

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



QualiLAI 2023-2024

**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

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: Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República

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 da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República 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 correta aplicação da LAI no que concerne ao “Destinatário do Recurso”, “Responsável pela Decisão” e “Alteração de Tipo”.

Sobre o preenchimento do destinatário do recurso e responsável pela decisão, orientamos essa Secretaria observar o disposto no §4º do artigo 11 da Lei de Acesso à Informação. Ao preencher este campo, o órgão deve, necessariamente,

indicar a autoridade hierárquica competente. Para isso, é necessário considerar a estrutura organizacional e a existência de relação hierárquica desta autoridade com a área técnica responsável pela resposta.

Quanto ao procedimento de alteração de tipo nas solicitações recebidas por essa Secretaria, ressaltamos que, antes de mudar um pedido de acesso para algum dos tipos de manifestação de ouvidoria, é necessário 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. A alteração incorreta 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 e seus respectivos recursos.

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.....	14
3.3.	Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA.....	16
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	26
4.6.	Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA	27
5.	Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo.....	28
6.	Orientações Complementares sobre Acesso à Informação	29

1. Apresentação

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

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

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

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

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

Para cada órgão, foram avaliados protocolos registrados na Plataforma Fala.BR referentes a pedidos de acesso à informação respondidos entre o período de 1º de maio de 2023 a 31 de agosto de 2023. Foram selecionados protocolos com atendimento encerrado, isto é, aqueles para os quais não cabia mais nenhuma ação possível, 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 pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. No período do recorte amostral da avaliação, de 1º de maio a 31 de agosto de 2023, a Secretaria recebeu 143 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 22,08 dias e índices de satisfação do usuário com médias de 2,50 (resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido) e 4,50 (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 69,93% dos pedidos foram classificados como “acesso concedido”, 16,08% como “acesso parcialmente concedido”, 2,10% como “acesso negado”, e 11,89% referente às demais classificações.

Em relação ao quantitativo de recursos interpostos contra as respostas fornecidas pela Secretaria no período, observa-se o percentual de 18,18%, o que equivale a 26 recursos cadastrados em 1ª instância. Dentre esses, 13 (50%) subiram para a 2ª instância recursal. A taxa de manutenção da decisão foi de 76,92% na 1ª instância, 84,62% na 2ª instância e 88,89% na 3ª instância.

Nesse período, verificou-se também que a Secretaria cumpriu integralmente o prazo de resposta tanto nos pedidos quanto nos recursos.

Para a **avaliação qualitativa**, foram selecionados **52 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	36	69,23%
Acesso Negado	2	3,85%
Acesso Parcialmente Concedido	8	15,38%
Informação Inexistente	2	3,85%
Não se trata de solicitação de informação	0	0%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0	0%
Pergunta Duplicada/Repetida	4	7,69%
Total Geral	52	100%

Foi selecionada também **1 solicitação** que ingressou como pedido LAI, mas que teve 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, as quais 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 52 protocolos referentes aos pedidos de informação; 10 protocolos em relação aos recursos e 1 protocolo em relação à alteração de tipo.

Destaca-se que, dos itens analisados, 13 tiveram percentual de cumprimento superior a 50%, dentre os quais, 9 itens apresentaram percentual de 100% de cumprimento. Observou-se, também, que o item destinatário do recurso apresentou percentual abaixo de 50% e o item de adequação da alteração de tipo, que só teve 1 protocolo avaliado, teve como resultado o não cumprimento.

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	52	24	46,15%
Item 2 – Decisão e especificação da decisão	52	48	92,31%
Item 3 – Justificativa legal para negativa	4	4	100%
Item 3.1 – Informação classificada	1	1	100%
Item 4 – Resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido	52	52	100%
Item 5 – Restrição de conteúdo	52	51	98,08%
Item 6 – Resposta clara e objetiva	52	52	100%
Item 7 – Pergunta duplicada/repetida	4	4	100%
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	10	6	60%
Item 9 – Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância	10	10	100%
Item 10 – Tipo de resposta	10	10	100%
Item 11 – Resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos	10	10	100%
Item 12 – Restrição de conteúdo	10	10	100%
Item 13 – Resposta clara e objetiva quanto aos recursos	10	9	90%
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.	1	0	0%
--	---	---	----

Em linhas gerais, observou-se que a Secretaria adotou uma conduta adequada de menção expressa à possibilidade de interposição recursal com informação do prazo 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 a Secretaria 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. Estes bons resultados foram constatados na justificativa legal para a negativa; informação classificada; resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido; resposta clara e objetiva quanto aos pedidos; pergunta duplicada/repetida; Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância; tipo de resposta; resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos e restrição de conteúdo (recursos).

Sobre o preenchimento do destinatário do recurso e responsável pela decisão, merece atenção a confusão entre a autoridade competente e a área técnica produtora da resposta, haja vista que em muitas situações o órgão informou a área técnica quando deveria ter informado o cargo da autoridade. Nesse sentido, é importante pontuar que, segundo dispõe o §4º do artigo 11 da Lei de Acesso à Informação, ao preencher este campo, o órgão deve, necessariamente, indicar a autoridade hierárquica competente. Para isso, é necessário também observar a estrutura organizacional e a existência de relação hierárquica desta autoridade com a área técnica responsável pela resposta.

No tocante à decisão e especificação da decisão, verificou-se pequenos equívocos de marcação, especialmente na utilização de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, logo, a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”. Apesar dessas percepções, a Secretaria obteve bom resultado quanto ao cumprimento deste quesito.

A marcação do campo “Restrição de Conteúdo” é um ponto importante no fluxo de atendimento aos pedidos de informação. 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 feito 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, nota-se dificuldade em discernir o que é uma solicitação de informação de uma manifestação de ouvidoria, principalmente quanto à espécie “solicitação”. 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. 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 de inviabilizar 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”.

