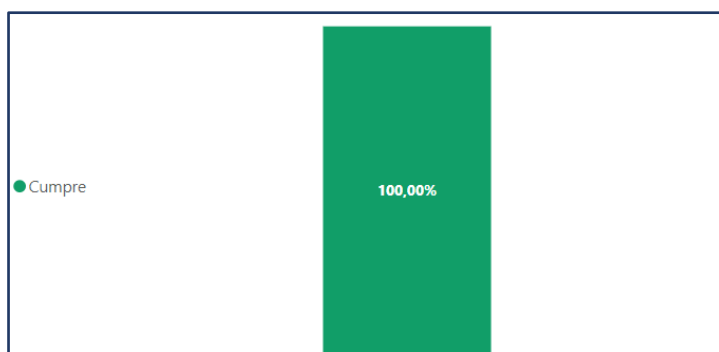
Neste item foi analisado se a resposta ao pedido de acesso foi inserida no campo específico do Fala.BR e se a utilização de anexos foi feita de forma adequada. Essa verificação é de suma importância, pois favorece a compreensão dos solicitantes ao conteúdo da resposta e facilita o exercício do controle 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 existir a necessidade de envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres e/ou que necessitem ser apresentados em formatação especial. Isso porque o uso de arquivos em anexo 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, na resposta, dos documentos que está inserindo, de forma a permitir a compreensão antecipada do que se trata. Isso não apenas promove uma maior compreensão da resposta pelo solicitante, como facilita o acesso por pessoas que porventura busquem o pedido em transparência ativa, no BuscaLAI, 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 em campo específico na Plataforma Fala.BR e/ou tiveram documentos anexados 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 este seja justificável (tais como imagens, processos, planilhas) bem como fazer, no campo da resposta, uma descrição resumida sobre o documento anexado.

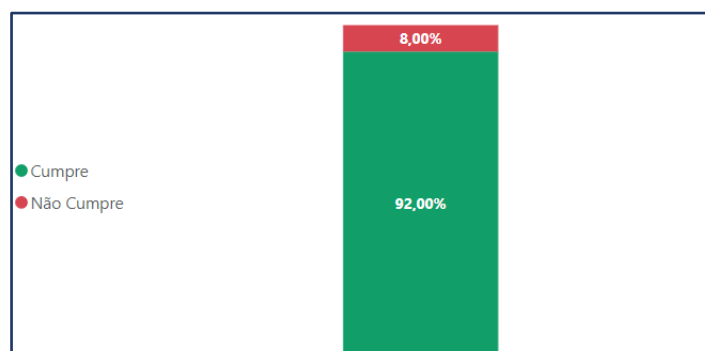
### 3.6. Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

O órgão deve indicar, no campo “Restrição de conteúdo”, se existem informações pessoais, sigilosas ou classificadas no pedido, resposta, recursos e anexos, isso porque 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 92% (46) dos protocolos da amostra tiveram o adequado preenchimento do campo “Restrição de Conteúdo”.

Por outro lado, 8% (4) dos pedidos apresentaram marcação equivocada, o que significa que houve a restrição de informações públicas ou a divulgação de informações de acesso restrito.

### Exemplo de inadequação: Protocolo 60141.001129/2023-57

Resumo
Lista de passageiros de voos do Ministro das Comunicações
Fale aqui (teor)
Prezados,
Eu, Bernardo [REDACTED], inscrito no CPF sob o número 04 [REDACTED] endereço eletrônico bernardo [REDACTED]@gmail.com, com fundamento no artigo 5º (XXXIII) da Constituição Federal do Brasil, na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informações Públicas), bem como na Lei Complementar nº 131/2009, venho requerer a lista de passageiros dos seguintes voos realizados pelo ministro das Comunicações em aeronaves oficiais da Aeronáutica:

