

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

QualiLAI



QualiLAI 2023-2024

**MINISTÉRIO DO TURISMO**

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

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

Fevereiro/2025

Controladoria-Geral da União (CGU)

Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI)

**Relatório de Avaliação**

**Unidade Avaliada: Ministério do Turismo**

**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 Turismo demonstrou que o Serviço de Informação ao Cidadão do órgão aplica adequadamente parte das regras e procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação, nos decretos regulamentadores e nos manuais de uso da ferramenta Fala.BR em alguns dos pedidos e recursos avaliados. No entanto, ainda há elementos a serem aprimorados e compreendidos para a correta aplicação da LAI, especialmente no que concerne aos seguintes itens: “Destinatário do recurso”, “Decisão e especificação da Decisão”; “Resposta Integralmente no Campo Específico”, “Alteração do Tipo” e “Resposta clara e objetiva”.

Sobre o preenchimento do destinatário do recurso, orientamos que o Ministério observe 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 e evitar inserir siglas sem explicar o que significam. Para isso, é necessário observar a estrutura organizacional e garantir a existência de relação hierárquica desta autoridade com a área técnica responsável pela resposta.

No tocante à decisão e especificação da decisão, orientamos que o Ministério verifique se a opção marcada corresponde ao que foi realmente respondido ao solicitante. Especial atenção deve ser dada à opção "Acesso concedido", que só deve ser usada quando todas as informações solicitadas forem entregues. Se apenas parte da informação foi fornecida, deve-se marcar "Acesso parcialmente concedido". Se a informação não tiver sido fornecida, o correto é usar a opção "Acesso Negado".

Em relação à resposta integralmente no campo específico, no que se refere aos pedidos, orientamos que, sempre que possível, o Ministério insira a resposta no próprio campo específico no Fala.BR. Esta prática facilita o acesso por parte do cidadão e contribui para a melhoria da base de dados da busca de pedidos e respostas na ferramenta BuscaLAI. Isso porque os textos incluídos no campo de resposta são disponibilizados em dados abertos, possibilitando a participação e o controle social e fortalecendo a política de transparência ativa. O uso de anexos deve se restringir a quando eles forem necessários para complementar a resposta (planilhas e imagens, por exemplo).

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

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

# Sumário

1.	Apresentação.....	6
2.	Sumário Executivo .....	8
2.1.	Visão geral do atendimento do órgão no período .....	8
2.2.	Qualidade das respostas do órgão no período.....	9
2.3.	Principais achados .....	12
3.	Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido .....	14
3.1.	Item 1 - DESTINATÁRIO DO RECURSO .....	14
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 .....	20
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 .....	25
4.3.	Item 10 - TIPO DE RESPOSTA .....	26
4.4.	Item 11 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO .....	28
4.5.	Item 12 – RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO.....	29
4.6.	Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA .....	30
5.	Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo.....	30
6.	Orientações Complementares sobre Acesso à Informação .....	32

## 1. Apresentação

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

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

Buscou-se, como objetivo principal do Projeto, verificar o desempenho de 36 ministérios, ou órgãos com status equivalente<sup>1</sup>, quanto ao atendimento dos quesitos, com o intuito de identificar boas práticas adotadas, serviços de excelência e oportunidades de melhoria. É essencial destacar que **o projeto não se propõe à comparação dos resultados entre os órgãos avaliados**, mas a promover a otimização da prestação do serviço de informação ao cidadão, considerando as particularidades de cada instituição.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Sumário Executivo

### 2.1. Visão geral do atendimento do órgão no período

Este documento apresenta o resultado da avaliação qualitativa das respostas a pedidos e recursos de acesso à informação respondidos pelo Ministério do Turismo – MTur. No período do recorte amostral da avaliação, de 1º de maio a 31 de agosto de 2023, o Ministério recebeu 75 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 16,73 dias e índices de satisfação do usuário com médias de 5 (resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido) e 4,75 (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 82,67% dos pedidos foram classificados como “acesso concedido”, 5,33% como “acesso parcialmente concedido”, 1,33% como “acesso negado”, e 10,67% referente às demais classificações.

Em relação ao quantitativo de recursos interpostos contra as respostas fornecidas pelo Ministério no período, observa-se o percentual de 5,33%, o que equivale a 4 recursos cadastrados em 1ª instância. Não houve recurso na 2ª instância e a taxa de manutenção da decisão foi de 50% na 1ª instância.

Nesse período, verifica-se também que o Ministério descumpriu o prazo legal de resposta em 1 pedido. Isso significa que o órgão respondeu a um pedido com atraso. Destaca-se que o atraso na resposta às solicitações gera grave prejuízo aos solicitantes, pois, além de não receberem as informações requeridas, ficam impossibilitados de acessar as instâncias recursais previstas na legislação.

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	42	84%
Acesso Negado	1	2%
Acesso Parcialmente Concedido	2	4%
Informação Inexistente	1	2%
Não se trata de solicitação de informação	0	0%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2	4%
Pergunta Duplicada/Repetida	2	4%
Total Geral	50	100%

Foram selecionadas também **29 solicitações** que ingressaram como pedidos LAI, mas que tiveram alteração de tipo para manifestação de ouvidoria (solicitação, reclamação, elogio, sugestão ou denúncia).

Para se garantir a excelência do serviço de informação ao cidadão, é importante que o órgão analise apropriadamente a demanda do cidadão e forneça a informação solicitada, exceto se houver uma hipótese legal que autorize a negativa de acesso à informação ou a sua concessão parcial. Além disso, é importante que o órgão siga os procedimentos aplicáveis, como indicado no [Guia de procedimentos para atendimento à Lei de Acesso à Informação e utilização do Fala.BR](#), preenchendo

apropriadamente os campos disponíveis na Plataforma Fala.BR. Com isso, objetiva-se garantir uma boa comunicação com o solicitante sobre a informação prestada e sobre o seu direito de recorrer.

Por essa 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 serão 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 29 protocolos em relação à alteração de tipo.

Destaca-se que, dos itens analisados, 9 tiveram percentual de cumprimento superior a 50%, dentre os quais, 6 itens apresentaram percentual de 100% de cumprimento e 3 itens apresentaram percentual abaixo de 50%. Ressaltamos que o item 3.1 (Informação Classificada) não registrou pedidos com a justificativa legal da negativa "Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011" no período.

