



QualiLAI 2023-2024

**MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

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 da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

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 da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos 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 a aplicação da LAI, especialmente no que concerne aos seguintes itens: “Decisão e especificação da Decisão”; “Restrição de Conteúdo (Pedidos e Recursos)”, e “Alteração de Tipo”.

Sobre o preenchimento da decisão e especificação da decisão, orientamos que o Ministério tenha atenção especial ao verificar se há correspondência entre o que está sendo marcado e o que de fato está sendo respondido ao solicitante. É

necessário realizar a marcação adequada, especialmente na utilização de “Não se trata de solicitação de informação” em situações em que foram prestadas orientações ao solicitante sobre como encontrar a informação requerida, inclusive por meio da indicação do uso de canais específicos do Ministério.

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

Quanto ao procedimento de alteração de tipo nas solicitações recebidas por esse Ministério, ressaltamos que antes de mudar um pedido de acesso para algum dos tipos de manifestação de ouvidoria, 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. 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.....	17
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 2 ^a INSTÂNCIA	25
4.3.	Item 10 - TIPO DE RESPOSTA.....	26
4.4.	Item 11 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO	27
4.5.	Item 12 – RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO.....	27
4.6.	Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA.....	29
5.	Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo.....	29
6.	Orientações Complementares sobre Acesso à Informação	31

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 pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI. No período do recorte amostral da avaliação, de 1º de maio a 31 de agosto de 2023, o Ministério recebeu 721 pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta de 18,42 dias e índices de satisfação do usuário com médias de 4,08 (resposta fornecida atendeu plenamente ao pedido) e 4,31 (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 57% dos pedidos foram classificados como “acesso concedido”, 8,18% como “acesso parcialmente concedido”, 14,56% como “acesso negado”, e 20,26% referente às demais classificações.

Em relação ao quantitativo de recursos interpostos contra as respostas fornecidas pelo Ministério no período, observa-se o percentual de 9,99%, o que equivale a 72 recursos cadastrados em 1ª instância. Dentre esses, 21 (29,17%) subiram para a 2ª instância recursal. A taxa de manutenção da decisão foi de 47,22% na 1ª instância, 80,95% na 2ª instância e 100% na 3ª instância.

Nesse período, verifica-se também que o Ministério descumpriu o prazo legal de resposta em 12 pedidos e em 6 recursos. Isso significa que o órgão respondeu aos pedidos e recursos 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 **82 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	25	30,49%
Acesso Negado	32	39,02%
Acesso Parcialmente Concedido	7	8,54%
Informação Inexistente	6	7,32%
Não se trata de solicitação de informação	8	9,76%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0	0%
Pergunta Duplicada/Repetida	4	4,87%
Total Geral	82	100%

Foram selecionadas também **30 solicitações** que ingressaram como pedidos LAI, mas que tiveram alteração de tipo para manifestação de ouvidoria (solicitação, reclamação, elogio, sugestão ou denúncia).

Para se garantir a excelência do serviço de informação ao cidadão, é importante que o órgão analise apropriadamente a demanda do cidadão e forneça a informação solicitada, exceto se houver uma hipótese legal que autorize a negativa de acesso à informação ou a sua concessão parcial. Além disso, é importante que o órgão siga os procedimentos aplicáveis, como indicado no [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 1^a 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 1^a instância
9. Indicação do destinatário do recurso em 2^a 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 avaliado, 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 82 protocolos referentes aos pedidos de informação; 8 protocolos em relação aos recursos e 30 protocolos em relação à alteração de tipo.

Destaca-se que, dos itens analisados, todos tiveram percentual de cumprimento superior a 50%, dentre os quais, 7 itens apresentaram percentual de 100% de cumprimento. Ressaltamos que o item 3.1 (Informação Classificada) não foi avaliado pois nenhum protocolo com essas características foi selecionado na amostra, de acordo com a proporção de pedidos recebidos pelo órgão..

