



QualiLAI 2023-2024

**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E
ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E
COMBATE À FOME**

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

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Controladoria-Geral da União (CGU)

Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI)

Relatório de Avaliação

Unidade Avaliada: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

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 do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome demonstrou que o Serviço de Informação ao Cidadão do órgão aplicou adequadamente as regras e procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação 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 marcação dos campos de decisão e especificação da decisão, à justificativa legal para negativas e ao responsável pela decisão dos recursos.

No tocante à Decisão e Especificação da Decisão, orientamos atenção especial para verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante. Ao conceder apenas parte da

informação, deve-se marcar "Acesso Parcialmente Concedido", e não "Acesso Concedido", por exemplo.

Além disso, orientamos especial atenção em relação à marcação do campo “justificativa legal para negativa”. Sempre que houver negativa de acesso à informação solicitada, seja total ou parcialmente, é necessário informar expressamente o embasamento legal que a sustenta e as razões pelas quais ela se aplica ao caso em concreto.

Sobre o responsável pela decisão dos recursos, orientamos esse Ministério a observar o disposto no parágrafo único do artigo 15 da Lei de Acesso à Informação. Deve haver correspondência entre a autoridade indicada na resposta inicial ao pedido e aquela indicada na decisão do recurso em 1ª instância. Ademais, o recurso deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada.

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	12
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.....	15
3.3.	Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA.....	16
3.4.	Item 3.1 - INFORMAÇÃO CLASSIFICADA.....	18
3.5.	Item 4 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO	19
3.6.	Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO	21
3.7.	Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA	22
3.8.	Item 7 - PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	23
4.	Detalhamento dos Resultados – Quanto aos recursos	24
4.1.	Item 8 - RESPONSÁVEL PELA DECISÃO	24
4.2.	Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA	26
4.3.	Item 10 - TIPO DE RESPOSTA	27
4.4.	Item 11 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO	27
4.5.	Item 12 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO	28
4.6.	Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA	29
5.	Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo.....	29
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 está 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 aos quesitos avaliados, 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, seja 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 do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. No período do recorte amostral da avaliação, de 1º de maio a 31 de agosto de 2023, o Ministério recebeu 423 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 18,43 dias e índices de satisfação do usuário com médias de 4,20 (resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido) e 4,27 (resposta fornecida foi de fácil compreensão), em escala que varia de 1 a 5.

Quanto ao tipo de decisão marcado pelo órgão ao responder aos pedidos de informação, observa-se que 80,38% dos pedidos foram classificados como “acesso concedido”, 8,04% como “acesso parcialmente concedido”, 2,84% como “acesso negado”, e 8,74% como referente às demais classificações.

Em relação ao quantitativo de recursos interpostos contra as respostas fornecidas pelo Ministério no período, observa-se o percentual de 4,25%, o que equivale a 18 recursos cadastrados em 1ª instância. Dentre esses, 3 (16,66%) subiram para a 2ª instância recursal. A taxa de manutenção da decisão foi de 44,44% na 1ª instância, 66,67% na 2ª instância e 0% na 3ª 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	9	18%
Acesso Parcialmente Concedido	2	4%
Informação Inexistente	3	6%
Não se trata de solicitação de informação	2	4%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0	0%
Pergunta Duplicada/Repetida	0	0%
Total Geral	50	100%

Foram selecionadas também **30 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 [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; 2 protocolos em relação aos recursos e 30 protocolos em relação à alteração de tipo.

Observou-se que, dos itens analisados, 12 tiveram percentual de cumprimento superior a 50%, dentre os quais 7 itens apresentaram percentual de 100% de cumprimento. Destaca-se, também, que apenas 1 item obteve avaliação positiva igual ou inferior a 50%. Ressaltamos que os itens 3.1 (Informação classificada) e 7 (Pergunta duplicada/repetida) não foram avaliados pois nenhum protocolo com essas características foi selecionado na amostra, de acordo com a proporção 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	47	94%
Item 2 – Decisão e especificação da decisão	50	39	78%
Item 3 – Justificativa legal para negativa	9	6	66,67%
Item 3.1 – Informação classificada	0	0	Não se aplica
Item 4 – Resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido	50	49	98%
Item 5 – Restrição de conteúdo	50	50	100%
Item 6 – Resposta clara e objetiva	50	39	78%
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	2	1	50%
Item 9 – Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância	2	2	100%
Item 10 – Tipo de resposta	2	2	100%
Item 11 – Resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos	2	2	100%
Item 12 – Restrição de conteúdo	2	2	100%
Item 13 – Resposta clara e objetiva quanto aos recursos	2	2	100%

Avaliação em relação à alteração de Tipo	Quantidade de protocolos avaliados	Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito	Percentual de cumprimento
Item 14 – Adequação da alteração de tipo, sem prejudicar o cidadão no exercício do direito de acesso à informação.	30	30	100%

Em linhas gerais, observou-se que o Ministério alcançou bons resultados nos itens avaliados, especialmente naqueles relacionados aos recursos. O órgão indicou de forma adequada os destinatários dos recursos em 2ª instância, além de ter marcado adequadamente os campos “Tipo de resposta” e “Restrição de conteúdo”. As decisões recursais foram apropriadamente inseridas no campo “justificativa” do sistema, com respostas claras e objetivas.