Teor do pedido feito pelo solicitante contém informações pessoais

Tipo	Responsável pela resposta	Decisão	Especificação decisão
Resposta Conclusiva	Coordenação-Geral do Gabinete do Ministro das Comunicações.	Acesso Concedido	Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º	Prazo para recorrer	Restrição conteúdo	
Chefe de Gabinete do Ministro das Comunicações.	05/07/2023 23:59	Pública	

Ministério classificou como "Pública" o pedido recebido

## Orientações

Diante das constatações relatadas, orienta-se que o Ministério realize a revisão atenta do conteúdo dos pedidos, resposta e eventuais anexos, antes da finalização do atendimento no Fala.BR. 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

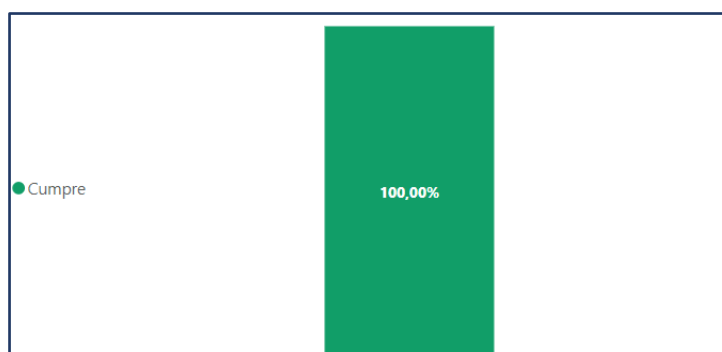
Neste item, a avaliação verificou se as respostas fornecidas pelo órgão atenderam critérios de clareza e objetividade, uma vez que o conteúdo deve ser de fácil entendimento e compreensão por qualquer pessoa.

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 a fácil compreensão da resposta produzida, demonstrando que o Ministério apresenta como boa prática a observação da clareza e objetividade nas respostas fornecidas.

Ainda que o Ministério tenha atendido completamente a avaliação deste item, deve-se destacar que é recomendável a releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor seja 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.

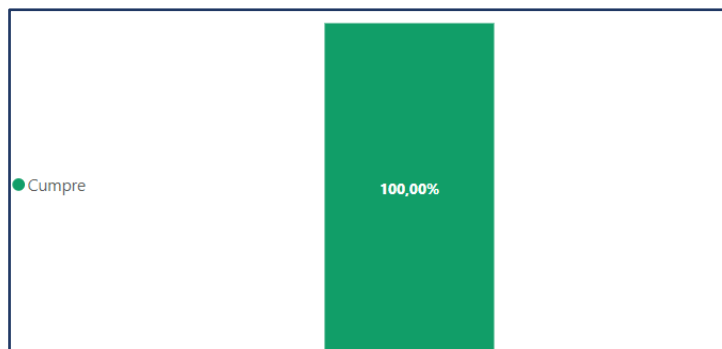
### 3.8. Item 7 - PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA

Em alguns casos, ocorre de o solicitante fazer dois ou mais pedidos idênticos ou com demandas de mesmo teor. Nesse caso, o órgão pode 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, ou seja, o mais antigo. Esse prazo mais antigo é o que deve ser considerado prioritário, tendo em vista que seu descumprimento representaria uma prorrogação indevida dos prazos estipulados pela LAI.

Avaliou-se, portanto, se, nos casos desse tipo de Decisão, tratava-se de pergunta repetida/duplicada e, para isso, foi preciso verificar se o teor dos pedidos era semelhante e se eles eram do mesmo solicitante.

### Do resultado encontrado



Dos 50 protocolos da amostra, apenas 4 pedidos se enquadraram nesta categoria de decisão e, portanto, apenas estes foram avaliados. Ao todo, 100% (4) dos protocolos foram avaliados e considerados adequados, demonstrando que o Ministério trata corretamente os pedidos duplicados/repetidos.