Itens avaliados em relação aos pedidos	Quantidade de protocolos avaliados	Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito	Percentual de cumprimento
Item 1 - Destinatário do recurso	82	80	97,56%
Item 2 – Decisão e especificação da decisão	82	73	89,02%
Item 3 – Justificativa legal para negativa	34	32	94,12%
Item 3.1 – Informação classificada	0	0	Não se aplica
Item 4 – Resposta integralmente no campo específico quanto ao pedido	82	80	97,56%
Item 5 – Restrição de conteúdo	82	70	85,37%
Item 6 – Resposta clara e objetiva	82	82	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	8	8	100%
Item 9 – Indicação do destinatário do recurso em 2ª instância	8	8	100%
Item 10 – Tipo de resposta	8	8	100%
Item 11 – Resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos	8	8	100%
Item 12 – Restrição de conteúdo	8	5	62,50%
Item 13 – Resposta clara e objetiva quanto aos recursos	8	8	100%

Avaliação em relação à alteração de Tipo	Quantidade de protocolos avaliados	Quantidade de protocolos que cumpriram integralmente o requisito	Percentual de cumprimento
Item 14 – Adequação da alteração de tipo, sem prejudicar o cidadão no exercício do direito de acesso à informação.	30	24	80%

Em linhas gerais, destaca-se que o Ministério adotou uma conduta adequada de fazer menção expressa em alguns protocolos à possibilidade de interposição recursal com informação do prazo para apresentação do recurso e o responsável por sua análise. Essa é considerada uma boa prática, pois comunica bem aos cidadãos a possibilidade de exercício do direito de acesso à informação em sua plenitude.

O Ministério teve avaliação positiva em sua totalidade em alguns itens, 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 nos itens “Resposta clara e objetiva”; “Pergunta Duplicada/Repetida”, “Responsável pela decisão”; “Indicação do destinatário do recurso em 2^a instância”; “tipo de resposta”; “Resposta integralmente no campo específico quanto aos recursos” e “Resposta clara e objetiva quanto aos recursos”.

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

Sobre a justificativa legal para a negativa, notou-se em alguns protocolos a falta de correspondência entre a marcação realizada e os motivos que foram alegados pelo órgão na resposta fornecida, além da ausência de indicação da base legal que fundamentou a negativa de acesso.

No tocante à decisão e especificação da decisão, foram verificados alguns equívocos de marcação, como na utilização de “Acesso Negado” quando parte da informação foi disponibilizada, situação em que a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido” ou quando o acesso fora totalmente concedido. Constatou-se também inadequação na marcação de “Não se trata de solicitação de informação” em uma situação em que houve “Acesso Concedido”, pois o Ministério indicou o uso de canais específicos.

Quanto à resposta integralmente no campo específico, constatou-se a ausência de descrição de documentos anexados, pois o Ministério limitou-se a informar no campo específico do Fala.BR que a resposta da área técnica estava sendo encaminhada em anexo. A descrição permite a compreensão antecipada do que se trata o anexo, além de contribuir para facilitar o acesso ao pedido em transparência ativa. Ademais, observou-se a existência de anexo que foi inserido sem justificativa apropriada.

A marcação dos campos “Restrição de Conteúdo (Pedidos e Recursos) é 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 que tenha

respaldo de proteção legal. Esse mesmo cuidado deve ser observado quando o pedido for classificado como “público”, cabendo ao órgão a certeza de que não há informação que deva ser protegida.

Em relação à alteração de tipo, nota-se dificuldade em discernir o que é uma solicitação de informação de uma manifestação de ouvidoria, principalmente quanto à espécie “solicitação”.

Apesar das questões relatadas, a avaliação consolidada do Ministério demonstrou que o Serviço de Informação ao Cidadão do órgão aplica adequadamente as regras e procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação, nos decretos regulamentadores e nos manuais 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). 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
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"> Orientação ao solicitante sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes, inclusive por meio da indicação do uso de canais específicos do Ministérios, e marcação “Não se trata de solicitação de informação”; Marcação de “Acesso Negado” quando parte da informação foi disponibilizada, situação em que a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”; Marcação equívoca de “Acesso Negado”, pois a resposta contempleu o que foi solicitado. Logo, a marcação correta teria sido a de “Acesso 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; Verificar se os canais específicos do Ministério indicados em algumas respostas são eficazes, ou seja, se garantem todos os direitos assegurados pela LAI, incluindo prazos e procedimentos bem definidos, além de possuírem regulamentação que disponha sobre seu funcionamento.
Justificativa Legal para Negativa	
<ul style="list-style-type: none"> Falta de indicação da base legal que fundamentou a negativa de acesso na resposta apresentada; 	<ul style="list-style-type: none"> Apresentar expressamente o embasamento legal que sustenta a negativa de acesso, bem como as razões que a tornem aplicável ao caso concreto.