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	14	28%
Item 2 – Decisão e especificação da decisão	50	44	88%
Item 3 – Justificativa legal para negativa	2	1	50%
Item 3.1 – Informação classificada	0	0	Não se aplica
Item 4 – Resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido	50	34	68%
Item 5 – Restrição de conteúdo	50	40	80%
Item 6 – Resposta clara e objetiva	50	50	100%
Item 7 – Pergunta duplicada/repetida	2	2	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	2	2	100%
Item 9 – Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância	2	2	100%
Item 10 – Tipo de resposta	2	1	50%
Item 11 – Resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos	2	0	0%
Item 12 – Restrição de conteúdo	2	2	100%
Item 13 – Resposta clara e objetiva quanto aos recursos	2	2	100%

<b>Avaliação em relação à alteração de Tipo</b>	<b>Quantidade de protocolos avaliados</b>	<b>Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito</b>	<b>Percentual de cumprimento</b>
Item 14 – Adequação da alteração de tipo, sem prejudicar o cidadão no exercício do direito de acesso à informação.	29	14	48,28%

Em linhas gerais, vale destacar os itens em que o Ministério teve avaliação positiva em sua totalidade, demonstrando 100% de cumprimento dos protocolos analisados e observância das normas que disciplinam a aplicação da Lei de Acesso à Informação e do uso da ferramenta Fala.BR. Estes bons resultados foram constatados na resposta clara e objetiva; pergunta duplicada/repetida; responsável pela decisão; indicação do destinatário do recurso em 2ª instância; restrição de conteúdo (recursos) e resposta clara e objetiva quanto aos recursos.

Sobre o preenchimento do destinatário do recurso, foram constatadas situações em que o órgão informou a área técnica quando deveria ter informado o cargo da autoridade. Nesse sentido, é importante pontuar que, segundo dispõe o §4º do artigo 11 da Lei de Acesso à Informação, ao preencher esse campo o órgão deve, necessariamente, indicar a autoridade hierárquica competente. Para isso, é necessário observar a estrutura organizacional e garantir a existência de relação hierárquica da autoridade destinatária do recurso com a área técnica responsável pela resposta. Além disso, ao preencher esse campo, o órgão deve evitar informar siglas sem explicar o que significam, pois isso pode prejudicar o entendimento da informação pelo solicitante.

No tocante à decisão/especificação da decisão, foram verificados alguns equívocos de marcação, como na utilização de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada ou quando parte da informação é de competência de outro órgão, situação em que a marcação correta teria sido “Acesso Parcialmente Concedido”. Constatou-se também inadequação na inserção de “Resposta solicitada inserida no Fala.br” quando o órgão deveria ter marcado “Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes”.

Sobre a justificativa legal para a negativa, notou-se que o órgão marcou, de forma incorreta, em uma solicitação a opção “Acesso Parcialmente Concedido” porque parte da informação seria inexistente. Essa marcação não correspondeu à resposta apresentada ao solicitante, pois o órgão entregou a informação ao solicitante (“Acesso Concedido”). É importante ressaltar que a marcação informação inexistente somente deve ser utilizada nos casos em que o órgão não possui qualquer dado ou registro sobre a informação.

Quanto à resposta integralmente no campo específico, constatou-se que o órgão não inseriu nas respostas uma descrição dos documentos anexados, o Ministério limitou-se a informar no campo específico do Fala.BR que a resposta da área técnica estava sendo encaminhada em anexo. É importante ressaltar que a descrição permite a compreensão antecipada do que se trata o anexo, além de contribuir para facilitar o acesso ao pedido em transparência ativa. Além disso, destacamos que o órgão deve inserir anexos apenas quando eles forem necessários para complementar a resposta (planilhas e imagens, por exemplo).

A marcação do campo restrição de conteúdo é outro ponto que requer atenção. 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 nela que tenha respaldo de proteção legal. Esse mesmo cuidado deve ser observado quando o pedido for classificado como “público”, cabendo ao órgão a certeza de que não há informação que deva ser protegida.

Em relação ao tipo de resposta, nos recursos, destaca-se que a marcação sempre deve estar em consonância com a decisão emitida pelo órgão.

Além disso, sobre a alteração de tipo, nota-se que o Ministério teve dificuldade em discernir o que é uma solicitação de informação do que é uma manifestação de ouvidoria, principalmente quanto à espécie “solicitação”.

Apesar das questões relatadas, o Ministério obteve bons resultados em alguns dos itens avaliados, especialmente quanto à adoção de clareza e objetividade nas respostas e à marcação da restrição de conteúdo.

### 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). Na tabela serão apresentadas apenas as inadequações verificadas em alguns dos itens da avaliação. Os itens nos quais houve 100% de cumprimento estarão dispostos nas seções 3 e 4 deste relatório.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES	
Inadequação	Orientação
<b>Destinatário do Recurso</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicação apenas da área técnica, sem a indicação do cargo da autoridade hierárquica competente pela análise do recurso;</li> <li>Apresentação de sigla da unidade como área produtora da resposta <b>sem explicar o que significa</b>, o que dificulte que o solicitante possa correlacionar a autoridade hierárquica indicada com a área técnica responsável pela resposta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observar a existência de relação hierárquica entre a autoridade indicada e a área técnica responsável pela resposta inicialmente fornecida ao solicitante;</li> <li>Evitar o uso isolado de sigla dos setores que não permitam que o solicitante identifique a área técnica produtora da resposta;</li> <li>Evitar o uso de abreviações sem explicar o que significam.</li> </ul>
<b>Decisão e Especificação da Decisão</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleção de “Acesso Concedido”, sendo que as informações solicitadas não foram entregues, situação em que a marcação correta teria sido “Acesso Negado”;</li> <li>Orientação ao solicitante sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes e marcação “resposta solicitada inserida no Fala.BR”;</li> <li>Marcação de “Acesso Concedido” quando apenas parte da informação foi disponibilizada ou quando parte da informação era de competência de outro órgão, situação em que a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante;</li> <li>Revisar as respostas e marcações antes de finalizar o atendimento.</li> </ul>
<b>Justificativa Legal para Negativa</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Marcações que não correspondiam ao que foi alegado pelo órgão na resposta. Isso ocorreu, por exemplo, quando o órgão entregou ao</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante;</li> </ul>