Do universo amostral relacionado aos recursos, o item com menor percentual de cumprimento foi o do campo “responsável pela decisão recursal”. Verificou-se, na análise dos protocolos, que não houve correspondência entre o destinatário indicado no campo da resposta inicial e aquele indicado responsável pela decisão em 1ª instância. Ademais, o cargo do respondente foi indicado apenas no campo “Justificativa” do recurso. Tendo em vista o exposto, é importante ressaltar que a indicação realizada pelo órgão na resposta inicial ao pedido deve corresponder à do responsável pela decisão, sendo necessário preencher de forma apropriada os campos correspondentes. É fundamental que fique claro para o solicitante que a exigência legal de direcionamento do recurso a uma autoridade hierarquicamente superior foi atendida.

Em relação aos pedidos, verificou-se que a linguagem nas respostas nem sempre é clara e objetiva. É importante que o órgão use uma linguagem simples e direta, evitando termos técnicos, siglas e palavras estrangeiras, a menos que seja necessário. O ideal é usar frases diretas e um estilo de comunicação que seja fácil de entender para o público em geral.

A marcação dos campos “Decisão” e “Especificação da decisão” também precisa de atenção. Foi observado que, frequentemente, as respostas orientavam os solicitantes sobre como encontrar a informação na internet ou em publicações, mas estavam indevidamente marcadas como “resposta solicitada inserida no Fala.BR”. É importante destacar que, quando a resposta indica onde a informação pode ser obtida, a especificação correta deve ser “Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes”.

Vale ressaltar também que o tipo de resposta “Acesso concedido” só deve ser utilizado quando todas as informações solicitadas tiverem sido franqueadas ao requerente. Nos casos em que o órgão diz que a informação solicitada não existe, a marcação correta é “Informação inexistente”.

Quanto à justificativa legal para a negativa, foram identificados erros conceituais nas razões apresentadas. Foi observado, por exemplo, o uso inadequado do tipo “Acesso negado” em respostas que afirmavam que o pedido não se tratava de um pedido de acesso à informação. A marcação “Acesso negado” deve ser usada quando o órgão nega o acesso à informação com base em motivos legais, enquanto o campo “Não se trata de solicitação de informação” deve ser utilizado quando o órgão considera que a demanda é de outro tipo de demanda, como denúncia, sugestão ou consulta. Notou-se também confusão entre os conceitos de pedido genérico, desproporcional e pedido que exige tratamento adicional de dados. O pedido genérico é aquele que não descreve de forma delimitada o seu objeto, impossibilitando a compreensão da solicitação. Já o pedido desproporcional é aquele que, caso fosse atendido, comprometeria significativamente a realização das atividades

rotineiras do órgão, acarretando prejuízo aos demais solicitantes. Por fim, o pedido que exige trabalho adicional caracteriza-se por ser aquele que demanda atividades adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações ou que demanda a produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão. A diferenciação de tais conceitos é essencial para realizar a marcação adequada do campo “Tipo de resposta”.

Apesar das questões relatadas, a avaliação consolidada do Ministério 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 que 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). Ressaltamos que o item 3.1 (Informação Classificada) não foi avaliado pois a Unidade não apresentou negativa com base em informações classificadas no período. Já o item 7 (Pergunta duplicada/repetida) não foi avaliado pois não nenhum protocolo com essa característica foi selecionado na amostra, de acordo com a proporção de pedidos recebidos pelo órgão.

Na tabela serão listadas 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
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; ▪ Uso apenas da sigla da unidade, sem especificar o seu significado, o que não permite que seja feita a correlação da autoridade hierárquica indicada com a área técnica responsável pela resposta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observar a existência de relação hierárquica entre a autoridade indicada e a área técnica responsável pela resposta inicialmente fornecida ao solicitante; ▪ Evitar o uso isolado de sigla dos setores que não permitam ao solicitante a identificação correta da área técnica produtora da resposta; ▪ Evitar o uso de abreviações sem a adequada descrição.
Decisão e Especificação da Decisão	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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”, embora a resposta do Ministério tenha sido a de que a informação é inexistente. Logo, a correta marcação teria sido a de “Informação inexistente”. 	<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.
Justificativa Legal para Negativa	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Houve marcações que não correspondiam ao que o órgão alegou na resposta. Por exemplo, a justificativa dada foi a de “Pedido genérico”, mas foi marcada a opção “Pedido exige tratamento adicional de dados” no sistema. Marcação no campo específico do Fala.BR 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar os servidores do SIC e áreas técnicas para que compreendam as distinções de cada hipótese de restrição.

conflitante com a justificativa alegada no corpo da resposta; <ul style="list-style-type: none"> ▪ O Ministério informou na resposta que não se tratava de pedido de informação, mas marcou a decisão como “Acesso Negado”. 	
Resposta Integralmente no Campo Específico	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ O anexo não se enquadra em situação excepcional que justifique sua inserção; ▪ Anexo ilegível. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar se os anexos estão sendo usados apenas em situações que justifiquem sua utilização (imagens, gráficos, planilhas, relatórios, informações que exijam formatação específica ou que sejam demasiadamente extensas); ▪ Observar a qualidade e nitidez das imagens em anexo.
Resposta Clara e Objetiva	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A disponibilização de links com endereços que se encontram indisponíveis; ▪ Textos longos e pouco objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar se os links enviados na resposta estão, de fato, acessíveis ao solicitante e se não apresentam nenhum tipo de erro; ▪ Rer ler atentamente toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor ou por outro servidor da área responsável ou do SIC; ▪ Observar se a resposta possui clareza e objetividade, evitando textos desnecessariamente longos.
Avaliação quanto aos recursos	
Responsável pela Decisão	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta a indicação do cargo da autoridade que tomou a decisão no campo adequado; essa informação aparece apenas no campo “justificativa” do recurso. Autoridade indicada no campo “Destinatário do Recurso de 1ª instância” diverge da informação constante no campo “Responsável pela decisão”. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicar o cargo da autoridade que proferiu a decisão no campo indicado; ▪ Verificar se a autoridade indicada como responsável pela decisão do recurso de 1ª instância (no momento da resposta ao pedido) é, de fato, a autoridade responsável pela decisão do recurso.