Embora o Ministério tenha atendido completamente a avaliação deste item, salienta-se que a conferência exata da semelhança entre as informações solicitadas nos pedidos deve ser reforçada, sendo imprescindível que os pedidos tenham sido feitos pelo mesmo solicitante. Além disso, deve-se responder o primeiro pedido cadastrado pelo solicitante, de forma a respeitar os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação.

## 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, **apenas 3 protocolos apresentaram recursos e, por esse motivo, os valores percentuais apontados nos resultados se referem tão somente ao universo desses 3 protocolos.**

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

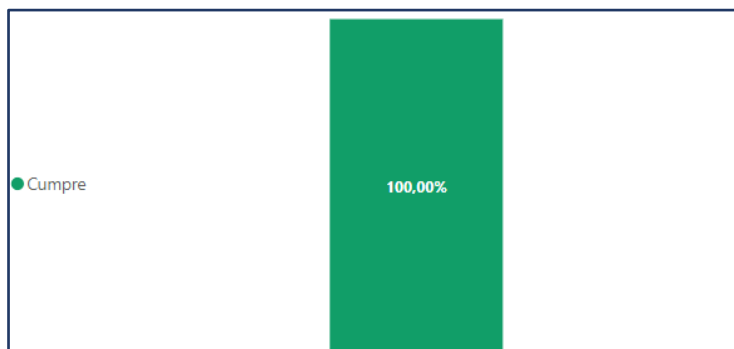
A avaliação deste item observou se o Ministério indicou corretamente a autoridade competente, atentando-se às relações hierárquicas existentes no órgão.

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



Dos 3 protocolos com recursos avaliados, verificou-se que 100% (03) cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade competente pela decisão.

Mesmo que o Ministério tenha cumprido integralmente o item, destaca-se que o preenchimento do campo “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.

O órgão deve evitar o uso isolado de sigla das áreas técnicas ou cargos que comprometam a identificação da hierarquia pelo solicitante, seja na resposta inicial seja nas decisões recursais.

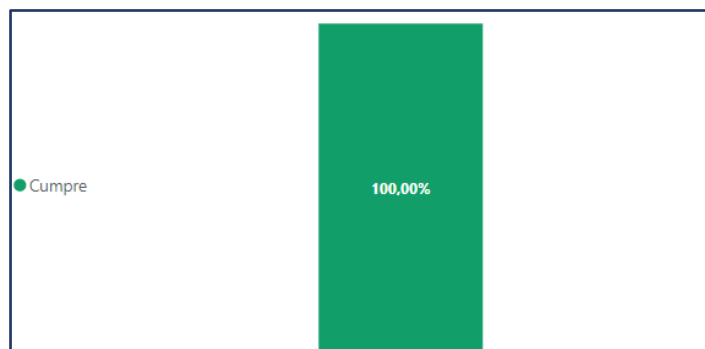
#### 4.2. Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA

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 (“Cumpre” e “Não cumpre”).

#### Do resultado encontrado



Em 100% (3) 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 nº7.724/2012.

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.

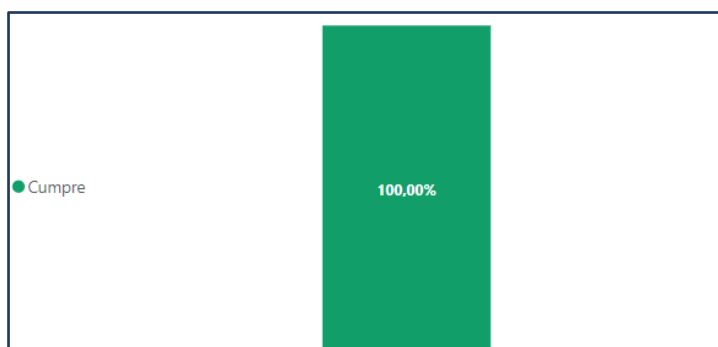
#### 4.3. Item 10 - TIPO DE RESPOSTA

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 3 protocolos elegíveis, dos quais 100% (3) tiveram 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, sugere-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 que os servidores possam dirimir eventuais dúvidas e alinhar as interpretações de acordo com o disposto nas regras.