<p>solicitante a informação requerida (cujo valor era “zero”), e marcou “Acesso Parcialmente Concedido” por “Parte da Informação Inexistente”. Tendo em vista que houve entrega da informação, a marcação correta teria sido a de “Acesso Concedido”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar os servidores do SIC e das áreas técnicas para que compreendam as distinções de cada hipótese de restrição.</li> </ul>
<b>Resposta Integralmente no Campo Específico</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Em diversas situações, o órgão não inseriu a descrição dos documentos anexados. O Ministério limitou-se a informar no campo específico no Fala.BR que a resposta da área técnica havia sido encaminhada em anexo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir no campo adequado do Fala.BR o texto (conteúdo) da resposta fornecida pela área técnica;</li> <li>Descrever resumidamente o documento anexado. Só devem ser inseridos como anexo documentos necessários para complementar a resposta (planilhas e imagens, por exemplo).</li> </ul>
<b>Restrição de Conteúdo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Restrição de informações públicas ou divulgação de informações de acesso restrito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se há dados de acesso restrito disponíveis na solicitação, nas respostas ou nos anexos, independentemente de o acesso ter sido concedido ou negado. A marcação de "restrição de conteúdo" se refere apenas à decisão de publicar ou não o pedido no BuscaLAI, enquanto a decisão de negativa de acesso determina se a informação será entregue ao solicitante. Então, uma não se confunde com a outra.</li> <li>Avaliar o contexto de cada caso para verificar a necessidade de restringir um pedido no BuscaLAI;</li> <li>Verificar se o pedido possui informações pessoais que, no conjunto, exponham a intimidade, a honra, a imagem e a privacidade da pessoa natural. Ressaltamos que a presença do nome completo do solicitante, de forma isolada, não é suficiente para a restrição do pedido.</li> </ul>
<b>Avaliação quanto aos recursos</b>	
<b>Tipo de Resposta</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>O órgão marcou no sistema, em um caso, que o recuso havia sido deferido. Após análise da reposta, verificou-se que apenas parte dos dados foram entregues ao solicitante. Por isso, a marcação adequada deveria ter sido a de recurso “Parcialmente Deferido”;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reler atentamente o teor do conteúdo da decisão antes de finalizar o atendimento na Plataforma Fala.BR;</li> <li>Capacitar os servidores do SIC sobre os tipos de respostas dos recursos.</li> </ul>
<b>Resposta Integralmente no Campo Específico</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausência da descrição dos documentos anexados, tendo o Ministério se limitado a informar que a resposta da área técnica estava em anexo;</li> <li>Inserção de anexo de forma desnecessária. Isso porque o mesmo conteúdo do anexo também foi inserido no campo específico do Fala.BR. <b>A inserção do texto nesse campo já teria sido suficiente.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir no campo adequado do Fala.BR o texto (conteúdo) da resposta fornecida pela área técnica;</li> <li>Restringir o uso de anexos apenas àqueles casos em que eles sejam necessários (envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres);</li> <li>Descrever resumidamente o documento anexado. O uso de anexos deve ser realizado apenas quando necessário para complementar a resposta.</li> </ul>

Alteração de Tipo	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alteração realizada indevidamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar, antes de mudar um pedido de acesso para algum dos tipos de manifestação de ouvidoria, se não há, nem em parte, qualquer solicitação de informação;</li> <li>Evitar realizar a alteração de tipo nos casos em que houver dúvida. Nessas situações, recomenda-se a marcação do tipo de Decisão como “Não se trata de solicitação de informação”.</li> </ul>

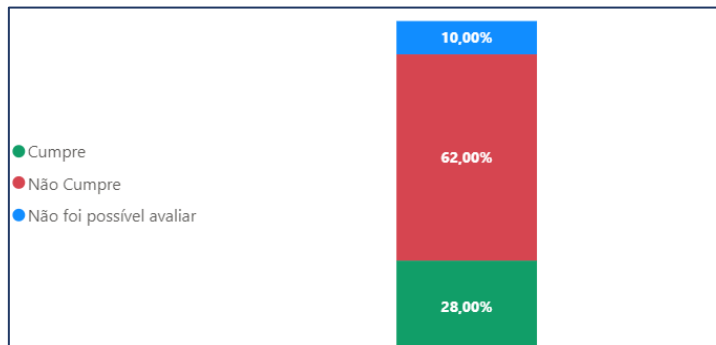
### 3. Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido

#### 3.1. Item 1 - DESTINATÁRIO DO RECURSO

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

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

#### Do resultado encontrado



Dos 50 pedidos de acesso à informação avaliados na amostra, verificou-se que apenas 28% (14) dos protocolos cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade hierárquica competente para analisar o recurso em 1ª instância.

Destacamos que em 10% (5) dos protocolos não foi possível realizar a avaliação porque não foi possível identificar com clareza a existência de hierarquia funcional entre o destinatário do recurso e a área técnica produtora da resposta inicial.

Em relação ao não cumprimento, constatou-se o percentual de 62% (31) dos protocolos, nos quais foram identificadas as seguintes situações:

- Indicação apenas da área técnica, sem apresentar o cargo da autoridade hierárquica competente pela análise do recurso;
- Uso de sigla da área responsável pela resposta inicial sem especificar o seu significado, o que pode dificultar que o solicitante correlacione a autoridade hierárquica indicada com a área técnica responsável pela resposta.

### **Exemplo de inadequação: Protocolo 01400.000840/2023-27**

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta SGA/Coordenador-Geral de Logística e Licitações	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º SE/SUBSECRETARIA DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO - SGA	Prazo para recorrer 12/07/2023 23:59	Restrição conteúdo Privada	

Indicação apenas da área técnica e uso de sigla sem especificar o significado ("SE")

## **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. O Ministério deve garantir também a existência de relação hierárquica da autoridade com a área técnica responsável pela resposta inicial.

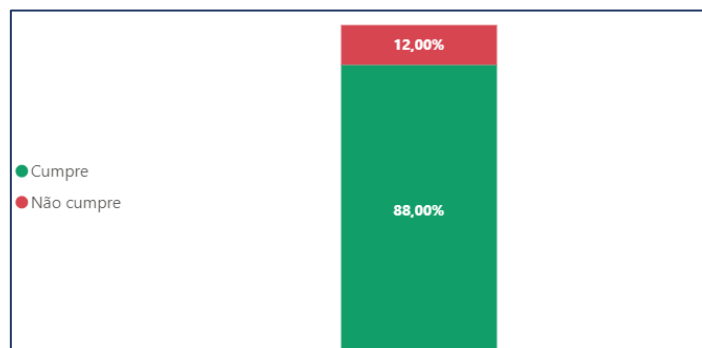
Ademais, o órgão deve evitar o uso de siglas dos setores que não dificultem que o solicitante entenda qual é a área técnica produtora da resposta. Isso vale tanto para os pedidos quanto para os recursos. O uso de abreviações deve ser evitado também pelo mesmo motivo.

### **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 88% (44) dos protocolos avaliados na amostra cumpriram adequadamente este item, com marcações de "Decisão" e de "Especificação da Decisão" que correspondem ao que foi respondido ao solicitante. Por outro lado, em relação ao não cumprimento, verificou-se que 12% (6) dos pedidos de acesso à informação tiveram marcações incorretas.

Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Seleção de “Acesso Concedido”, sendo que as informações solicitadas não foram entregues. Por este motivo, a correta marcação seria “Acesso Negado”;
- 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” em uma situação em que parte da informação era de competência de outro órgão ou em que apenas parte da informação foi entregue. Nesse caso, a marcação correta teria sido a de “Acesso Parcialmente Concedido”.