Apesar das questões relatadas, a avaliação consolidada da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República 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 correta aplicação da LAI, conforme demonstrado acima e detalhado no 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). Considerando a referência apenas às inadequações verificadas em alguns dos itens da avaliação, aqueles que apresentaram 100% de cumprimento estarão dispostos nas seções 3 e 4 deste relatório.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	
Inadequação	Orientação
Avaliação quanto aos Pedidos	
Destinatário do Recurso	
<ul style="list-style-type: none"> Indicação apenas da área técnica, sem a indicação do cargo da autoridade hierárquica competente pela análise do recurso. 	<ul style="list-style-type: none"> Observar a existência de relação hierárquica entre a autoridade indicada e a área técnica responsável pela resposta inicialmente fornecida ao solicitante; Indicar o cargo da autoridade hierárquica competente.
Decisão e Especificação da Decisão	
<ul style="list-style-type: none"> Marcação de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, logo, a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante; Revisar as respostas e marcações antes de finalizar o atendimento; Ler o Guia de Procedimentos em caso de dúvidas.
Restrição de Conteúdo	
<ul style="list-style-type: none"> Restrição de informações públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> 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; Avaliar o contexto de cada caso para verificar a necessidade de restrição de um pedido no BuscaLAI; 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.
Avaliação quanto aos recursos	
Responsável pela Decisão	
<ul style="list-style-type: none"> Indicação incorreta da autoridade hierarquicamente superior responsável pela análise do recurso em 1ª instância, informando apenas a área técnica responsável pela produção da resposta e não a autoridade; 	<ul style="list-style-type: none"> Indicar o cargo da autoridade hierárquica superior competente pela análise do recurso em 1ª instância e não apenas o nome da área técnica responsável; Verificar se a autoridade responsável pela decisão do recurso de 1ª instância é hierarquicamente superior a quem respondeu o pedido inicial. Evitar o uso isolado de sigla das áreas técnicas ou cargos que comprometam a identificação da hierarquia pelo solicitante.

Resposta Clara e Objetiva	
<ul style="list-style-type: none"> Uso de palavras/expressões na língua Inglesa sem a correspondente tradução/descrição/explicação ou falta de justificação ao solicitante pela impossibilidade de traduzi-las/descrevê-las/explicá-las; Palavras com números e/ou interrogações no meio, substituindo as letras devidas em diversas partes do texto. 	<ul style="list-style-type: none"> Rer atentamente toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor ou por outro servidor da área responsável ou do SIC; Sempre que possível, consolidar a resposta fornecida pelas áreas de forma a deixar a resposta mais direta e facilitar o entendimento e clareza nas respostas.
Alteração de Tipo	
<ul style="list-style-type: none"> Alteração realizada indevidamente. 	<ul style="list-style-type: none"> 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; 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”.

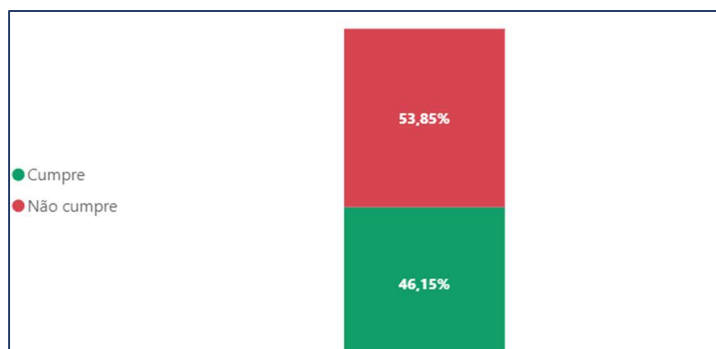
3. Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido

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. Verificou-se 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 52 pedidos de acesso à informação avaliados na amostra, verificou-se que apenas 46,15% (24) dos protocolos cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade hierárquica competente para analisar o recurso em 1ª instância.

Em relação ao não cumprimento, constatou-se o percentual de 53,85% (28) dos protocolos, onde foram identificadas as seguintes situações:

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

Exemplo de inadequação: Protocolo 53125.000744/2023-89

Data da resposta: 12/06/2023, às 09:05			
Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta diretoria do Departamento de Publicidade da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República	Decisão Acesso Parcialmente Concedido	Especificação decisão Parte da informação inexistente
Destinatário Recurso 1º Departamento de Canais Digitais da Secretaria de Comunicação Institucional da Secretaria de Comunicação	Prazo para recorrer 22/06/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	

Indicação apenas da área técnica

Orientações

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

Embora não tenha ocorrida a situação, é importante ressaltar que o órgão deve evitar o uso isolado de siglas que não permitam ao solicitante a identificação correta da autoridade hierárquica competente e da área técnica produtora da resposta, seja na resposta inicial seja na decisão em qualquer instância recursal.

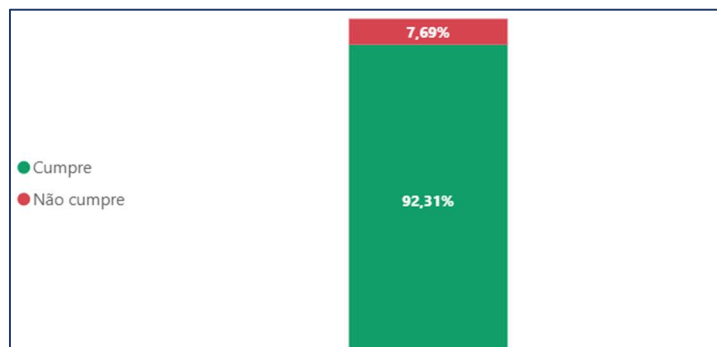
O uso de abreviações sem a adequada descrição prejudica o entendimento do solicitante sobre a autoridade hierárquica que avaliará o recurso eventualmente interposto.

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 pela Secretaria 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 92,31% (48) dos protocolos avaliados na amostra cumpriram adequadamente este item, com marcações de “Decisão” e de “Especificação da Decisão” que correspondem ao que foi respondido ao solicitante. Por outro lado, em relação ao não cumprimento, verificou-se que 7,69% (4) dos pedidos de acesso à informação tiveram marcações incorretas.