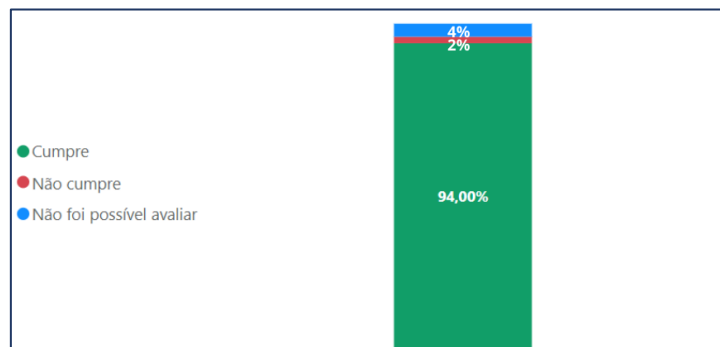
3. Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido

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 94% (47) dos protocolos cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade hierárquica competente para analisar o recurso em 1ª instância.

Destacamos que em 4% (2) dos protocolos não foi possível realizar a avaliação, tendo em vista não ter sido possível estabelecer com clareza a existência de hierarquia funcional. Em relação ao não cumprimento, o percentual foi de 2% (1) 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;
- Uso de sigla sem especificar o seu significado, o que não permite que seja feita a correlação do setor da autoridade hierárquica indicada com o da área técnica responsável pela resposta.

Exemplo de inadequação: Protocolo 71003.022513/2023-94

Data da resposta: 12/07/2023, às 08:56

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Servidores da SNAS, SECF, SESAN, SNCF, SISEC, SAGICAD	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Secretários da SNAS, SECF, SESAN, SNCF, SISEC, SAGICAD	Prazo para recorrer 24/07/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	

Resposta
Prezada Senhora,

Em atenção ao pedido de acesso à informação, registrado sob o NUP 71003.022513/2023-94, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), por meio da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), Secretaria Extraordinária de Combate à Pobreza e à Fome (SECF), Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (SESAN), Secretaria Nacional de Cuidados e Família (SNCF), Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único (SAGICAD) e Secretaria de Inclusão Socioeconômica (SISEC), encaminham as informações expostas a seguir:

Uso de siglas sem descrevê-las

Orientações

Ao preencher o campo “Destinatário do Recurso”, o órgão deve evitar o uso isolado de sigla dos setores que não permitam ao solicitante a identificação correta da área técnica produtora da resposta, seja na resposta inicial seja na decisão em qualquer instância recursal.

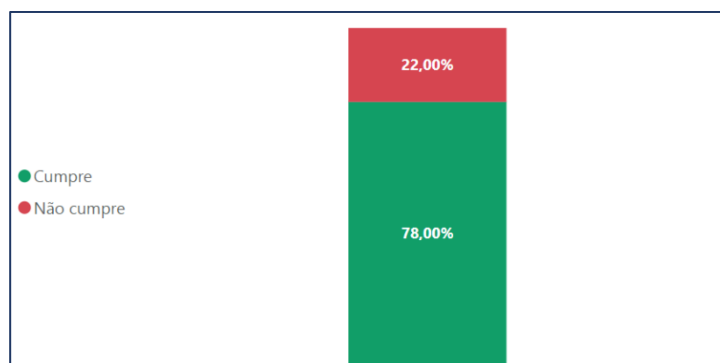
O uso de abreviações sem a adequada descrição prejudica o entendimento do solicitante sobre qual será autoridade hierárquica que avaliará um eventual recurso.

3.2. Item 2 – DECISÃO e ESPECIFICAÇÃO DA DECISÃO

Ao responder um pedido de acesso à informação, o órgão deve efetuar a marcação dos 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 78% (39) dos protocolos avaliados na amostra cumpriram adequadamente este item, com marcações de “Decisão” e de “Especificação da Decisão” que corresponderam ao que foi respondido ao solicitante. Por outro lado, em relação ao não cumprimento, verificou-se que 22% (11) dos pedidos de acesso à informação tiveram marcações incorretas.

Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Na resposta, foi apresentada orientação ao solicitante sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes, no entanto, o órgão marcou “resposta solicitada inserida no Fala.BR”;
- Marcação de “Acesso Concedido” embora a resposta do Ministério tenha explicado que a informação era inexistente. Logo, a correta marcação teria sido “Informação inexistente”.