### **Exemplo de inadequação: Protocolo 72020.002179/2023-15**

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Coordenadora-Geral de Formalização e Fiscalização dos Prestadores de Serviços Turísticos /CGST	<b>Decisão Acesso Concedido</b>	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º DEQUA/Diretor do Departamento de Qualidade Sustentabilidade e Ações Climáticas no Turismo	Prazo para recorrer 14/09/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	

#### **Marcação realizada pelo Ministério**

<p>Em atenção ao Ofício nº 618/2023/DEQUA/GSNPTur? (SEI nº 2054192) que faz referência ao Formulário SIC - Pedido de Acesso à Informação 158 (2051984) e considerando o Decreto nº 11.416 de 16 de fevereiro de 2023, que aprovou a nova estrutura regimental do Ministério do Turismo, esta Coordenação-Geral de Formalização e Fiscalização dos Prestadores de Serviços Turísticos buscou mapear a real situação do Sistema Nacional de Registro de Hóspedes e as necessidades de melhoria, a fim de manter a confiabilidade nas informações e dados armazenados.</p> <p>Neste diagnóstico, tomou-se conhecimento que o Sistema necessita de ajustes e de evolução. Na atual situação, alguns relatórios não podem ser gerados, a exemplo do Boletim de Ocupação Hoteleira e alguns dados e informações prestados demonstram-se inconsistentes.</p> <p><u>Sendo assim, por ora, a funcionalidade de relatórios está suspensa e por isso não será possível atender o pedido até que os referidos processos sejam ajustados e a ferramenta modernizada.</u></p> <p><u>Ainda assim, importante destacar que a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes contém dados pessoais protegidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD). O acesso a esses dados por terceiros só podem ocorrer no estrito cumprimento da norma.</u></p> <p>Nos desculpamos e colocamos-nos à disposição para outros esclarecimentos.</p> <p>Atenciosamente,</p>
--

**Justificativa apresentada pelo órgão demonstrando que as informações requeridas não foram entregues, logo, o acesso foi negado**

## **Orientações**

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

Desse modo, diante das inadequações relatadas, orienta-se que o órgão realize a revisão das respostas e das marcações antes de finalizar o atendimento. Além disso, sugere-se conferir a tabela disponível no item 4.2 do [Guia de Procedimentos, que permite visualizar de forma consolidada](#) todas as opções possíveis de marcação. 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**

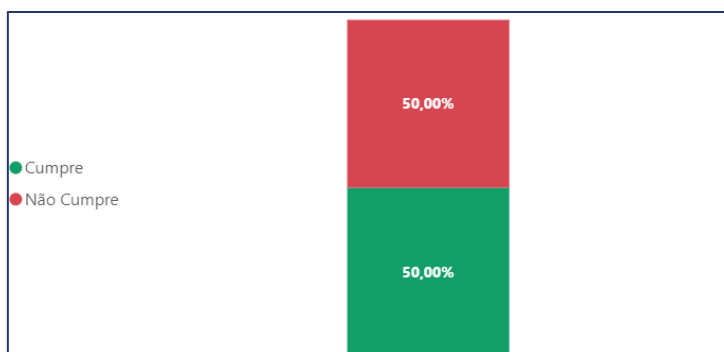
Segundo o disposto na LAI, sempre que houver negativa de acesso a qualquer informação solicitada, o órgão deve, necessariamente, indicar as razões que a justifiquem, seja a negativa total ou parcial, além de especificar o embasamento legal que a sustenta e os motivos pelos quais ela se aplica ao pedido 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, 3 foram decididos como “Acesso Negado” ou “Acesso Parcialmente Concedido”, sendo que apenas 2 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 4% da amostra total do órgão.

- Dos 2 pedidos negados ou parcialmente concedidos, 1 (50%) teve avaliação positiva;
- Por outro lado, em 1 (50%) deles verificou-se inadequação no tratamento realizado pelo órgão e, por esse motivo, a avaliação foi de que houve descumprimento.

Entre os problemas encontrados, destacam-se:

- Marcação de “Acesso Parcialmente Concedido” com a especificação de que “Parte da informação inexistente” em uma situação em que a informação foi totalmente entregue ao solicitante (a resposta foi a do valor “zero”). Nesse caso, o órgão deveria ter marcado “Acesso Concedido”. A informação só é inexistente quando o órgão não possui qualquer dado ou registro sobre a informação.

### **Exemplo de inadequação: Protocolo 72020.001608/2023-29**

Número de protocolo 72020.001608/2023-29	Tipo Acesso à Informação	Esfera Federal	Órgão destinatário MTur - Ministério do Turismo
<b>Resumo</b> Solicito as informações acerca de viagem de servidores do MTur			
<b>Fale aqui (teor)</b> Solicito a discriminação das viagens realizadas pelos servidores Leandro Luiz De Jesus Gomes, Diretor do Departamento de Qualidade, Sustentabilidade e Ações Climáticas no Turismo, e Daniel Wills, Coordenador-Geral de Qualidade no Turismo, com os destinos para onde esses servidores se deslocaram, a motivação da viagem, os valores despendidos com diárias e passagens, durante todo o ano de 2023.			

**Inteiro teor do pedido feito pelo solicitante**

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta SE - Coordenador-Geral de Logística e Licitações- Substituto	Decisão Acesso Parcialmente Concedido	Especificação decisão Parte da informação inexistente
Destinatário Recurso 1º SE - Chefe de Gabinete	Prazo para recorrer 17/07/2023 23:59	Restrição conteúdo Privada	
Resposta Prezado(a),  Em resposta ao Pedido de Acesso à Informação, Protocolo Fala.BR 72020.001608/2023-29, segue abaixo resposta da área técnica do Ministério do Turismo, bem como documentos anexados:  *Em atenção ao Pedido de Acesso à Informação, encaminha-se, em anexo, os relatórios com as informações solicitadas do Servidor Leandro Luiz de Jesus Gomes, documentos SEI n's 2014868 e 2014869.  <u>Cumpre-nos informar que: o Servidor Daniel Wills não consta relatório de viagem junto ao Ministério do T</u> <u>urismo, conforme anexo SEI 2014874.</u>  Respeitosamente,  Coordenador-Geral de Logística e Licitações- Substituto*  Continuamos à disposição			

Marcações realizadas pelo Ministério e parte da informação apresentada ao solicitante, sendo que as demais foram apresentadas em formato de anexo

## 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 isso, recomenda-se também a capacitação dos servidores do SIC e das áreas técnicas responsáveis pela apresentação das respostas, para que os servidores compreendam as distinções entre 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

No período de seleção da amostra **não houve pedidos com a justificativa legal de negativa "Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011". Por isso, este item não foi objeto de avaliação.** No entanto, compartilha-se a seguir informações relevantes sobre o tema para fins de conhecimento e aprimoramento na aplicação da Lei de Acesso à Informação e demais normas que disciplinam o assunto:

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

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

Percebe-se, de forma geral, que alguns órgãos e entidades confundem o conceito de informação classificada com o de outras hipóteses de restrição também previstas na LAI.