<ul style="list-style-type: none"> ■ Marcação no campo específico do Fala.BR conflitante com a justificativa alegada no corpo da resposta. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacitar os servidores do SIC e áreas técnicas para que compreendam as distinções de cada hipótese de restrição.
Resposta Integralmente no Campo Específico	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausência da descrição dos documentos anexados, limitando-se o Ministério a informar no campo específico no Fala.BR que a resposta da área técnica estava encaminhada em anexo; ■ Anexos com textos que poderiam constar diretamente no campo específico do Fala.BR; sendo, portanto, injustificáveis. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Descrever resumidamente o documento anexado, quando o anexo for necessário; ■ Evitar anexar documentos cujos conteúdos poderiam constar diretamente no campo específico do Fala.BR para a resposta do órgão.
Restrição de Conteúdo	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Restrição de informações públicas ou divulgação de informações de acesso restrito. 	<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 a presença do nome completo do solicitante, de forma isolada, não é suficiente para a restrição do pedido.
Avaliação quanto aos recursos	
Informações Sujeitas à Restrição de Acesso	
<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 o acesso ter sido concedido ou negado. 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 sua intimidade, a sua honra, a sua imagem e a sua privacidade. Ressaltamos que a presença do nome completo do solicitante, de forma isolada, não é suficiente para a restrição do pedido.
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”.
--	---

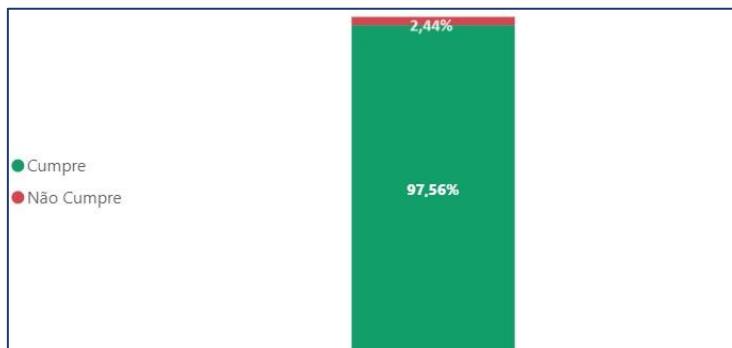
3. Detalhamento dos Resultados – Quanto ao pedido

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 1^a 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 82 pedidos de acesso à informação avaliados na amostra, verificou-se que 97,56% (80) dos protocolos cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade hierárquica competente para analisar o recurso em 1^a instância.

Em relação ao não cumprimento, constatou-se que ocorreu em 2,44% (2) dos protocolos, identificando-se a seguinte inadequação:

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

Exemplo de inadequação: Protocolo 18002.001804/2023-76

▼ Data da resposta: 12/05/2023, às 16:36			
Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Gabinete Diretoria de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos extintos (DECIPÉX)	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Diretoria de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos Extintos - SGPT	Prazo para recorrer 24/05/2023 23:59	Restrição conteúdo Privada	

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 se existe relação hierárquica entre a autoridade e a área técnica responsável pela resposta inicialmente fornecida ao solicitante.

Ademais, o órgão deve evitar o uso isolado de sigla dos setores que não permitam ao solicitante a identificação correta da área técnica produtora da resposta, seja na resposta inicial seja na decisão em qualquer instância recursal.