Exemplo de inadequação: Protocolo 71003.020266/2023-91

▼ Data da resposta: 29/06/2023, às 14:15			
Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Servidor da Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Secretaria de Avaliação, Gestão da Informação e Cadastro Único	Prazo para recorrer 10/07/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	

Marcação realizada pelo Ministério

Resposta
Prezado Senhor,

Em atenção ao pedido de acesso à informação, registrado sob o NUP 71003.020266/2023-91, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), por meio da Secretaria de Avaliação Gestão da Informação e Cadastro Único (SAGICAD), informa que dados gerais e sintéticos do Cadastro Único podem ser acessados por meio da plataforma CECAD (Consulta, Seleção e Extração de Informações do CadÚnico), disponível em <https://cecad.cidadania.gov.br/painel03.php>.

Neste link é possível acessar dados dos números de pessoas e famílias cadastradas, atualizadas, faixa de renda e principais características coletadas pelo formulário do Cadastro Único, filtrando por município, estado e região.

Caso esses dados não sejam suficientes para o desenvolvimento da pesquisa, há um procedimento específico de acesso a dados disponível em: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/acesso_dados_cadunico/

Resposta fornecida pelo Ministério indicando o local de acesso da informação

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 revise as 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 possibilita uma](#) visualização consolidada de quais são as 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

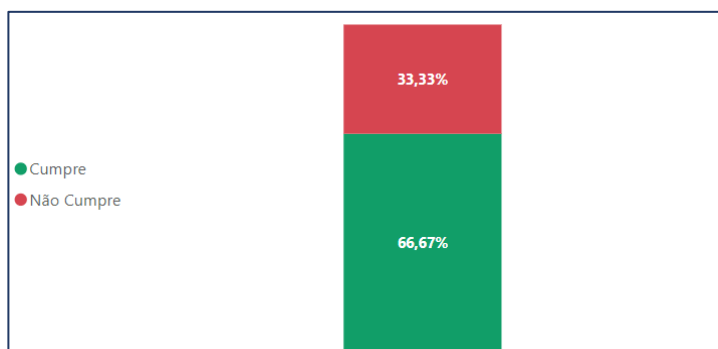
Segundo o disposto na LAI, sempre que houver negativa de acesso a qualquer informação solicitada, o órgão deve, necessariamente, indicar as razões que a justifiquem, seja a negativa total ou parcial, além de especificar o embasamento legal que a sustenta e os motivos pelos quais ela se aplica ao pedido 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, 11 foram decididos como “Acesso Negado” ou “Acesso Parcialmente Concedido”, sendo que 9 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 18% da amostra total do órgão.

- Dos 9 pedidos negados ou parcialmente concedidos, 66,67% (6) tiveram avaliação positiva;
- Por outro lado, em 33,33% (3) deles verificou-se que houve inadequação no tratamento realizado pelo órgão e, por esse motivo, avaliou-se que houve descumprimento.

Entre os problemas encontrados, destacam-se:

- O Ministério informa que não se trata de pedido de informação, mas marcou a decisão como “Acesso Negado”;
- Houve marcações que não correspondiam ao que o órgão alegou na resposta. Por exemplo, a justificativa foi "Pedido genérico", mas a marcação escolhida foi “Pedido exige tratamento adicional de dados”.
- Marcação no campo específico do Fala.BR conflitante com a justificativa alegada no corpo da resposta;

Exemplo de inadequação: Protocolo 71003.017001/2023-14

<div> Data da resposta: 23/05/2023, às 08:30 </div>			
Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Servidor da Divisão de Transparência e Acesso à Informação	Decisão Acesso Negado	Especificação decisão Pedido genérico
Destinatário Recurso 1º Ouvidora-Geral do MDS	Prazo para recorrer 02/06/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	

Marcação realizada pelo Ministério

Prezado(a) Senhor(a),

Inicialmente, esclarecemos que, devido ao reencaminhamento de seu pedido registrado sob o NUP 71003.017001/2023-14, apenas na data de hoje, a Divisão de Transparência e Acesso à Informação (DTAI) do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) ficou impossibilitada de encaminhar a sua manifestação para o canal interno adequado. Também, o fato de seus dados se encontrarem anonimizados em seu pedido não nos permitiu o encaminhamento

to de sua manifestação para a Divisão de Ouvidoria, que é a área responsável pelo canal específico para tratamento de demandas como sugestão, reclamação, solicitação de providência, denúncia ou elogio, para que se pudesse registrar seu pedido correto, de forma mais rápida e antecipada.

Sendo assim, orientamos que o registro da sua demanda seja feito, seguindo os procedimentos abaixo:

1. Acesse o sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

2. Escolha, adequadamente, o tipo de manifestação que deseja registrar, conforme as opções oferecidas na plataforma, que irão aparecer na seguinte ordem: "Denúncia", "Elogio", "Reclamação", "Solicitação", "Sugestão" e "Reclamação".

Destacamos que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que corresponde à opção "Acesso à Informação", atende a pedidos sobre informações públicas, como por exemplo: dados financeiros e de despesas orçamentárias, dados sobre licitações, dados gerais sobre os projetos de interesse geral, série histórica de benefícios de Programas do MDS, entre outros. Já a Divisão de Ouvidoria responde às demais opções disponíveis na plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação, não sendo possível fazer o encaminhamento da sua manifestação, para a Divisão responsável, mesmo estando na mesma plataforma.

Justificativa apresentada pelo Ministério em sua resposta de negativa de acesso

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

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.

No período de seleção da amostra não houve pedidos que tenham sido negados com fundamento no fato de as informações estarem classificadas. Por isso, este item não foi objeto de avaliação.