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

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

Cabe esclarecer, por fim, que a classificação de informação é um ato administrativo que precisa ser **formalizado** por meio da assinatura do Termo de Classificação da Informação (TCI) que visa garantir a restrição de uma informação **por tempo determinado**, devido a **risco** que sua divulgação pode proporcionar à **sociedade ou ao Estado**. A LAI estabelece quem são as autoridades que têm competência para classificar uma informação e descreve, **de forma taxativa**, as hipóteses em que uma informação está sujeita à classificação. Isso significa que, para classificar determinada informação, a administração deve, necessariamente, formalizar a classificação e enquadrar o sigilo em alguma das hipóteses previstas nos artigos 23 e 24, não havendo possibilidade de classificação com base em outros fundamentos (legislação específica, informação pessoal, processo decisório em curso). Para mais informações sobre o tema, sugerimos a leitura do [Guia de Aplicação da LAI na Administração Pública Federal](#) e do [Guia sobre Informações Classificadas e Desclassificadas no âmbito do Poder Executivo federal](#).

### 3.5. Item 4 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO

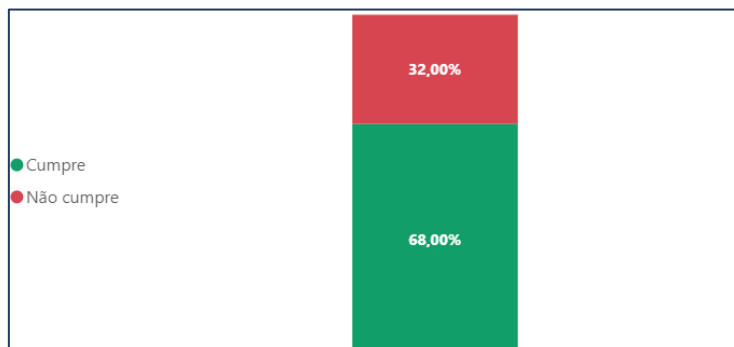
Neste item foi analisado se a resposta ao pedido de acesso foi inserida no campo específico do Fala.BR e se a utilização de anexos foi feita de forma adequada. Essa verificação é de suma importância, pois favorece a compreensão dos solicitantes ao conteúdo da resposta e facilita o exercício do controle 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 de 50 protocolos, observou-se que apenas 68% (34) 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 32% (16) da amostra descumpriu este quesito. Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Em diversas situações, houve ausência da descrição dos documentos anexados, limitando-se o Ministério a informar no campo específico do Fala.BR que a resposta da área técnica havia sido encaminhada em anexo.

### **Exemplo de inadequação: Protocolo 72020.001096/2023-09**

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta múltiplos	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º múltiplos	Prazo para recorrer 22/06/2023 23:59	Restrição conteúdo Privada	
Resposta Prezados, <u>Após consulta a diversos departamentos do Ministério do Turismo, segue as resposta anexadas.</u>			

Resposta fornecida pelo Ministério no campo específico do Fala.BR

## Orientações

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 eles forem necessários para complementar a resposta (envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres);
- Ao incluir um anexo, no campo da resposta, insira uma descrição resumida do documento anexado;
- Ao responder demandas que envolvam diversas áreas técnicas, evite anexar despachos 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 de fácil entendimento.

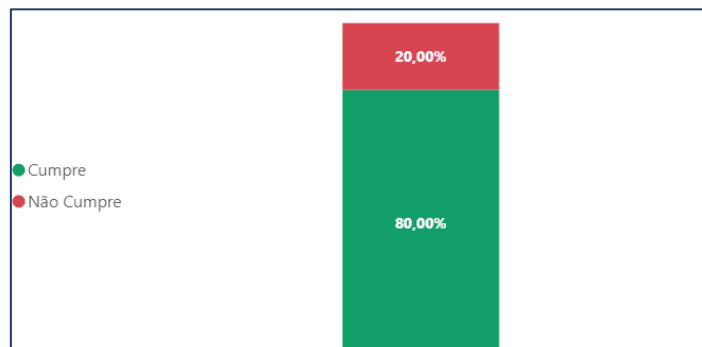
### 3.6. Item 5 - RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

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 de 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 80%% (40) dos protocolos da amostra tiveram o adequado preenchimento do campo “Restrição de Conteúdo”.

Por outro lado, 20% (10) dos pedidos apresentaram marcação equivocada, o que significa que houve a restrição de informações públicas ou a divulgação de informações de acesso restrito.

### Exemplo de inadequação: Protocolo 60141.001155/2023-85

Fale aqui (teor)

Prezados,

Eu, **[Nome do solicitante]**, inscrito no CPF sob o número **[CPF do solicitante]**, endereço eletrônico **[E-mail do solicitante]**, com fundamento no artigo 5º XXXIII da Constituição Federal do Brasil, na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), bem como na Lei Complementar nº 131/2009, venho requerer a lista de passageiros dos seguintes voos realizados pela ministra do Turismo em aviões oficiais da Aeronáutica:

03/02/2023 - voo partiu de Brasília para o Rio de Janeiro às 12h20  
 06/02/2023 - voo partiu de Rio de Janeiro para Brasília às 13h45  
 06/02/2023 - voo partiu de Brasília para Salvador às 20h15  
 07/02/2023 - voo partiu de Salvador para Brasília às 17h40  
 08/02/2023 - voo partiu de Brasília para Recife às 19h45  
 09/02/2023 - voo partiu de Recife para Brasília às 18h30  
 10/02/2023 - voo partiu de Brasília para Rio de Janeiro às 21h20  
 13/02/2023 - voo partiu de Brasília para São Paulo às 20h15  
 14/02/2023 - voo partiu de São Paulo para Brasília às 15h35  
 15/02/2023 - voo partiu de Brasília para Belo Horizonte às 16h25  
 16/02/2023 - voo partiu de Belo Horizonte para Rio de Janeiro às 16h25  
 03/04/2023 - voo partiu de Brasília para Congonhas às 15h15  
 03/04/2023 - voo partiu de São Paulo para Brasília às 20h35  
 04/05/2023 - voo partiu de Brasília para Boa Vista às 10h25  
 04/05/2023 - voo partiu de Boa Vista para Havana (Cuba) às 14h10  
 06/05/2023 - voo partiu de Havana (Cuba) para Boa Vista às 10h50  
 06/05/2023 - voo partiu de Boa Vista para Brasília às 16h05  
 08/05/2023 - voo partiu de Brasília para Florianópolis às 14h30  
 08/05/2023 - voo partiu de Florianópolis para Canoas às 17h30  
 16/05/2023 - voo partiu de Brasília para Boa Vista às 10h35  
 16/05/2023 - voo partiu de Boa Vista para Punta Cana (República Dominicana) às 14h15  
 19/05/2023 - voo partiu de Punta Cana (República Dominicana) para Boa Vista às 10h10  
 19/05/2023 - voo partiu de Boa Vista para Brasília às 13h45  
 21/05/2023 - voo partiu de Brasília para Rio de Janeiro às 20h30

### Inteiro teor do pedido feito pelo solicitante

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta GM - Coordenadora-Geral de Cerimonial	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º GM- Chefe de Gabinete	Prazo para recorrer 12/07/2023 23:59	<b>Restrição conteúdo Pública</b>	
Resposta Prezados(a),			
Em resposta ao Pedido de Acesso à Informação, Protocolo Fala.BR 60141.001155/2023-85, segue, em anexo, manifestação da Coordenação-Geral de Cerimonial por meio do Despacho nº 34/2023/CGCE/GM/MTur.			
Continuamos à disposição.			