Dentre as principais inadequações identificadas, destaca-se:

- Marcação de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, situação em que a marcação correta seria “Acesso Parcialmente Concedido”;

Exemplo de inadequação: Protocolo 00137.011163/2023-77

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Diretora do Departamento de Mídia e Patrocínios da Secretaria de Imprensa da Secretaria de Comunicação	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República	Prazo para recorrer 19/07/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	
<p>Resposta Prezada Cidadã,</p> <p>Em atenção ao pedido de acesso à informação, cadastrado sob o número 00137.011163/2023-77, informamos que as reuniões ministeriais realizadas em 6 de janeiro e 15 de junho de 2023 não foram gravadas na íntegra. Em relação à reunião de 06 de janeiro informamos que, na ocasião, os veículos de imprensa e a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) acompanharam a abertura do encontro, que foi transmitido ao vivo. Esse momento da reunião pode ser assistido pelo canal da EBC no YouTube (TV Brasil Gov), neste link https://www.youtube.com/watch?v=LLd409Zix0a&ab_channel=TVBrasilGov. A transcrição do pronunciamento do presidente da República, na abertura da reunião, está disponível neste link https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/pronunciamentos/pronunciamentos-do-presidente-da-republica-1/2023/pronunciamento-do-presidente-da-republica-luiz-inacio-lula-da-silva-na-abertura-da-primeira-reuniao-ministerial. A reunião ministerial do dia 10 de abril foi transmitida na íntegra. As imagens disponíveis podem ser obtidas nos links abaixo:</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=LLd409Zix0a https://www.youtube.com/watch?v=vPle07w29Y https://www.youtube.com/watch?v=Hh80ISjpkE https://www.flickr.com/photos/palacioplanalto/albums/7217720305033875 https://www.flickr.com/photos/palacioplanalto/albums/7217720307388321 https://www.flickr.com/photos/palacioplanalto/albums/7217720309078592</p> <p>Em relação à reunião realizada no dia 15 de junho, a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) acompanhou a abertura do encontro, que foi transmitido ao vivo. Esse momento da reunião pode ser assistido pelo canal da EBC no YouTube (TV Brasil Gov), neste link https://www.youtube.com/watch?v=Hh80ISjpkE.</p> <p>Por fim, em relação aos custos com cerimonial, decoração e outros, em razão dos eventos, informamos não ser de responsabilidade da SECOM as informações solicitadas.</p> <p>As informações acima foram disponibilizadas pela Diretora do Departamento de Mídia e Patrocínios da Secretaria de Imprensa da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.</p> <p>Salientamos que, de acordo com o art. 15 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e com o art. 21 do Decreto nº 7.724/2012, há possibilidade de recurso no prazo de 10 (dez) dias, que deverá ser dirigido à Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.</p>			

Marcação realizada pela Secretaria diverge da resposta fornecida ao solicitante, tendo em vista que informações não foram fornecidas e/ou não era de competência da Secretaria. Logo, a marcação adequada seria “acesso parcialmente concedido”

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 da inadequação relatada, orienta-se que o órgão revise as respostas e as marcações antes de finalizar o atendimento. Além disso, sugere-se a conferência com a tabela disponível no item 4.2 do [Guia de Procedimentos, a qual permite visualizar as opções possíveis de forma consolidada](#). Reforçamos que a marcação correta dos campos é muito relevante, pois, além de gerar dados estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação, subsidia o monitoramento

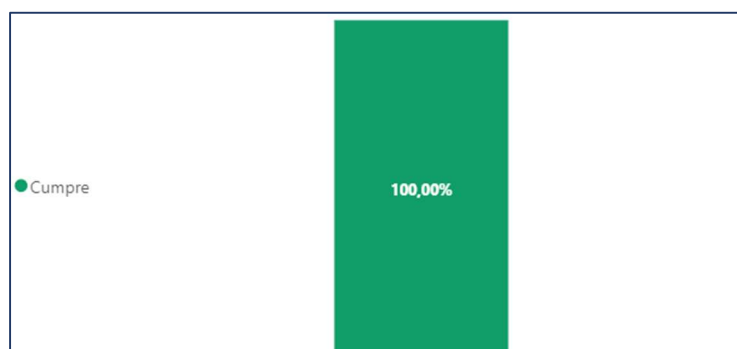
3.3. Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA

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 52 pedidos selecionados como amostra do órgão, 10 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 destes protocolos, os quais representam 7,69% da amostra total do órgão.

Dos 4 pedidos negados ou parcialmente concedidos, todos os 4 (100%) tiveram avaliação positiva, demonstrando que realizou uma análise precisa entre o que foi respondido ao solicitante e a marcação realizada no Fala.BR.

Embora a Secretaria tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, destaca-se que sempre que houver negativa de acesso, total ou parcial, é imprescindível que o órgão apresente expressamente o embasamento legal que a sustenta e as razões que a torna 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.

Para maiores informações sobre os 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.

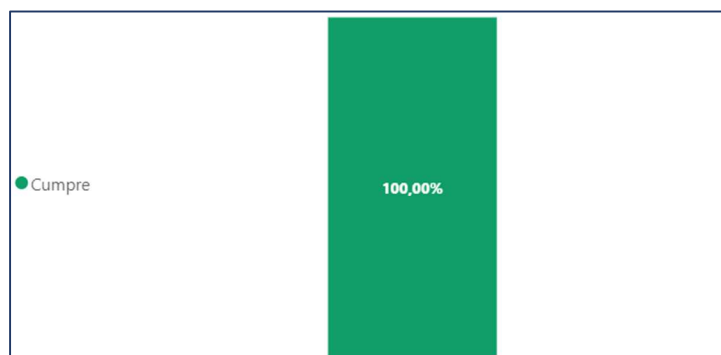
3.4. Item 3.1 - INFORMAÇÃO CLASSIFICADA

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.

Dessa forma, a análise do item considerou a existência desses elementos nas respostas fornecidas. Na análise, percebeu-se a ocorrência de confusão entre o conceito do que é informação classificada e o do das demais hipóteses de restrição também previstas na LAI.

Do resultado encontrado



Vale esclarecer que a análise se restringiu apenas a 1,92% do total da amostra do órgão, o que corresponde a 1 protocolo, haja vista que os demais pedidos de acesso à informação selecionados não se referiram à hipótese de informação classificada com base na LAI.

Neste protocolo avaliado da amostra cuja negativa de acesso total ou parcial se deu por ser uma informação classificada, segundo a marcação do próprio órgão, observou-se o cumprimento deste item de avaliação.