No entanto, seguem algumas considerações sobre o tema, tendo em vista que é comum que haja confusão entre o conceito de informação classificada e os conceitos das demais hipóteses de restrição também previstas na LAI.

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.

Vale esclarecer 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

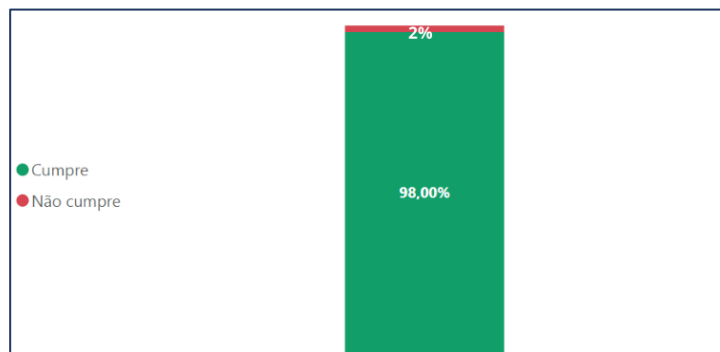
Neste item foi analisado se a resposta ao pedido de acesso foi inserida no campo específico do Fala.BR e se a utilização de anexos foi feita de forma adequada. Essa verificação é de suma importância, pois favorece a compreensão dos solicitantes ao conteúdo da resposta e facilita o exercício do controle 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 98% (49) 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.

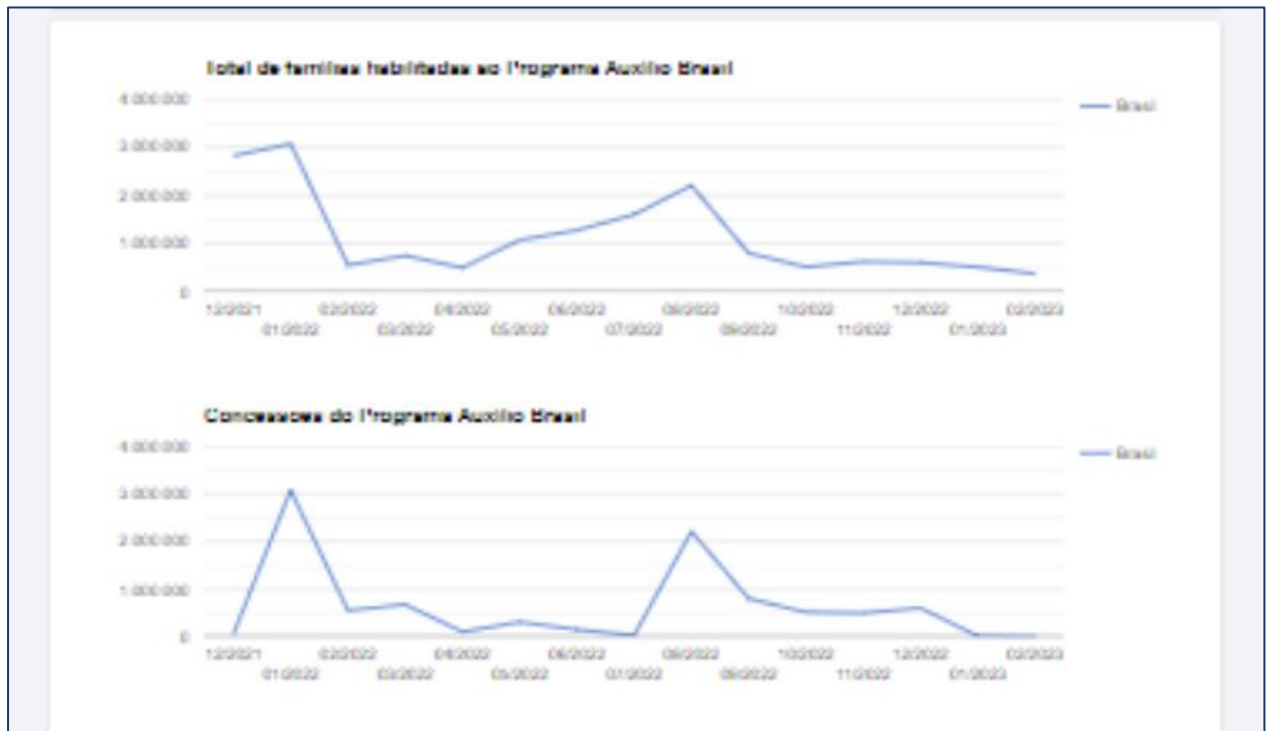
A avaliação apurou que apenas 2% (1) da amostra descumpriu este quesito. A inadequação identificada foi a seguinte:

- O anexo não se enquadra em situação excepcional que justifique sua inserção;
- Anexo ilegível.

Exemplo de inadequação: Protocolo 71003.017068/2023-41

Captura de tela da interface do sistema "Famílias Habilitadas no Programa Auxílio Brasil". O formulário permite a seleção de localização, com opções para "Minha Localização", "Área Especial" e "Minhas Áreas". O campo "Unidade territorial" está configurado para "BRASIL".

Anexo ilegível inserido pelo Ministério



Anexo ilegível inserido pelo Ministério

Orientações

Recomenda-se que o órgão:

- Inclua no campo adequado do Fala.BR o texto (conteúdo) da resposta fornecida pela área técnica;
- Ao incluir um anexo, atentar para a legibilidade dos textos e qualidade/definição das imagens.