Ministério classificou como “Pública” o pedido recebido que contém informações pessoais do solicitante

## Orientações

Diante das constatações relatadas, orienta-se que o Ministério realize uma revisão atenta do conteúdo dos pedidos, da resposta e dos eventuais anexos antes da finalização do atendimento no Fala.BR. Para tanto, compartilhamos a seguir algumas informações:

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

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

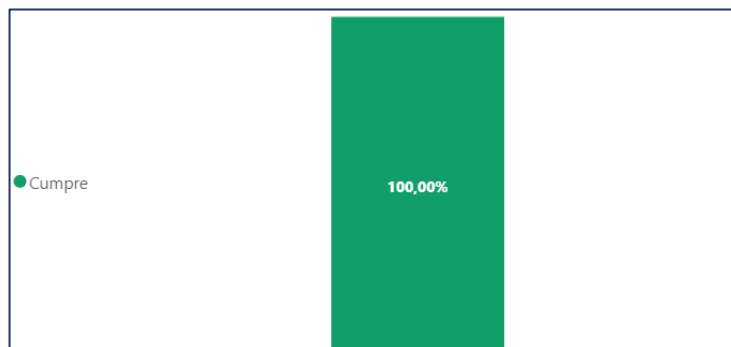
### 3.7. Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA

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

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

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

### Do resultado encontrado



Ao todo, 100% (50) dos protocolos apresentaram linguagem clara e objetiva, permitindo a fácil compreensão da resposta produzida.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, ressalta-se que é importante realizar uma revisão atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante. A revisão pode ser feita pelo mesmo servidor ou por outro servidor da área responsável ou do SIC. Além de melhorar a resposta, revisar permite identificar erros, corrigi-los e aperfeiçoar o texto inicialmente proposto.

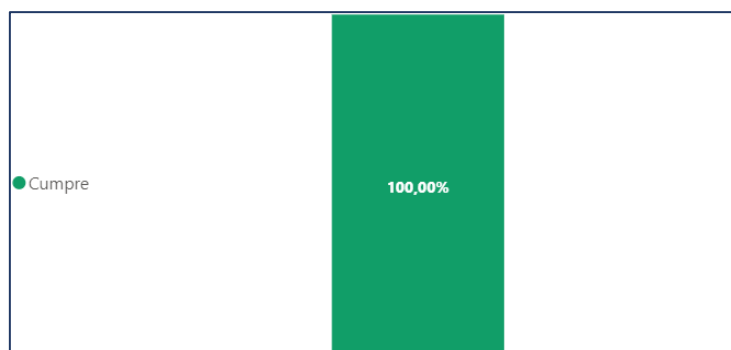
### 3.8. Item 7 - PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA

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

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

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

### Do resultado encontrado



Dos 50 protocolos da amostra, apenas 2 pedidos se enquadraram nesta categoria de decisão e, portanto, apenas estes foram objeto de análise e todos eles tiveram avaliação positiva. Ainda assim, é importante considerar algumas informações a seguir:

- Reforçar a verificação sobre se os pedidos considerados duplicados/repetidos são realmente semelhantes e se foram feitos pelo mesmo solicitante, o que é obrigatório.
- Para respeitar os prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação, deve-se responder o primeiro pedido cadastrado pelo solicitante. Os posteriores devem ser concluídos com a marcação “Pedido repetido/duplicado”.

## 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

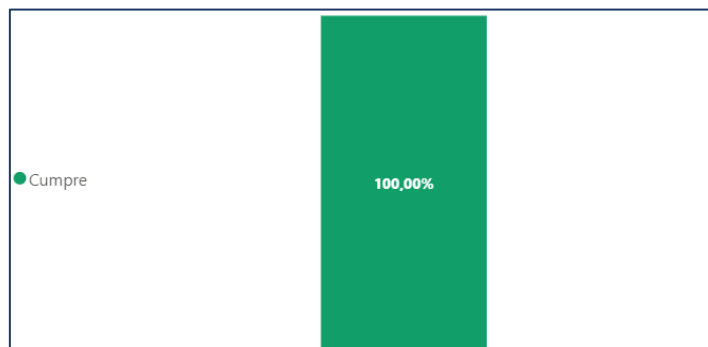
A avaliação deste item observou se o Ministério indicou corretamente a autoridade competente, atentando-se às relações hierárquicas existentes no órgão.

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 2 – Destinatário do Recurso, anteriormente relatado.

#### Do resultado encontrado



Verificou-se que os 2 (100%) protocolos avaliados cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade competente pela decisão.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, cabe ressaltar que 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.

Ademais, deve-se evitar o uso isolado de siglas das áreas técnicas ou de cargos sem explicar o que significam, pois isso pode dificultar que o solicitante entenda qual é a área ou cargo responsável. Isso pode também impedir que ele identifique se existe hierarquia entre as autoridades.

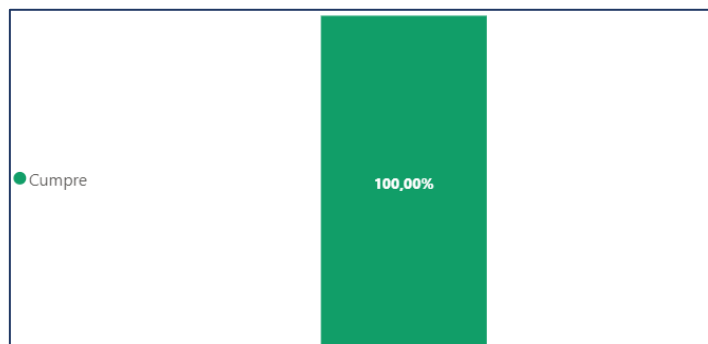
#### 4.2. Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA

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 esse motivo, considerando as particularidades estabelecidas pela legislação que rege o acesso à informação, avaliou-se 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



Nos 2 (100%) pedidos de acesso à informação que tiveram recursos avaliados houve a indicação correta da autoridade máxima do Ministério como responsável pela decisão do recurso em 2ª instância.

Apesar de ter atendido este item de forma totalmente positiva, ressalta-se que no preenchimento do campo “Destinatário do recurso em 2ª instância” deve obrigatoriamente ser informado o **cargo da autoridade máxima do Ministério**, conforme determina o parágrafo único do artigo 21 do Decreto nº7.724/2012.

É preciso atentar-se para fornecer uma descrição completa do nome do cargo. Não se deve apresentar apenas o nome do servidor que exerce a referida função e/ou siglas que possam comprometer a compreensão pelo solicitante.