Apesar do cumprimento da Secretaria em relação a amostra selecionada, é importante salientar 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 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

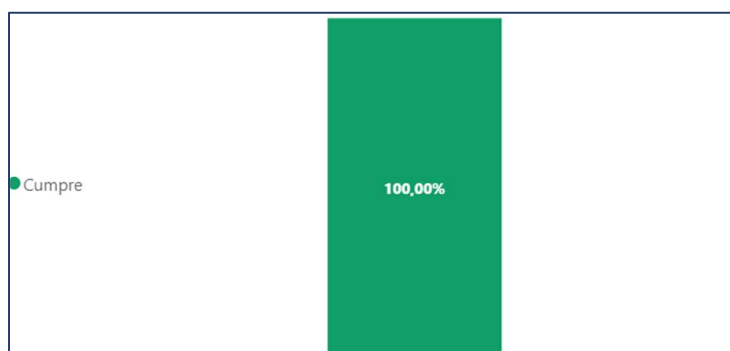
Neste item foi analisado se a resposta ao pedido de acesso foi inserida no campo específico do Fala.BR e se a utilização de anexos foi feita de forma adequada. Essa verificação é de suma importância, pois favorece o acesso dos solicitantes ao conteúdo da resposta e facilita o exercício do controle social.

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

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

Além disso, ressalta-se que os documentos anexados precisam ter 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 dessa Secretaria, 52 protocolos, observou-se que 100% (52) dos protocolos apresentaram resposta inseridas integralmente em campo específico na Plataforma Fala.BR e/ou tiveram documentos anexados considerados indispensáveis e descritos de forma adequada na resposta.

Mesmo apresentando avaliação totalmente positiva neste item, merece destaque os seguintes procedimentos referentes ao item analisado:

- Incluir no campo adequado do Fala.BR o texto (conteúdo) da resposta fornecida pela área técnica;
- Restringir 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, incluir a descrição resumida do documento anexado;

- Ao responder demandas que envolvam 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 das respostas.

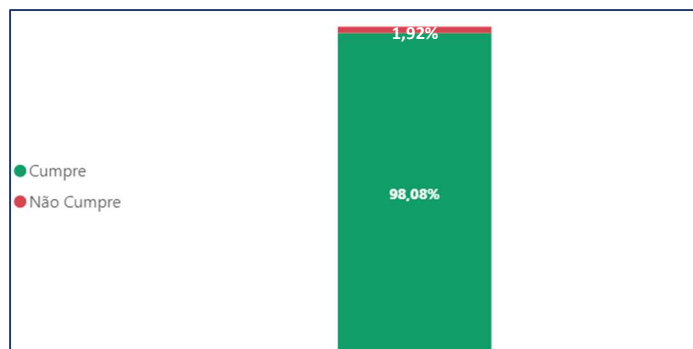
3.6. Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

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 98,08% (51) dos protocolos da amostra tiveram o adequado preenchimento do campo “Restrição de Conteúdo”.

Por outro lado, apenas 1 pedido apresentou marcação equivocada, por restringir informações públicas.

Exemplo de inadequação: Protocolo 00137.013567/2023-03

Resumo Voo FAB
Fale aqui (teor) Olá,
Gostaria da lista de passageiros com os respectivos cargos presentes em todos os voos da FAB feitos pelo ministro entre os dias 3 e 9 de julho.
Saliento que a CGU já determinou em vários precedente que essa informação é pública e deve ser fornecida quando solicitada. A última decisão foi tomada no caso de número 60000.000008/2022-11.
Além disso, o decreto 10627/2020, que regulamenta o uso de aviões da FAB, determina que " compete à autoridade solicitante manter o registro daqueles que acompanharam a autoridade na viagem" e que "caso haja solicitação de informação nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011, ou requisição pelos órgãos de controle, competirá à autoridade solicitante a disponibilização das informações a que se refere o caput"
Atenciosamente,

Inteiro teor do pedido feito pelo solicitante

Destinatário Recurso 1º Secretaria de Imprensa da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República	Prazo para recorrer 23/08/2023 23:59	Restrição conteúdo Privada
---	---	-------------------------------

Resposta
Prezada Cidadã,

Em atenção ao pedido de acesso à informação cadastrado sob o nº 00137013567/2023-03, informamos a lista de passageiros presentes em todos os voos da FAB feitos pelo ministro na semana entre os dias 3 e 9 de julho em atenção ao Decreto art 6º, § 1º que dispõe: "Caso haja solicitação de informação nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011, ou requisição pelos órgãos de controle, competirá à autoridade solicitante a disponibilização das informações a que se r

efere o caput".
DATA: 07/07/2023
DESTINO: SANTA MARIA
Hora: 06:30
MOTIVO: Viagem a Serviço
OBSERVAÇÃO: Pousou ocorreu em Porto Alegre por questões meteorológicas PASSAGEIROS: PAULO ROBERTO SEVERO PIMENTA RICARDO ZAMORA AUGUSTO CARVALHO SILVEIRA GUTERRES EMANUEL HASSEN DE JESUS CLAUDIA PEREIRA DUTRA
DATA: 08/07/2023
DESTINO: BRASILIA - 15:00 Hora: 15:00
MOTIVO: Viagem a Serviço
PASSAGEIROS: PAULO ROBERTO SEVERO PIMENTA RICARDO ZAMORA AUGUSTO CARVALHO SILVEIRA GUTERRES EMANUEL HASSEN DE JESUS CLAUDIA PEREIRA DUTRA
Salientamos que, de acordo com o art. 15 da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e com o art. 21 do Decreto nº 7.724/2012, há possibilidade de recurso no prazo de 10 (dez) dias, que deverá ser dirigido à Secretaria de Imprensa da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.
As informações acima foram disponibilizadas pela Assessoria do Gabinete da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.
Atenciosamente,
Serviço de Informações ao Cidadão Palácio do Planalto - <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>
Ver menos

Secretaria classificou como "Privada" o pedido recebido, embora tenha disponibilizado o nome dos passageiros ocupantes de cargos públicos presentes no voo da FAB em determinado período

Orientações

Diante da constatação relatada, orienta-se à Secretaria 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 e/ou de ocupantes de cargos públicos, porém, deve-se verificar se o pedido possui outras informações pessoais que, no conjunto, exponham a intimidade, a honra, a imagem e a 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.