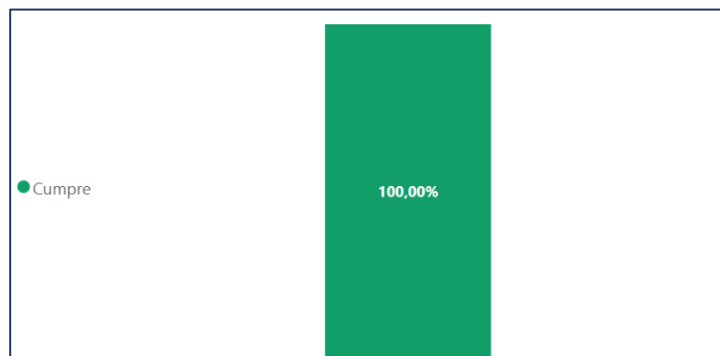
3.6. Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

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 (“Sim” ou “Não”) 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 ou 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.

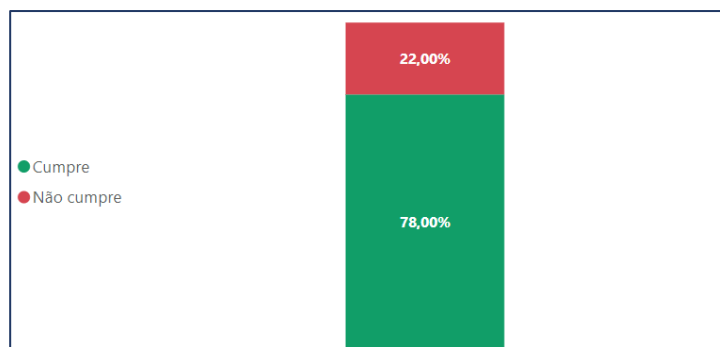
3.7. Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA

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, 78% (39) dos protocolos apresentaram linguagem clara e objetiva, permitindo a fácil compreensão da resposta produzida.

Por outro lado, 22% (11) dos protocolos foram considerados insatisfatórios. O principal problema encontrado foi:

- A disponibilização de links com endereços que se encontram indisponíveis;
- Textos longos e pouco objetivos.

Exemplo de inadequação: Protocolo 71003.017068/2023-41

Frete à pergunta número 2, explicita-se que de janeiro a maio de 2023, no Brasil, cerca 1.8 milhões de famílias tiveram seus benefícios cancelados no Programa Auxílio Brasil / Programa Bolsa Família.

Consta no sítio Visdata o total de famílias beneficiárias PBF (<https://acesse.one/M4hmO>) em maio de 2023 (item 3 da pergunta do demandante) e o histórico do saldo de famílias habilitadas após a concessão (item 5 da pergunta do demandante) no Programa Auxílio Brasil (<https://link.dev/4zF1X>) e no Programa Bolsa Família (<https://aplicacoes.cidadania.gov.br/vis/data3/data-explorer.php>). É possível especificar a localidade e a série histórica desejada para descarga dos dados no computador, conforme o anexo.

Resposta inserida no Fala.BR pelo Ministério com links que direcionam a endereços inexistentes

Orientações

Recomenda-se a releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor 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 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.

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.. 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 serem do mesmo solicitante;
- Para respeitar os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação, responda o primeiro pedido cadastrado pelo solicitante, de modo 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, **apenas 2 protocolos apresentaram recursos e, por esse motivo, os valores percentuais apontados nos resultados se referem tão somente ao universo desses 2 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

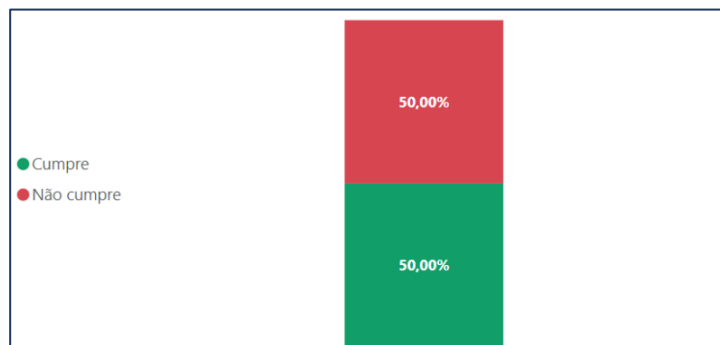
A avaliação deste item observou se o Ministério indicou corretamente a autoridade competente, atentando-se às relações hierárquicas existentes no órgão.

Para tanto, verificou-se se os recursos em 1ª instância foram julgados por autoridade hierarquicamente superior à que analisou inicialmente o pedido e se, no caso de recursos de 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 1 – Destinatário do Recurso, anteriormente relatado.

Do resultado encontrado



Dos 2 protocolos com recursos avaliados, verificou-se que 50% (1) cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade competente pela decisão.

Em relação ao não cumprimento, constatou-se que os outros 50% (1) dos protocolos apresentaram equívocos no preenchimento das duas instâncias recursais.

A inadequação identificada consiste na falta de indicação do cargo da autoridade que proferiu a decisão no campo indicado, tendo em vista que a informação foi inserida apenas no campo de “justificativa” do recurso. Ademais, a autoridade indicada no campo “Destinatário do Recurso de 1ª instância” diverge da informação constante no campo “Responsável pela decisão”.