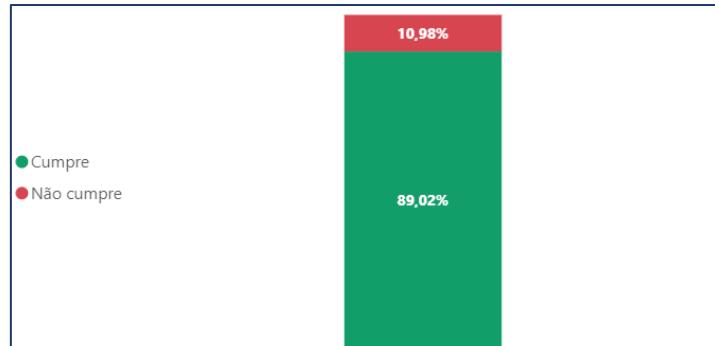
O uso de abreviações sem a adequada descrição prejudica o entendimento do solicitante sobre a autoridade hierárquica que avaliará o recurso eventualmente interposto.

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 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 89,02% (73) 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 10,98% (9) dos pedidos de acesso à informação tiveram marcações incorretas.

Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Seleção de “Não se trata de solicitação de informação”, sendo que na prática houve “Acesso Concedido”, pois o órgão orientou o solicitante sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes, inclusive por meio da indicação do uso de canais específicos do Ministério;
- Marcação equívoca de “Acesso Negado”, pois a resposta contemplou o que foi solicitado. Logo, a devida marcação teria sido “Acesso Concedido”; e,
- Marcação de “Acesso Negado” quando apenas parte da informação foi disponibilizada, situação em que a correta marcação seria “Acesso Parcialmente Concedido”.

Exemplo de inadequação: Protocolo 18002.000426/2023-11

Número de protocolo 18002.000426/2023-11	Tipo Acesso à Informação	Esfera Federal	Órgão destinatário MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Resumo Vistas do processo administrativo 04905.003409/2008-19			
Fale aqui (teor) Obtenção de cópias digitais do processo administrativo nº 04905.003409/2008-19, que tramita na Superintendência do Patrimônio da União.			

Inteiro teor do pedido

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Atendente do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	Decisão Não se trata de solicitação de informação	Especificação decisão -
Destinatário Recurso 1º Ouvidora do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos MGI	Prazo para recorrer 24/05/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	
Resposta Senhor(a)			
Em atenção à sua solicitação, informamos que a Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União - SPU possui um <u>canal específico</u> para a solicitação de vistas/cópia ou acesso a processos. O requerimento pode ser feito seguindo os passos abaixo: - Acessar o endereço eletrônico: http://sistema.patrimoniodetodos.gov.br/#/ - Escolher a opção: "Requerimentos Diversos". - Buscar pelo serviço: "Obter Acesso ou Cópia de Processo sobre Imóvel da União Administrado pela SPU".			
Por fim, ressaltamos que o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC lhe orienta a buscar as informações requeridas por meio dos canais adequados (acima indicados) por observar o que está estabelecido na Súmula nº 01/2015, da Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, disponível em: https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/recursos-julgados-a-cmri/sumulas-e-resolucoes/sumula-cmri-1-2015			
*Súmula CMRI nº 1/2015 PROCEDIMENTO ESPECÍFICO - Caso exista canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada, o órgão ou a entidade deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.			
Atenciosamente,			

Marcação indevida realizada pelo Ministério, pois foi indicado canal específico do órgão para obtenção do documento requerido**Orientações**

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

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

Sobre a indicação de canais específicos do Ministério em algumas respostas apresentadas, ressaltamos que, conforme a Súmula nº 01/2015 da Comissão Mista de Reavaliação de Informação (CMRI), caso exista um canal ou procedimento específico e efetivo para obtenção da informação solicitada, presume-se satisfativa a resposta do órgão ou da entidade que o indique, devendo o órgão marcar, portanto, Acesso Concedido.

Para isso, o **canal específico precisa ser eficaz**, ou seja, deve, necessariamente, garantir todos os direitos assegurados pela Lei de Acesso à Informação, o que inclui prazos, procedimentos bem definidos, além de possuir regulamentação que disponha sobre seu funcionamento. Do contrário, o canal interno não pode ser utilizado, diante dos possíveis prejuízos aos direitos dos cidadãos.