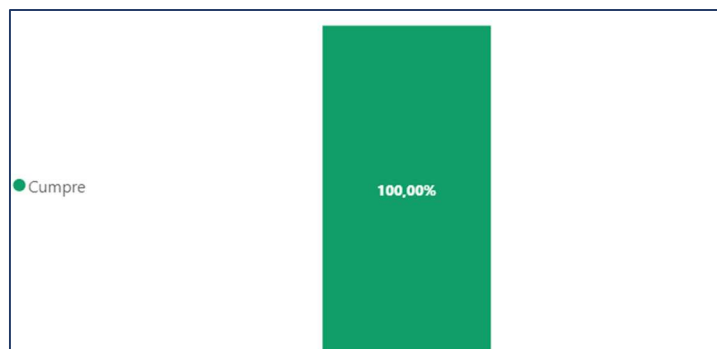
3.7. Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA

Neste item, a avaliação contempla os aspectos de clareza e objetividade das respostas fornecidas pelo órgão, 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 a aproximação da administração pública à 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 eventuais links enviados nas respostas bem como se os anexos estão funcionando e legíveis.

Não foi considerado inadequado o uso de siglas, quando acompanhado da descrição do seu significado, e, tampouco o uso de palavras e expressões em outro idioma, de uso já consagrado ou por não ter exata tradução.

Do resultado encontrado



Ao todo, 100% (52) dos protocolos apresentaram linguagem clara e objetiva, permitindo a fácil compreensão da resposta produzida.

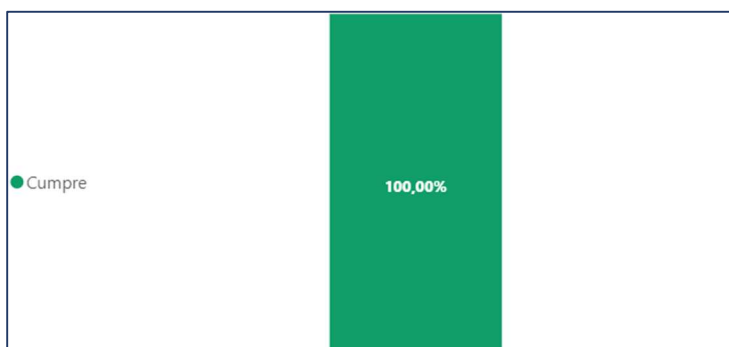
Ainda que a Secretaria tenha atendido completamente a avaliação deste item, deve-se destacar que é recomendável a releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor ou por outro servidor da área responsável ou do SIC. A revisão, além de melhorar a resposta, permite 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".

O prazo para responder o pedido deve ser aquele do pedido mais antigo registrado pelo solicitante, pois é o prazo mais curto. Por isso, o órgão não pode marcar o pedido antigo como "Pergunta duplicada/repetida" e optar por enviar a resposta de fato em um pedido com prazo mais longo, porque isso causaria atraso no atendimento e descumprimento dos prazos estabelecidos 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 52 protocolos da amostra, apenas 4 pedidos se enquadraram nesta categoria de decisão e, portanto, apenas estes foram objeto de análise e todos eles foram considerados adequados.

Apesar de ter obtido 100% de cumprimento neste item, é importante considerar algumas informações a seguir:

- Reforçar 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, responder o primeiro pedido cadastrado pelo solicitante e que os posteriores, apenas na hipótese de serem repetidos/duplicados em relação ao mesmo solicitante, sejam concluídos com essa marcação.

4. Detalhamento dos Resultados – Quanto aos recursos

Os resultados apresentados a seguir se referem apenas aos protocolos que tiveram algum recurso interposto em primeira e/ou segunda instância. Assim, do extrato amostral dos 52 pedidos de acesso à informação selecionados para avaliação qualitativa dessa Secretaria, **apenas 10 protocolos apresentaram recursos e, por esse motivo, os valores percentuais apontados nos resultados se referem tão somente ao universo desses 10 protocolos.**

Nos próximos itens, a avaliação prevê três tipos de resultado: “cumpre”, “não cumpre” e “cumpre parcialmente”.

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.

O cumprimento parcial foi adicionado como opção para indicar situações em que o problema tenha sido identificado em apenas uma das instâncias. No “item 9 – Destinatário do Recurso 2ª Instância”, excepcionalmente, não existe a opção “cumprimento parcial”, 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

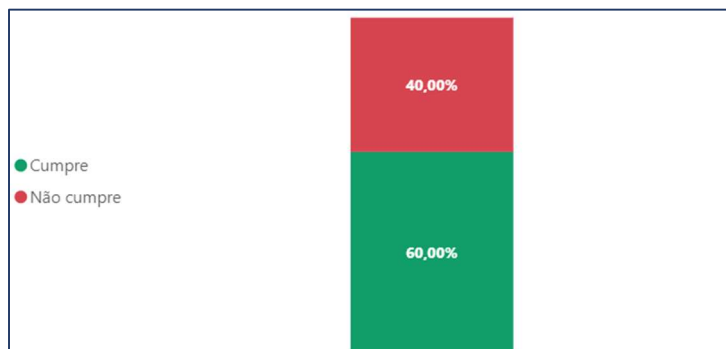
A avaliação deste item observou se a Secretaria indicou corretamente a autoridade competente, atentando-se às relações hierárquicas existentes no órgão.

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 10 protocolos com recursos avaliados, verificou-se que 60% (6) cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade competente pela decisão.

Em relação ao não cumprimento, constatou-se que 40% (4) dos protocolos apresentaram equívocos no preenchimento das duas instâncias recursais.

Dentre as inadequações identificadas, seja na avaliação do cumprimento parcial seja em relação ao não cumprimento, destacam-se:

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

Exemplo de inadequação: Protocolo 00137.009847/2023-17

Data da Resposta:	19/06/2023 17:47
Prazo para Recorrer:	29/06/2023 23:59
Tipo de Resposta:	Parcialmente deferido
Justificativa:	Prezado cidadão, Em atenção ao recurso de 1ª instância do pedido de acesso à informação cadastrado sob o número 00137.009847/2023-17, informamos que o produto 1.3 Atendimento à imprensa internacional foi solicitado pelo gestor do contrato à época (SUIIMP - Ministério das Comunicações), a par2r de julho de 2022, para as seguintes regiões: América do Norte, Europa, Oriente Médio/África. A par2r de outubro, foi incluída a região Ásia/Oceania. Reforçamos que não foi demandado serviço na região Améri
Responsável pela Decisão:	Secretaria de Imprensa da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República
Destinatário do recurso de 2ª instância:	Ministro-Chefe da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República
Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na lei 12.527/2011? Não	

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

Orientações

O responsável pela decisão deve corresponder à **autoridade competente** para análise recursal cabível. Se a decisão a ser proferida for relativa ao recurso em 1ª instância, necessariamente deve ser uma autoridade hierárquica superior à que proferiu a resposta inicial, observando a estrutura organizacional interna do órgão. Por outro lado, se houver recurso em 2ª instância, obrigatoriamente deve ser a autoridade máxima do órgão a responsável pela decisão emitida, conforme determina o parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7.724/2012.