Exemplo de inadequação: Protocolo 71003.031353/2023-74

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Servidor da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Secretaria Nacional de Renda de Cidadania	Prazo para recorrer 30/08/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	

Autoridade indicada como destinatária do recurso de 1ª instância

Prezado Senhor,

Em atenção ao Recurso de 1ª Instância registrado sob o NUP 71003.031353/2023-74, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), por meio da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), comunica deferimento do presente recurso e presta os seguintes esclarecimentos.

Esta secretaria informa que o processo de Habilitação, Seleção e Concessão ao Programa Bolsa Família (PBF) do mês de setembro ainda segue em execução, de maneira que sua publicação se dará por volta do dia 15 de setembro de 2023, no sítio do <https://aplicacoes.cidadania.gov.br/vis/data3/data-explorer.php>.

Orientamos, que caso deseje informações complementares ou realizar novos questionamentos, registrar um novo pedido de acesso à informação no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Atenciosamente,
ELIANE AQUINO CUSTÓDIO
Secretaria Nacional da Renda de Cidadania

[\[Ver menos\]](#)
Responsável pela Decisão: Servidor da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
Destinatário do recurso de 2ª instância: Ministro de Estado do MDS
Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na lei 12.527/2011?: Não

O campo “responsável pela decisão” diverge da autoridade indicada na resposta como destinatária do recurso de 1ª instância. Além disso, apenas na justificativa do recurso consta qual a autoridade responsável pela decisão (Secretaria Nacional da Renda de Cidadania)

Orientações

O responsável pela decisão deve corresponder à **autoridade competente** para a 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 ou nas decisões recursais.

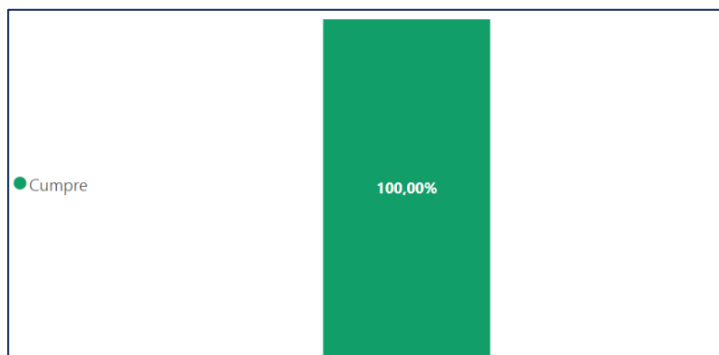
4.2. Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA

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.

Do resultado encontrado



Vale destacar que em 100% dos 2 pedidos de acesso à informação que tiveram recursos avaliados, houve a indicação correta da autoridade máxima do Ministério como responsável pela decisão. No entanto, seguem algumas considerações sobre o item para auxiliar o Ministério na melhoria contínua do seu atendimento aos pedidos de acesso à informação.

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.

Vale destacar que a autoridade responsável pela decisão em 2ª instância das estruturas administrativas vinculadas à pasta deve ser o próprio titular do Ministério e não a autoridade máxima da estrutura vinculada.

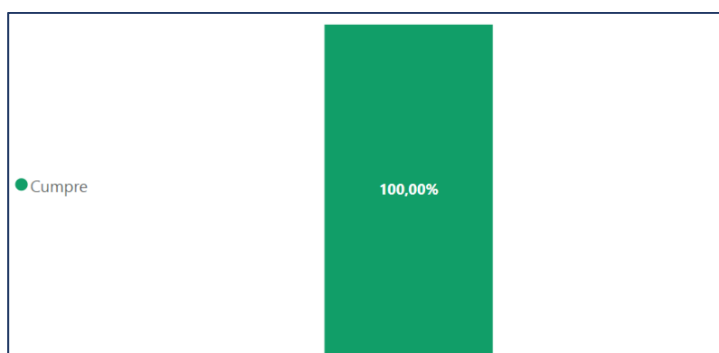
4.3. Item 10 - TIPO DE RESPOSTA

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 recursos, a avaliação do “Tipo de Resposta” contemplou apenas os 2 protocolos elegíveis, dentre os quais 100% tiveram a marcação considerada adequada e fidedigna em relação ao que foi entregue ao solicitante.

Apesar do Ministério ter obtido aproveitamento máximo no presente item, é importante ressaltar a importância de uma leitura atenta e pormenorizada do teor do conteúdo da decisão proferida antes da finalização do atendimento do pedido na Plataforma Fala.BR. Também é essencial que seja promovida 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 dos servidores e alinhar as interpretações de acordo com o que propõem essas regras.

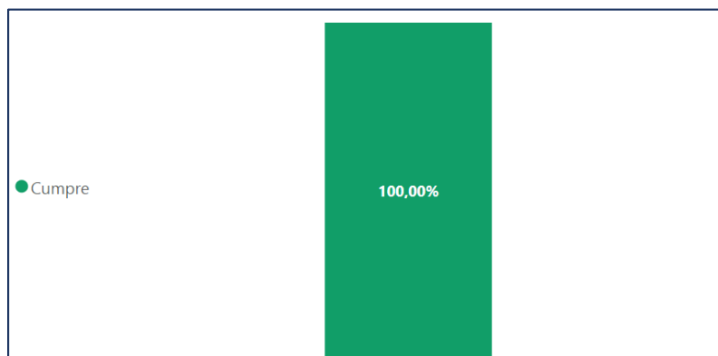
O amadurecimento do conhecimento reduzirá a possibilidade de erro e propiciará ao Ministério análises precisas e alinhadas aos propósitos do direito fundamental de acesso à informação constitucionalmente previsto.