Assim, apesar de ser admitida a indicação de canal específico, este poderá ser questionado pelo solicitante quando não se mostrar efetivo. Desse modo, constatada a ineficiência do canal ou do procedimento, seja pela ausência de prazos e condições predeterminados, seja pela inobservância destes, após a manifestação do órgão ou entidade e observadas as instâncias recursais, o caso poderá chegar a ser analisado pela Controladoria-Geral da União, em sede de 3^a instância, segundo o fluxo previsto nos artigos 21 a 24 do Decreto nº 7.724/2012.

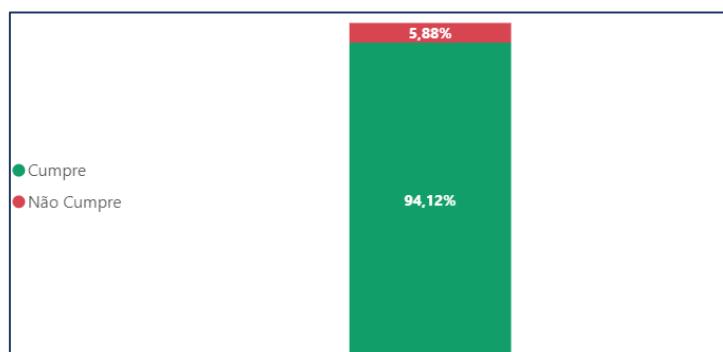
3.3. Item 3 - JUSTIFICATIVA LEGAL PARA NEGATIVA

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 82 pedidos selecionados como amostra do órgão, 39 foram decididos como “Acesso Negado” ou “Acesso Parcialmente Concedido”, sendo que 34 deles necessitavam de justificativa legal para a negativa total ou parcial. A avaliação deste item se restringiu, portanto, à análise desses protocolos, os quais representam 41,46% da amostra total do órgão.

- Dos 34 pedidos negados ou parcialmente concedidos, 94,12% (32) tiveram avaliação positiva;
- Por outro lado, em 5,88% (2) deles verificou-se inadequação no tratamento realizado pelo órgão e, por esse motivo, a avaliação foi de que houve descumprimento.

Entre os problemas encontrados, destacam-se:

- Ausência de embasamento legal adequado que fundamenta a negativa de acesso na resposta apresentada;
- Marcação no campo específico do Fala.BR conflitante com a justificativa alegada no corpo da resposta.

Exemplo de inadequação: Protocolo 00106.020017/2023-08

Tipo	Responsável pela resposta	Decisão	Especificação decisão
Resposta Conclusiva	Atendente do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	Acesso Negado	Pedido incompreensível
Destinatário Recurso 1º Ouvidora do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI)	Prazo para recorrer 20/09/2023 23:59	Restrição contendo Pública	
<p>Resposta Senhoral,</p> <p>Identificamos que o seu pedido não se trata de um pedido de acesso à informação, portanto, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) não é o canal adequado para atendimento da sua manifestação.</p> <p>Esclarecemos inicialmente que a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) dispõe sobre o acesso a informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, em especial aquelas contidas em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos (art.7º, inciso II, da referida Lei).</p> <p>Isto significa dizer que, por meio desse instrumento que é a LAI, os órgãos e entidades da Administração, inclusive o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - MGI, devem fornecer aos cidadãos informações já produzidas e custodiadas.</p> <p>Cabe esclarecer que não foi possível encaminhar o seu pedido para o canal de atendimento adequado em virtude de o pedido ter vindo para este Ministério reencaminhado da CGU - Controladoria-Geral da União e o prazo de encaminhamento do Fala.BR ter expirado.</p> <p>Assim, orientamos que cadastre uma nova demanda clicando no campo "SOLICITAÇÃO ou SUGESTÃO" na plataforma Fala.BR, no link: https://fala.cgu.gov.br/. Em seguida, selecione o órgão para o qual você deseja enviar sua manifestação e escreva sobre qual assunto você quer falar.</p> <p>Informamos ainda que o pedido deve conter a especificação de forma clara e precisa da informação requerida.</p>			
<p>Atenção:</p>			

Marcação realizada pelo Ministério conflitante com a justificativa alegada no corpo da resposta

Orientações

Sempre que houver negativa de acesso, total ou parcial, é imprescindível que o órgão apresente expressamente o embasamento legal que a sustenta e as razões que a tornem aplicável ao caso concreto. Além disso, dentre as hipóteses legais previstas, o órgão deve selecionar, no Fala.BR, a principal que o levou a não fornecer as informações solicitadas.