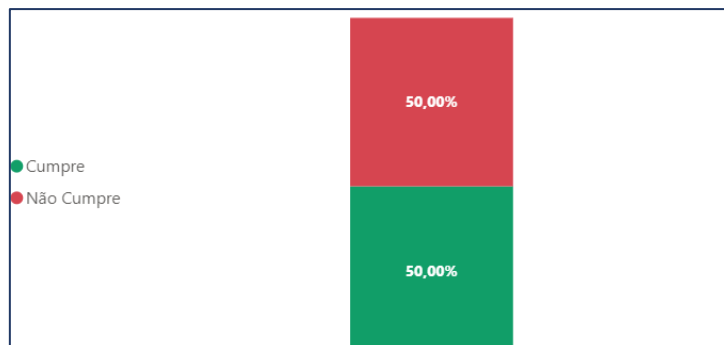
#### 4.3. Item 10 - TIPO DE RESPOSTA

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 2 protocolos elegíveis, dentre os quais 1 (50%) teve a marcação considerada adequada e fidedigna ao que foi entregue ao solicitante.

Por outro lado, em 1 protocolo foi avaliado que houve descumprimento total, pois apresentou erro na 1ª instância recursal. A principal inadequação constatada segue abaixo descrita:

- A marcação do órgão foi de indeferimento do recurso, no entanto, após análise das informações apresentadas ao solicitante, verificou-se que parte das informações foram entregues. Por este motivo, a marcação adequada seria “Parcialmente Deferido”.

**Exemplo de inadequação: Protocolo 60141.001155/2023-85**

Data da Resposta: 07/07/2023 09:30

Prazo para Recorrer: 19/07/2023 23:59

Tipo de Resposta: Indeferido

Justificativa:

Prezado(a),

Em resposta ao recurso em primeira instância, referente ao pedido de acesso à informação, Protocolo Fala.BR 60141.001155/2023-85, segue, em anexo, Despacho nº 1518/2023/GM/MTur, encaminhado pela Chefe de Gabinete da Ministra do Turismo.

Continuamos à disposição.

Responsável pela Decisão: GM - Chefe de Gabinete da Ministra

Destinatário do recurso de 2ª instância: Ministra de Estado do Turismo

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

Marcação "Indeferido"

Despacho nº 34/2023/CGCE/GM

Ao Gabinete da Ministra (GM)

Assunto: **Demanda SIC - Pedido de Acesso à Informação.**

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Faço referência ao Despacho nº 1325/2023/GM (Doc. SEI nº 2004499), que encaminha o Formulário SIC nº 119 (Doc. SEI nº 2004401), meio pelo qual solicita a lista de passageiros presentes em todos os voos operados pela Força Area Brasileira (FAB), conforme consta no referido formulário.
2. Sendo assim, encaminho as informações solicitadas:

03/02/2023 – Brasília – DF/ Rio de Janeiro – RJ

Informo que a aeronave FAB foi compartilhada com o Presidente do Congresso Nacional, Rodrigo Pacheco. A lista completa de passageiros é fornecida pelo órgão de maior precedência.

Uma das informações fornecidas na resposta inicial

Senhor Ouvidor,

1. Faço referência ao Recurso em 1ª Instância do SIC nº 119 (SEI nº 2015307), que trata do pedido de acesso à informação referente à lista de todos passageiros a bordo das aeronaves da Força Aérea Brasileira (FAB) nas viagens solicitadas por este Ministério do Turismo.
2. Sobre o assunto, e corroborando com as informações já apresentadas pela Coordenação-Geral de Cerimonial, por meio do Despacho nº 34/2023/CGCE/GM (SEI nº 2004805), informo que não temos acesso à lista com todos os passageiros a bordo da aeronave da FAB, pois o fornecimento da referida lista é de responsabilidade de cada Órgão solicitante, mesmo sendo em voos compartilhados por Ministérios.
3. Sendo assim, podemos somente responder pelos passageiros referentes a este Ministério do Turismo, conforme informações complementares a seguir:

03/02/2023 – Brasília/DF - Rio de Janeiro/RJ

Informo que a aeronave FAB foi compartilhada com o Presidente do Congresso Nacional, Rodrigo Pacheco. A lista completa de passageiros por parte deste órgão é seguinte:

- Ministra de Estado do Turismo, Daniela Carneiro
- Secretário Executivo, Wallace Nunes

**O restante dos passageiros pode ser verificado junto à Assessoria do Presidente do Congresso Nacional.**

Complementação recursal da resposta fornecida na resposta inicial, demonstrando que houve deferimento parcial do recurso

## Orientações

Diante das constatações relatadas, cabe reforçar que é necessário realizar sempre uma leitura atenta e pormenorizada do teor do conteúdo da decisão proferida antes da finalização do atendimento do pedido na Plataforma Fala.BR.

Além disso, é importante 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 que os servidores possam dirimir eventuais dúvidas e alinhar as suas interpretações de acordo com o disposto nas regras.

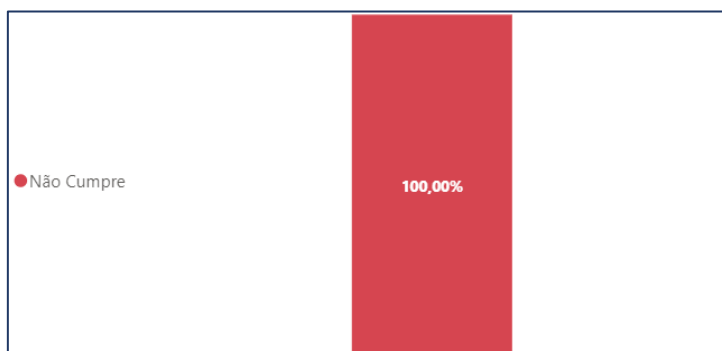
O amadurecimento do conhecimento reduzirá a possibilidade de erro e propiciará ao Ministério análises precisas e alinhadas aos propósitos do direito fundamental de acesso à informação constitucionalmente previsto.

### 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 adequado.

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 (100%) tiveram avaliação negativa neste ponto.

Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Ausência da descrição dos documentos anexados, limitando-se o Ministério a informar que a resposta da área técnica havia sido encaminhada em anexo;
- Inserção de anexo de forma desnecessária, pois o mesmo conteúdo do anexo também foi inserido diretamente no campo específico do Fala.BR. A inserção do texto no campo específico teria sido suficiente.

### Exemplo de inadequação: Protocolo 60141.001155/2023-85

Data da Resposta: 07/07/2023 09:30  
Prazo para Recorrer: 19/07/2023 23:59  
Tipo de Resposta: Indeferido  
Justificativa:  
Prezado(a),

Em resposta ao recurso em primeira instância, referente ao pedido de acesso à informação, Protocolo Fala.BR 60141.001155/2023-85, segue, em anexo, Despacho nº 1518/2023/GM/MTur, encaminhado pela Chefe de Gabinete da Ministra do Turismo.