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

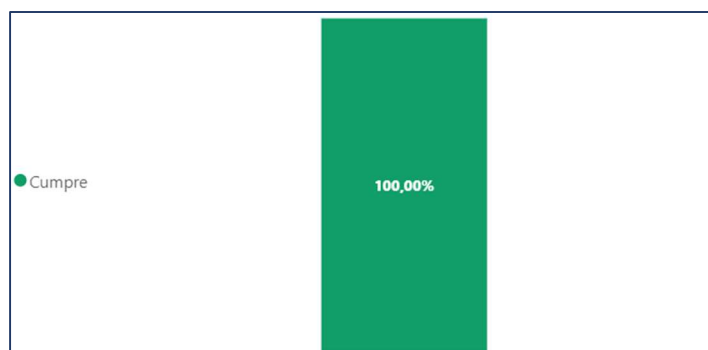
4.2. Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA

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



Em 100% dos 10 pedidos de acesso à informação que tiveram recursos avaliados, houve a indicação correta da autoridade máxima da Secretaria como responsável pela decisão do recurso em 2ª instância.

Embora a Secretaria tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, ressalta-se que o preenchimento do campo “Destinatário do recurso em 2ª instância” deve obrigatoriamente informar o **cargo da autoridade máxima da Secretaria**, 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.

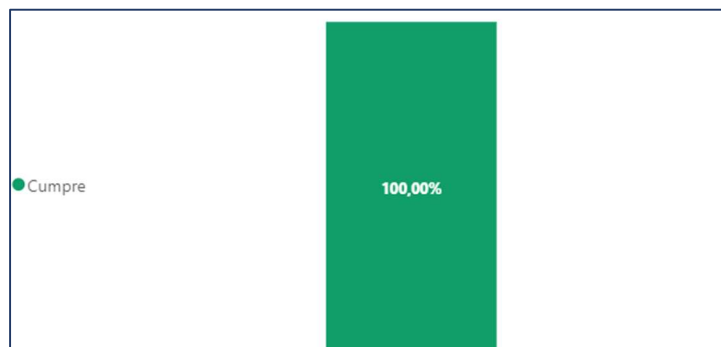
4.3. Item 10 - TIPO DE RESPOSTA

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 recursos, a avaliação do “Tipo de Resposta” contemplou apenas os 10 protocolos elegíveis, os quais 100% tiveram a marcação considerada adequada e fidedigna ao que foi entregue ao solicitante.

Embora o órgão tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, sugere-se que a Secretaria sempre realize uma leitura atenta e pormenorizada do teor do conteúdo da decisão proferida antes de finalizar o atendimento do pedido na Plataforma Fala.BR.

Além disso, é importante promover a capacitação constante dos servidores do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC sobre as normas que regulamentam a Lei de Acesso à Informação, para dirimir eventuais dúvidas e alinhar as interpretações de acordo com o que propõem os normativos sobre o assunto.

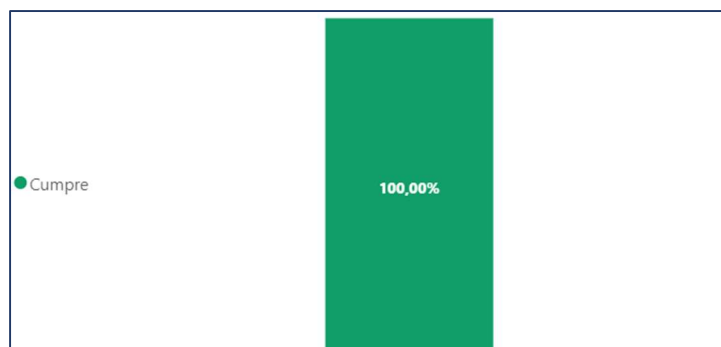
O amadurecimento do conhecimento reduzirá a possibilidade de erro e propiciará à Secretaria análises precisas e alinhadas aos propósitos do direito fundamental de acesso à informação constitucionalmente previsto.

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 não houve uso inapropriado de anexos.

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 10 pedidos de acesso à informação avaliados que tiveram recursos interpostos, todos tiveram avaliação positiva.

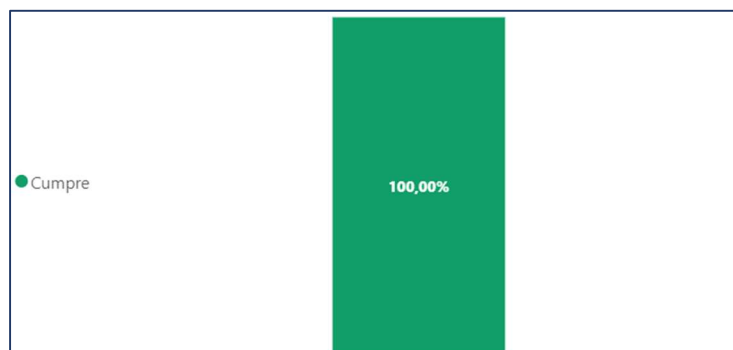
Apesar de o órgão ter atendido integralmente a avaliação deste item, é importante considerar algumas informações a seguir:

- Ao responder demandas que envolvem diversas áreas técnicas, deve-se evitar anexar despacho de encaminhamento entre as áreas técnicas, e, sempre que possível, consolidar a resposta fornecida pelas áreas de forma a deixar a resposta mais direta e facilitar o entendimento e clareza nas respostas.
- Deve-se restringir o uso de anexos apenas àqueles casos em que se justifique (envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres), incluindo na resposta a descrição resumida do documento anexado.

4.5. Item 12 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

Antes de concluir o recurso, a Secretaria 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 10 protocolos avaliados com recursos, 100% 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.