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

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

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

3.4. Item 3.1 - INFORMAÇÃO CLASSIFICADA

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

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

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

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

Percebe-se, de modo geral nos órgãos e entidades, que existe confusão entre o conceito do que é informação classificada e o das demais hipóteses de restrição também previstas na LAI.

Ressalta-se que sempre que a justificativa da negativa for em razão de informação classificada é necessário que o órgão indique: o fundamento legal da classificação; a autoridade que classificou a

informação; o código de indexação do documento classificado; e a possibilidade de se fazer um pedido de desclassificação, indicando onde estão disponíveis os formulários e quais são os procedimentos.

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

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

3.5. Item 4 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO

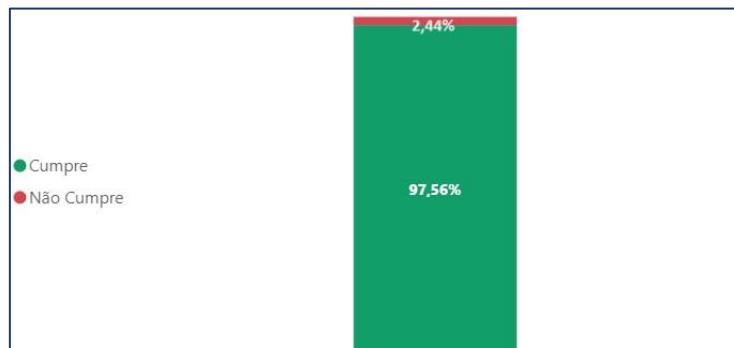
Neste item foi analisado se a resposta ao pedido de acesso foi inserida no campo específico do Fala.BR e se a utilização de anexos foi feita de forma adequada. Essa verificação é de suma importância, pois favorece o acesso dos solicitantes ao conteúdo da resposta e facilita o exercício do controle social.

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 o envio 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 dos documentos que está inserindo, de forma a permitir a compreensão antecipada do que se trata. Isso não apenas promove o conhecimento 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 deste Ministério, 82 protocolos, observou-se que 97,56% (80) 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 2,44% (2) da amostra descumpriu este quesito. Dentre as principais inadequações identificadas, destacam-se:

- Ausência da descrição de documento anexado. O Ministério limitou-se a informar no campo específico do Fala.BR que a resposta da área técnica estava encaminhada em anexo;
- Anexo inserido sem justificativa apropriada, tendo em vista que as informações poderiam constar diretamente no campo específico do Fala.BR para a resposta do órgão.

Exemplo de inadequação: Protocolo 18002.000620/2023-99

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Coordenador-Geral de Gestão de Documentos da Diretoria de Gestão de Documentos e Arquivos - DGD/AN	Decisão Acesso Concedido	Especificação decisão Resposta solicitada inserida no Fala.Br
Destinatário Recurso 1º Diretora-Geral do Arquivo Nacional - AN	Prazo para recorrer 28/06/2023 23:59	Restrição conteúdo Pública	
<p>Resposta Senhor(a),</p> <p>O Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI agradece o seu contato.</p> <p>Em atenção à sua solicitação, informamos que segue anexo resposta do Arquivo Nacional.</p> <p>Atenciosamente</p>			
<p>Resposta fornecida pelo Ministério no campo específico do Fala.BR indicando a existência de anexo, sem, contudo, descrever o documento anexado</p>			

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 se justifique (envio de planilhas, imagens, processos, textos com elevado número de caracteres);
- Ao incluir um anexo, no campo da resposta, inclua a descrição resumida do documento anexado;
- Evite anexar despacho de mero 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