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



Dos 2 pedidos de acesso à informação avaliados que tiveram recursos interpostos, todos tiveram avaliação positiva neste ponto. No entanto, seguem algumas recomendações para auxiliar o Ministério na correta utilização do sistema.

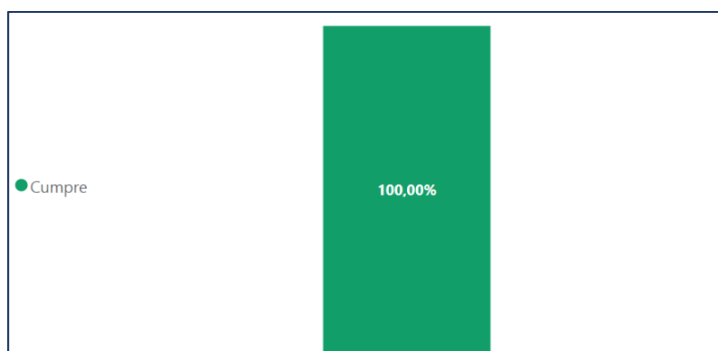
Recomenda-se que o órgão:

- Inclua no campo adequado do Fala.BR o texto (conteúdo) da resposta fornecida pela área técnica;
- Restrinja o uso de anexos apenas àqueles casos em que se justifique (envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres);
- Ao incluir um anexo, no campo da resposta, inclua a descrição resumida do documento anexado;
- Ao responder demandas que envolvem diversas áreas técnicas, evite anexar despacho de encaminhamento entre as áreas técnicas, e, sempre que possível, consolide a resposta fornecida pelas áreas de forma a deixar a resposta mais direta e facilitar o entendimento e clareza nas respostas.

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, conseqüentemente, 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 2 protocolos avaliados com recursos, 100% apresentaram marcação correta. Isso significa que houve restrição do conteúdo quando havia informações protegidas na solicitação e que houve publicidade quando não havia dados protegidos por lei.

Sobre este item, compartilhamos a seguir algumas informações:

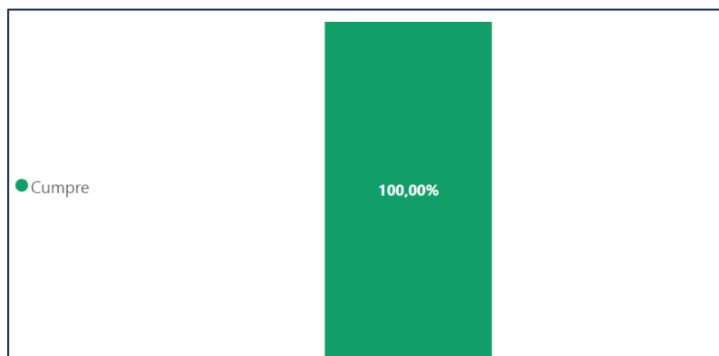
- A marcação do campo contido na aba “Resposta do Recurso” do Fala.BR, é usada para indicar se existem informações restritas (pessoal sensível, sigilosa ou classificada) no conteúdo do recurso, da resposta ou dos anexos (caso existam);
- **A marcação deste campo não se confunde com o tipo de decisão 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 o acesso ter sido concedido ou negado.

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



Da amostra recursal de 2 protocolos, observou-se que 100% apresentaram linguagem clara, objetiva e acessível, permitindo que qualquer solicitante pudesse compreendê-la imediatamente.

Mesmo apresentando avaliação totalmente positiva neste item, vale ressaltar que é importante que seja realizada a releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor ou 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

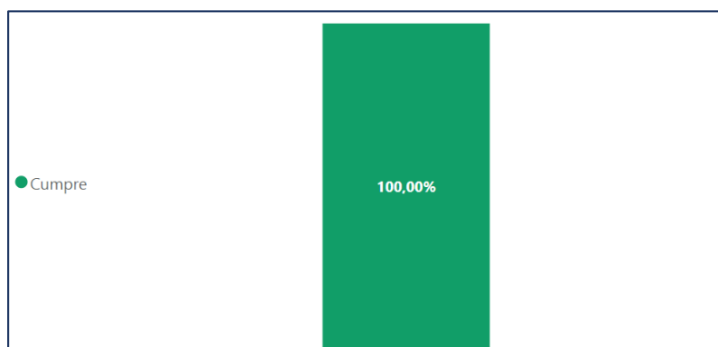
Dentre as funcionalidades disponibilizadas aos órgãos e entidades na Plataforma Fala.BR, tem-se a “alteração de tipo”, que permite mudar a solicitação registrada pelo solicitante como “Pedido de Acesso à Informação” para um dos tipos de “Manifestação de Ouvidoria”. Desse modo, ao receber uma demanda 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 (seja uma 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, 30 protocolos.

Do resultado encontrado



Dentre as alterações de tipo promovidas por este Ministério selecionadas na amostra (30 protocolos), constatou-se que 100% (22) dos protocolos sofreram adequadamente a mudança de pedido de acesso à informação para uma das hipóteses de manifestação de ouvidoria.

Em razão da relevância desse ponto, frisamos 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