Continuamos à disposição.

Responsável pela Decisão: GM - Chefe de Gabinete da Ministra  
Destinatário do recurso de 2ª instância: Ministra de Estado do Turismo

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

Ausência de descrição do documento anexado. Embora tenha citado que se trata de um despacho do Ministério, não há como minimamente identificar o seu conteúdo

## Orientações

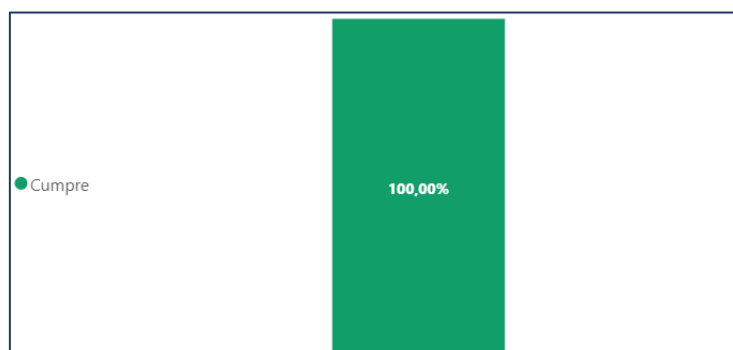
Recomenda-se que o órgão:

- Inclua 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 ele seja necessário para complementar a resposta (envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres), incluindo na resposta a descrição resumida do documento anexado.
- Ao incluir um anexo, no campo da resposta, insira uma 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 de fácil entendimento.

## 4.5. Item 12 – RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

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

### Do resultado encontrado



Os protocolos avaliados com recursos (2) apresentaram marcação correta, ou seja, com a publicidade garantida quando não havia dados sob proteção legal informados no protocolo.

Apesar de ter obtido 100% de cumprimento em relação a amostra selecionada, é importante considerar algumas informações a seguir:

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

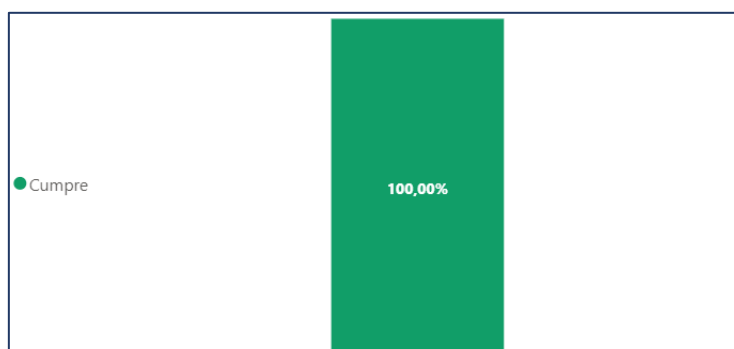
- A marcação de "restrição de conteúdo" se refere apenas à decisão de publicar ou não o pedido no BuscaLAI, enquanto a decisão de negativa de acesso determina se a informação será entregue ao solicitante. O órgão deve verificar se há dados de acesso restrito disponíveis no teor do recurso, nas respostas ou nos 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 e 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, observou-se que os 2 protocolos avaliados apresentaram linguagem clara, objetiva e acessível, facilitando a compreensão pelo solicitante.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, cabe reforçar que o órgão deve realizar a releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor seja por outro servidor da área responsável ou do SIC, conforme determinem as normas internas do órgão. A revisão 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.

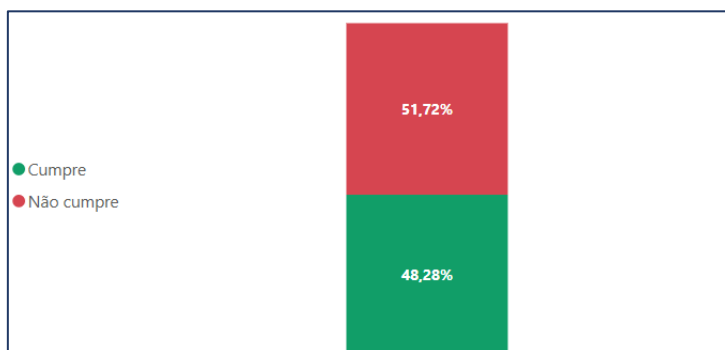
Considera-se solicitação de informação qualquer pedido de acesso a informações produzidas ou acumuladas pela administração pública (seja uma informação pública ou privada), bem como as

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, verificou-se 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 29 protocolos.

### Do resultado encontrado



Dentre as alterações de tipo promovidas por este Ministério selecionadas na amostra (29 protocolos), constatou-se que apenas 48,28% (14) dos protocolos sofreram adequadamente a mudança de pedido de acesso à informação para uma das hipóteses de manifestação de ouvidoria.

Por outro lado, 51,72% (15) das alterações promovidas foram consideradas inadequadas e, portanto, prejudiciais ao solicitante. A falha nesta análise compromete o direito do solicitante de obter as informações solicitadas e causa prejuízo no prazo de atendimento, uma vez que os prazos de atendimento para cada tipo são distintos. Além disso, inviabiliza a possibilidade de o solicitante recorrer da resposta recebida, já que o único tipo de manifestação que permite a interposição de recursos é o tipo "Pedido de Acesso à Informação".

### Exemplo de inadequação: Protocolo 72020.001297/2023-06

Número de protocolo 72020.001297/2023-06	Tipo Solicitação	Esfera Federal	Órgão destinatário MPOR - Ministério de Portos e Aeroportos
<p>Fale aqui (teor)</p> <p>Bom dia, gostaria de saber algumas informações sobre o programa voa brasil, a primeira informação é como será feito o cadastro, se haverá taxa para cadastramento, como o governo irá subsidiar esse programa e quais serão os primeiros locais ao qual o programa será implantado. Agradeço desde já a resposta. ficarei no aguardo.</p>			

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

Histórico de Ações			
Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
29/05/2023 08:56	Cadastro	[REDACTED]	Registro dos dados da manifestação
29/05/2023 12:02	Visualização	[REDACTED]	Detalhamento no Fala BR pelo usuário logado
29/05/2023 12:04	Análise	[REDACTED]	Usuário responsável pela análise: Alynne Godois Brito
29/05/2023 12:06	Alteração de tipo	[REDACTED]	Manifestação classificada de Acesso à Informação/Acesso à Informação para Padrão/Solicitação

Alteração de tipo indevida realizada pelo órgão

## Orientações

Antes de mudar um pedido de acesso para algum dos tipos de manifestação de ouvidoria, o órgão deve se certificar de que não há, nem em parte, qualquer solicitação de informação. Em caso de dúvidas, orienta-se que o órgão busque referência na legislação e nos materiais de apoio para implementação da LAI disponibilizados pela Controladoria-Geral da União.

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

## 6. Orientações Complementares sobre Acesso à Informação

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

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