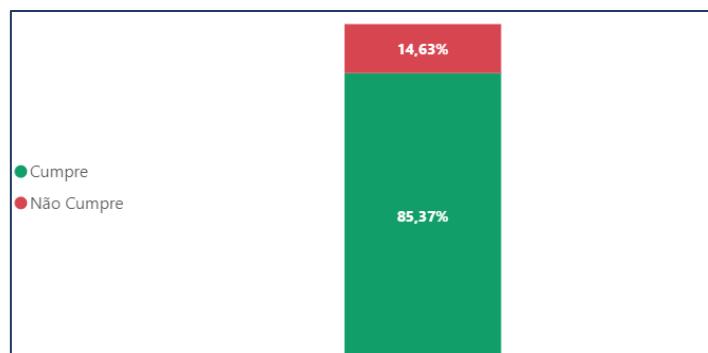
O órgão deve indicar, no campo “Restrição de conteúdo”, se existem informações pessoais, sigilosas ou classificadas no pedido, resposta, recursos e anexos, isso porque é responsabilidade de cada órgão

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 85,37% (70) dos protocolos da amostra tiveram o adequado preenchimento do campo “Restrição de Conteúdo”.

Por outro lado, 14,63% (12) 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 18002.001980/2023-16

Número de protocolo 18002.001980/2023-16	Tipo Acesso à Informação	Esfera Federal	Órgão destinatário MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Resumo Sobre o concurso para contratação de 300 novos Analistas em Tecnologia da Informação			
Fale aqui (teor) Prezado Departamento Responsável,			
Espero que este e-mail a(o) encontre bem.			
Nome do solicitante Meu nome é [REDACTED] e escrevo para buscar informações acerca do concurso Analistas em Tecnologia da Informação (ATIs), anunciado recentemente pelo Ministério da gestão e da inovação em serviços públicos e pela Excelentíssima Sra. Ministra Esther Dweck.			
Fui informado de que este concurso ocorrerá, mas, até o momento, não consegui localizar uma data exata para o evento. Compreendo que os preparativos para tal evento possam levar algum tempo e que muitos fatores podem afetar o agendamento de uma data definitiva.			
No entanto, se já houver alguma estimativa ou período previsto para a realização do concurso, gostaria de solicitar essa informação. Seu auxílio me permitirá planejar adequadamente minha preparação e disponibilidade para o concurso.			
Agradeço desde já pela atenção dispensada a este pedido e aguardo ansiosamente uma resposta.			
Cordialmente, [REDACTED] Nome do solicitante			

Teor do pedido apenas com o nome do solicitante que, por si só, não justifica a restrição de acesso

Tipo Resposta Conclusiva	Responsável pela resposta Coordenação-Geral de Governança em Tecnologia da Informação da Diretoria de Recursos de Tecnologia d	Decisão Informação Inexistente	Especificação decisão -
Destinatário Recurso 1º Secretaria Adjunta de Governo Digital - SGD	Prazo para recorrer 09/08/2023 23:59	Restrição conteúdo Privada	
Resposta Senhor(a),			
O Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI agradece o seu contato.			
Em atenção à sua solicitação, informa-se que no Art. 4º da PORTARIA MGI N° 2.778, de 16 de junho de 2023 (https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mgi-n-2.778-de-16-de-junho-de-2023-49041171), que autoriza a realização de concurso público para o provimento de 300 (trezentos) cargos de Analista em Tecnologia da Informação no quadro de pessoal do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) é definido que "O prazo para a publicação do edital de abertura do concurso público será de até seis meses, contado a partir da publicação desta Portaria". Ainda na referida portaria, no Art. 5º, é mencionado que "O prazo de antecedência mínima entre a publicação do edital de que trata o caput e a realização da primeira prova do certame será de dois meses".			
Embora o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) esteja trabalhando na elaboração do edital e observando o cumprimento dos prazos acima citados, ainda não temos definição da data exata em que a primeira prova do certame será realizada.			
Atenciosamente,			
Responsável pela resposta: Coordenação-Geral de Governança em Tecnologia da Informação da Diretoria de Recursos de Tecnologia da Informação - SGD			