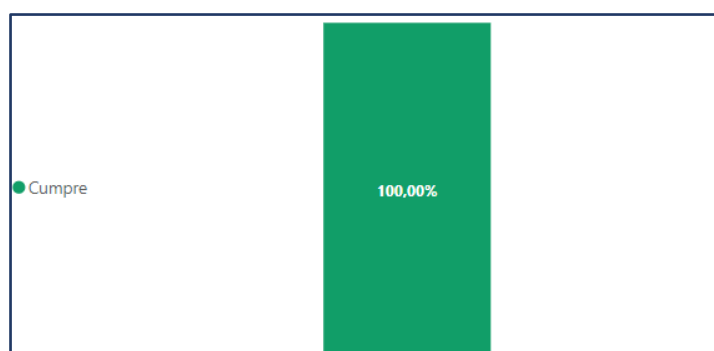
O amadurecimento do conhecimento reduzirá a possibilidade de erro e propiciará ao Ministério análises mais precisas e alinhadas aos propósitos do direito fundamental de acesso à informação constitucionalmente previsto.

#### 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 a utilização de anexos foi adequada.

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



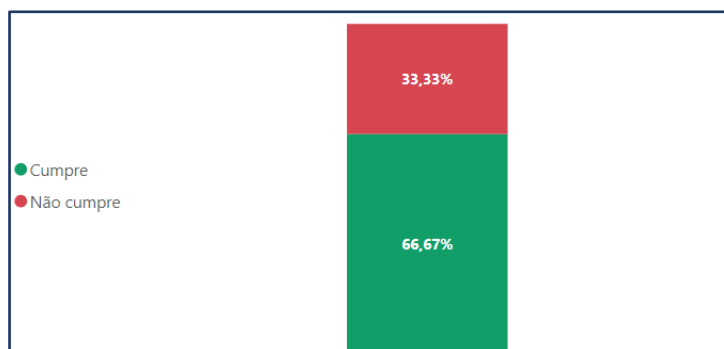
Os 3 protocolos da amostra, que tiveram recursos interpostos, obtiveram avaliação positiva neste item.

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 justificável (tais como imagens, processos, planilhas). Além disso, é necessário inserir, 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



Dos 3 protocolos avaliados com recursos, 66,67% (2) apresentaram marcação correta, ou seja, com a restrição do conteúdo quando estavam disponíveis na solicitação informações protegidas e com a publicidade garantida quando não havia dados sob proteção legal informados no protocolo.

Por outro lado, em 33,33% (1) das solicitações houve inadequação na marcação. A inconsistência encontrada foi:

- Pedido de acesso sem nenhum tipo de informação que justificasse a restrição e ainda assim foi marcado como “privado”.

### **Exemplo de inadequação: Protocolo 53125.000840/2023-27**

#### Dados do Recurso - Primeira Instância

Órgão Destinatário: MCOM - Ministério das Comunicações

Origem da Solicitação: Internet

Data de Abertura: 12/06/2023 07:37

Tipo de Recurso: Ausência de justificativa legal para classificação

Justificativa:

Prezados (as),

Por que as informações foram negadas com esta justificativa? O ministério não tem um acervo das informações digitais do governo eletrônico, como requerido? O que caracteriza o pedido ara ser enquadrado em tal justificativa?

Atenciosamente,

Luciana Albuquerque Alves

**Inteiro teor do recurso**

Resposta do Recurso - Primeira Instância

Data da Resposta: 12/06/2023 15:19  
Prazo para Recorrer: 22/06/2023 23:59  
Tipo de Resposta: Indeferido  
Justificativa:  
Prezado(a) Cidadão(ã),

Agradecemos pela sua manifestação e o(a) convidamos a participar, como voluntário(a), do Conselho Virtual de Usuários de Serviços Públicos do Ministério das Comunicações. É muito fácil e rápido, basta acessar o link: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2023/fevereiro/conselho-de-usuarios-de-servicos-do-mcom-esta-com-vagas-abertas>, seguir as instruções e se cadastrar.