Mesmo apresentando avaliação totalmente positiva neste item, vale ressaltar as seguintes informações:

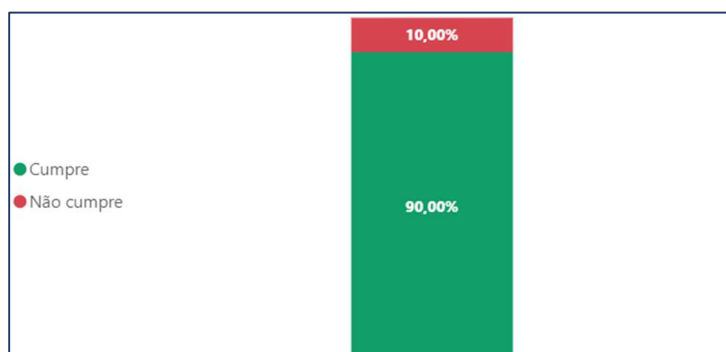
- A marcação do campo contido na aba “Resposta do Recurso” do Fala.BR, é usada para indicar se existem informações restritas (pessoal sensível, sigilosa ou classificada) no conteúdo do recurso, da resposta ou dos anexos (caso existam);
- A marcação deste campo não se confunde com o tipo de decisão pela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



Da amostra recursal de 10 protocolos, observou-se que 90% (9) apresentaram linguagem clara, objetiva e acessível, permitindo que qualquer solicitante pudesse compreendê-la imediatamente.

Quanto ao descumprimento, 1 protocolo foi avaliado como insuficiente, pois apresentou inconsistências, erros e/ou inadequações que comprometeram o entendimento da decisão emitida na 1ª instância recursal.

Dos equívocos encontrados, destacam-se:

- Uso de palavras/expressões na língua Inglesa sem a correspondente tradução/descrição/explicação ou falta de justificativa ao solicitante pela impossibilidade de traduzi-las/descrevê-las/explicá-las;
- Palavras com números e/ou interrogações no meio, substituindo as letras devidas em diversas partes do texto.

Exemplo de inadequação: Protocolo 00137.009847/2023-17

Prezado cidadão,

Em atenção ao recurso de 1ª instância do pedido de acesso à informação cadastrado sob o número 00137.009847/2023-17, informamos que o produto 1.3 Atendimento à imprensa internacional foi solicitado pelo gestor do contrato à época (SUI/MP - Ministério das Comunicações) a partir de julho de 2022, para as seguintes regiões: América do Norte, Europa, Oriente Médio/África. A partir de outubro, foi incluída a região Ásia/Oceania. Reforçamos que não foi demandado serviço na região América do Sul, dessa forma não foi executado serviço na Colômbia.

O gestor do contrato atendeu todos os serviços prestados e demandas por meio das Ordens de Serviço, segundo as exigências editoriais. De julho a dezembro de 2022 foram abertas seis Ordens de Serviços para o Item 1.3. São elas: OS 20220050 (Julho) / OS 20220051 (Agosto) / OS 20220052 (Setembro) / OS 20220053 (Outubro) / OS 20220071 (Novembro) / OS 20220081 (Dezembro). Cabe ressaltar que foram efetuados apenas serviços com execução comprovada.

Abaixo encaminhamos os perfis dos profissionais alocados para a execução em cada uma das regiões autorizadas:

Ásia/Oceania: 1 profissional em Sydney, com 13 anos de experiência comprovada em jornalismo, com passagens por agências de comunicação, empresas públicas e privadas. Fluente em Português e Inglês.

América do Norte: 1 profissional em Washington, com 19 anos de experiência comprovada em jornalismo, com passagens como repórter de TV no Brasil, e como correspondente no exterior. Fluente em Português e Inglês.

Europa: 1 profissional em Paris, com 11 anos de experiência comprovada em jornalismo. Com atuação como jornalista e produtor de TV e empresas privadas. Fluente em Inglês e Francês.

Em setembro foi ativado 1 profissional em Londres, com 15 anos de experiência comprovada em agências de comunicação e com vasta experiência nos setores de indústria, mineração, energia e cultura. Fluente em Inglês e Francês. Nos demais apenas em Paris.

Orientes Médio/África: 1 profissional em Israel, com 20 anos de experiência comprovada em jornalismo. Com atuação como repórter, editor e produtor de notícias para veículos de comunicação do Brasil e de Portugal. Atua no Oriente Médio desde 2002 e possui ampla rede de contatos em diversos setores da sociedade, principalmente em Israel e em outros países da região. Cobertura dos principais eventos geopolíticos da região, além de reportagens sobre tecnologia, ecologia, história, arqueologia e sociedade. Fluente em Português, Inglês, Hebraico e Espanhol.

Abaixo segue o detalhamento dos serviços executados na região questionada Oriente Médio/África – localizada em Israel:

- Em junho início do serviço as principais atividades do profissional do Oriente Médio/África foram: construção de matrão, início de contato proativo com veículos Sunday Times (África do Sul), Al Ahrâm (Egito) e Haaretz (Israel). Participação sobre Energia e Meio Ambiente. Principais assuntos mapeados: instalação de usinas de energia nuclear na região (Egito), descobrimento de novas reservas de gás natural na costa dos Emirados Árabes e preparativos para COP27 de Sharm el Sheikh.
- Em agosto as principais atividades do profissional do Oriente Médio/África foram: Continuação da construção do matrão, continuidade de contato proativo com veículos Daily Maverick (África do Sul), Kan 11 TV (Israel), New Direct (Israel/EUA), Mira Marcus PR (Alcance Global). Principais assuntos mapeados e trabalhados: Casa Brasil, da Ipeex, em Tel Aviv (200 anos da Independência do Brasil, comemorado em março) e preparativos para COP27.
- Em setembro as principais atividades do profissional do Oriente Médio/África foram: acompanhamento da divulgação da Casa Brasil, continuação na construção do matrão, continuidade de contato proativo com veículos Globes (Israel), Business Today (Egito), Khaleej Times (EAU), Al Arabiya (EAU), Israel Today (Israel), Gulf News (EAU), Milyet (Turquia), Daily Sabah (Turquia) e NewzRoom Africa (África do Sul), repercussão da participação brasileira na Assembleia da ONU. Principais assuntos mapeados e trabalhados: Pautas de energia, defesa, comércio bilateral (Crescimento das exportações do Brasil para o Oriente Médio, Israel volta a comprar petróleo do Brasil, Divulgação dos investimentos do Brasil na produção de proteínas alternativas, Divulgação do programa Imgar-Brasil, Divulgação do programa Escócia - Verde e preparativos para COP 27.
- Em outubro as principais atividades do profissional do Oriente Médio/África foram: preparativos para COP27 no Egito (e os temas que dominam o debate climático: energia renovável, agricultura, sustentabilidade, segurança alimentar: crise energética na Europa e alternativas de fornecimento no Oriente Médio, Financiamento internacional de programas ambientais em países em desenvolvimento, migração, parcerias público-privadas em iniciativas de energia renovável, acesso a saneamento básico, atenção a população em áreas de risco de desastre em consequência de situações extremas de clima, Food tech, resiliência, emergência climática e gerenciamento de reputação, Food tech, resiliência sobre o combate de desmatamento, investimento do Brasil no programa Guardiões do Bioma, geração de energia renovável e extensão do país, pedidos de entrevistas sobre eleições brasileiras. Continuidade de contato proativo com veículos Cairo News Company (Egito), Israel Hayom (Israel), Lenta 12 (Israel) (Israel).
- Em novembro as principais atividades do profissional do Oriente Médio/África foram: 27ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudança do Clima - COP 27 - realizada em Sharm el Sheikh, no Egito, que aconteceu de 6 a 18 do mês. A viagem para o Egito foi do dia 1 ao dia 20 de novembro. As principais atividades durante a conferência foram: atendimento à imprensa internacional e nacional, ampliação e consolidação de contatos de jornalistas e influenciadores dos países de minha área de atendimento que cobriram a COP presencialmente ou virtualmente, além das atividades relacionadas ao estande do Brasil, atendimento à imprensa, acompanhamento de painéis de debate, edição de textos das coberturas dos painéis para formulação de press releases, divulgação de press releases e material oficial da Secom para listas de jornalistas e influenciadores. Continuidade de contato proativo com veículos SABC, ENCA, África do Sul, The National, Al Fajar, BBC Arabic, Nile News TV (Egito), i24News, Times Of Israel, Haaretz (Israel), AFP, Bloomberg (Espanha), Tha Nacional, Sky News, Arabian Al.
- Mashhad, Radio Dubai (EAU), RAJ3 (Itália), Revistam Egipci (Turquia), RTP (Portugal).
- Em dezembro as principais atividades do profissional do Oriente Médio/África foram: continuação na construção do matrão, continuidade de contato proativo com veículos Kan 11 (Israel), The National (EAU-Caió). Principais temáticas: transição de governo no Brasil e no Oriente Médio, pela Copa do Mundo no Catar - o evento esportivo foi o maior destaque do mês na região, agravamento das crises econômica e de energia, instabilidade política com a mudança de governo e Israel e as próximas eleições na Turquia, novas descobertas de campos de gás e petróleo no Mediterrâneo e investimentos de países do Golfo Pérsico em projetos de energias limpas, principalmente no Egito. Levantamento de temas relevantes para possíveis pautas de interesse do governo brasileiro.

Resposta com “?” e números fora de contexto, além de expressões/palavras em inglês que poderiam ter sido traduzidas ou descritas em português entre parênteses, por exemplo.

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 técnica responsável ou do SIC, conforme as normas internas do órgão. A revisão, além de melhorar a resposta, permite identificar erros, corrigi-los e aperfeiçoar o texto inicialmente proposto.

Ademais, o uso de palavras/expressões em outros idiomas pode ser utilizado, no entanto, deve-se traduzir, descrever ou explicar o seu significado na língua portuguesa. Excepcionalmente, quando não houver tradução ou quando a palavra/expressão já houver sido consolidada, o órgão pode justificar ao solicitante a sua não tradução.

5. Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo

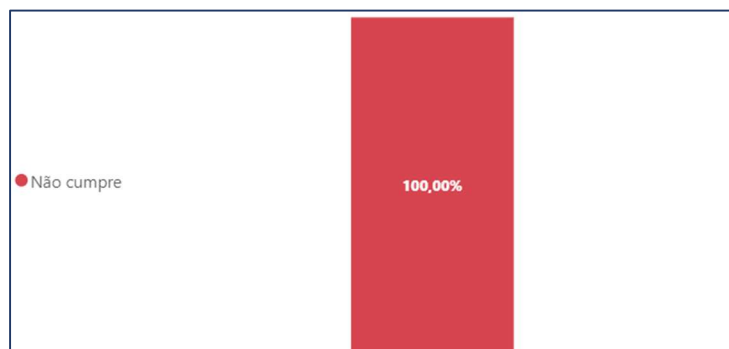
Dentre as funcionalidades disponibilizadas aos órgãos e entidades na Plataforma Fala.BR, tem-se a “alteração de tipo”, que permite mudar a solicitação registrada pelo solicitante como “Pedido de Acesso à Informação” para um dos tipos de “Manifestação de Ouvidoria”. Desse modo, ao receber uma demanda 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 essa Secretaria 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 da Secretaria, foi analisado 1 protocolo.

Do resultado encontrado



Na alteração de tipo promovida por esta Secretaria selecionada na amostra (1 protocolo), considerou-se a alteração inadequada e, portanto, prejudicial 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 de inviabilizar 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 00137.013646/2023-14

Fale aqui (teor)

BOM DIA!

EXMOS, SRS, DRS!

POR GENTILEZA, GOSTARIA DE SABER:

SE TENHO, PRECATORIOS E RPVS, PARA MIM RECEBER?

MEUS PAIS:

MAE: [REDACTED]

CPF: [REDACTED]

PAI: [REDACTED]

CPF: [REDACTED]

AGUARDO A RESPOSTA.

BOA SEMANA!

GRATA.

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

27/07/2023 13:57 Alteração de tipo [REDACTED] Manifestação classificada de Acesso à Informação/Acesso à Informação para Padrão/Solicitação

Alteração de tipo indevida realizada pelo órgão

Sobre o assunto, a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República pontuou que, em relação a esse Protocolo, optou-se por alterar o tipo para solicitação de Ouvidoria, a fim de melhor informar ao cidadão. Negar o pedido por se tratar de solicitação de informação pessoal ou por ser de competência de outro órgão geraria maior prejuízo ao cidadão, que não receberia as informações solicitadas. Ademais, poderia gerar recursos desnecessários e infrutíferos. Percebe-se, a partir da leitura da resposta da Ouvidoria, que o cidadão foi atendido com recebimento de resposta, orientação adequada e no prazo correto.

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 pela Secretaria, 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