Em atenção ao Recurso em 1ª Instância do pedido de acesso à informação cadastrado sob o NUP 53125.000840/2023-27, informamos, primeiramente, que cada Órgão Federal tem o controle e administração de seus sites institucionais e a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM/PR) faz a administração das páginas da Presidência da República.

No caso específico, o pedido foi considerado genérico por não conter uma delimitação de seu escopo, ou seja, não se especificou, especificamente, o que se requer, haja vista abranger todo o Poder Executivo federal e todo o período de utilização da Internet como meio de comunicação pelo Governo. Ademais, informamos que não há um órgão que centralize as informações de todos os sites gov.br.

Considerando-se o acima exposto, indeferimos o recurso.

O(a) interessado(a) pode abrir novo pedido de informação nos órgãos competentes lembrando de detalhar e delimitar seu pedido, facilitando assim a obtenção dos dados/informações requeridos.

Esclarecemos que as informações foram disponibilizadas pelo Ouvidor do Ministério das Comunicações.

Salientamos que, de acordo com o art. 15 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 2011) e com o art. 21 do Decreto nº 7724, de 2012, há possibilidade de recurso no prazo de 10 (dez) dias, que deverá ser dirigido ao Ministro de Estado das Comunicações.

A sua opinião é muito importante para o aperfeiçoamento das entregas da Ouvidoria do Ministério das Comunicações, dê sua contribuição respondendo a nossa pesquisa de satisfação.

Atenciosamente,  
Serviço de Informação ao Cidadão  
Ouvidoria  
Ministério das Comunicações  
Telefone: (61) 2027-5555  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

[Ver menos]

Responsável pela Decisão: Ouvidor do Ministério das Comunicações

Destinatário do recurso de 2ª instância: Ministro de Estado das Comunicações

Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?: Sim

Resposta e marcação do Ministério. Não há informação que justifique a restrição de acesso.

## Orientações

Sobre este item, compartilhamos a seguir algumas informações:

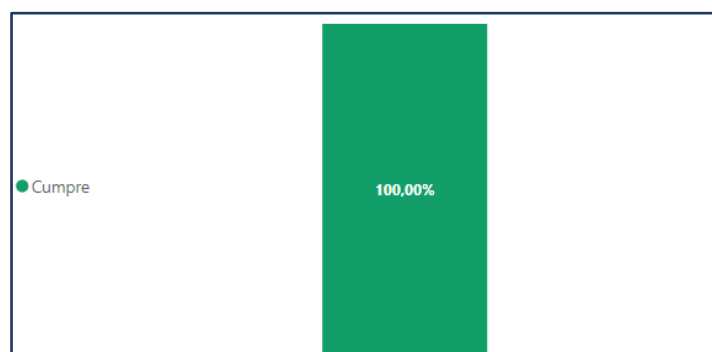
- A marcação do campo contido na aba “Resposta do Recurso” do Fala.BR, é usada para indicar se existem informações restritas (pessoal sensível, sigilosa ou classificada) no conteúdo do recurso, da resposta ou dos anexos (caso existam);
- **A marcação deste campo não se confunde com o tipo de decisão 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 todos os protocolos avaliados apresentaram 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 uma releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor seja por outro servidor da área responsável ou do SIC, conforme determinem 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

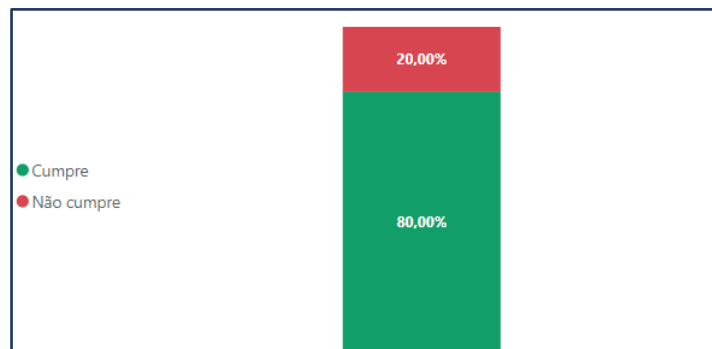
Dentre as funcionalidades disponibilizadas aos órgãos e entidades na Plataforma Fala.BR, tem-se a “alteração de tipo”, que permite mudar a solicitação registrada pelo solicitante como “Pedido de Acesso à Informação” para um dos tipos de “Manifestação de Ouvidoria”. Desse modo, ao receber uma demanda 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, 5 protocolos.

## Do resultado encontrado



Dentre as alterações de tipo promovidas por este Ministério selecionadas na amostra (5 protocolos), constatou-se que 80% (4) dos protocolos sofreram adequadamente a mudança de pedido de acesso à informação para uma das hipóteses de manifestação de ouvidoria.

Por outro lado, 20% (1) das alterações promovidas foram consideradas inadequadas e, portanto, prejudiciais ao solicitante. A falha nesta análise compromete o direito do solicitante de obter as informações solicitadas, causa prejuízo no prazo de atendimento, uma vez que os prazos de atendimento para cada tipo são distintos. Além disso, a falha inviabiliza a possibilidade de o solicitante recorrer da resposta recebida, já que o único tipo de manifestação que permite a interposição de recursos é o tipo "Pedido de Acesso à Informação".

### Exemplo de inadequação: Protocolo 53125.000823/2023-90

Fale aqui (teor)  
Bom dia,  
Pretendemos alterar a sede de nossa entidade. O projeto técnico de alteração tem que passar pelo ministério das comunicações antes de alterar para análise? Em setembro será a eleição da nova diretoria de nossa entidade. Pretendemos alterar dentro do município a entidade para um novo endereço, ou seja uma nova sede. Fica a uns 30 km de distância do local atual de nossa entidade mas como disse no mesmo município. A gente vai poder eleger a nova diretoria já dá outra localidade ou seja com os membros residentes do outro distrito para onde vai a rádio já alterando o endereço da sede com os membros da nova localidade assumindo a diretoria? Ou a alteração pra nova localidade para onde a rádio vai tem que ser pelos atuais membros que compõem a diretoria e só depois os membros da nova localidade onde a rádio será instalada assumam em nova eleição? Aguardo. Obrigado.

Teor do pedido demonstra que se trata de uma solicitação de informação

01/06/2023 07:50	Alteração de tipo			Manifestação classificada de Acesso à Informação/Acesso à Informação para Padrão/Solicitação
---------------------	----------------------	---	---	--

Alteração de tipo indevida realizada pelo órgão

## Orientações

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
<b>Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR</b>	Material orientativo	<a href="#">Acesse aqui</a>
<b>Guia sobre Informações Classificadas e Desclassificadas no âmbito do Poder Executivo federal</b>	Material orientativo	<a href="#">Acesse aqui</a>
<b>Manual do Fala.BR – Guia para SICs</b>	Material orientativo	<a href="#">Acesse aqui</a>
<b>Parecer Referencial</b>	Material orientativo	<a href="#">Acesse aqui</a>
<b>Boletins, Enunciados e Estudos da LAI</b>	Material orientativo	<a href="#">Acesse aqui</a>
<b>LAI: Informações Classificadas</b>	Evento Online	<a href="#">Acesse aqui</a>
<b>LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão</b>	Evento Online	<a href="#">Acesse aqui</a>
<b>Workshop – Fortalecendo o Serviço de Informação ao Cidadão</b>	Evento Online	<a href="#">Acesse aqui</a>