Ministério classificou como “Privada” o pedido recebido

Orientações

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

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

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

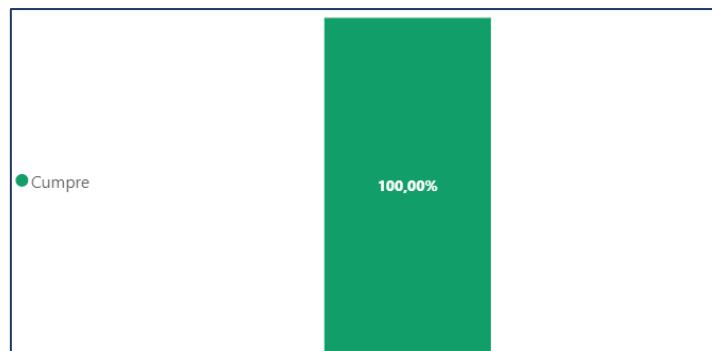
3.7. Item 6 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA

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

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

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

Do resultado encontrado



Ao todo, 100% (82) 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 revisão atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor ou por outro servidor da área responsável ou do SIC, além de melhorar a resposta, permite identificar erros, corrigi-los e aperfeiçoar o texto inicialmente proposto.

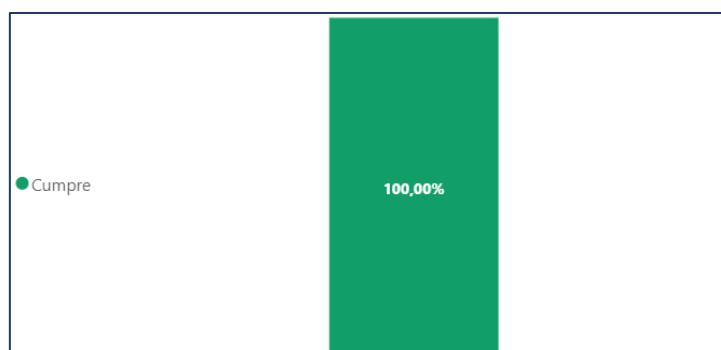
3.8. Item 7 - PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA

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

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

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

Do resultado encontrado



Dos 82 protocolos da amostra, apenas 4 pedidos se enquadram nesta categoria de decisão e, portanto, apenas estes foram objeto de análise e todos foram avaliados positivamente.

Apesar de ter obtido 100% de cumprimento o em relação a amostra selecionada, 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, que 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 82 pedidos de acesso à informação selecionados para avaliação qualitativa deste Ministério, **apenas 8 protocolos apresentaram recursos e, por esse motivo, os valores percentuais apontados nos resultados se referem tão somente ao universo desses 8 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 1^a 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 2^a 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 1^a instância.

4.1. Item 8 - RESPONSÁVEL PELA DECISÃO

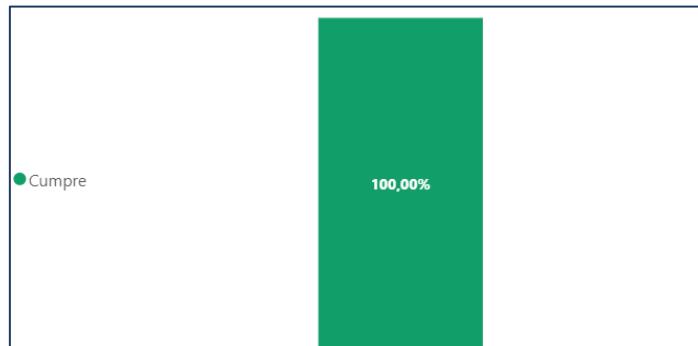
A avaliação deste item observou se o Ministério indicou corretamente a autoridade competente, atentando-se às relações hierárquicas existentes no órgão.

Para tanto, verificou-se se os recursos em 1^a instância foram julgados por autoridade hierarquicamente superior à que analisou inicialmente o pedido e se, em 2^a 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 8 protocolos com recursos avaliados, verificou-se que todos cumpriram adequadamente este item, indicando corretamente a autoridade competente pela decisão.

Mesmo apresentando avaliação totalmente positiva neste item, cabe reforçar, a título de conhecimento, que o responsável pela decisão deve corresponder à autoridade competente para a análise recursal cabível. Se a decisão a ser proferida for relativa ao recurso em 1^a 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 2^a 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 sigla das áreas técnicas ou cargos que comprometam a identificação da hierarquia pelo solicitante, seja na resposta inicial ou nas decisões recursais.

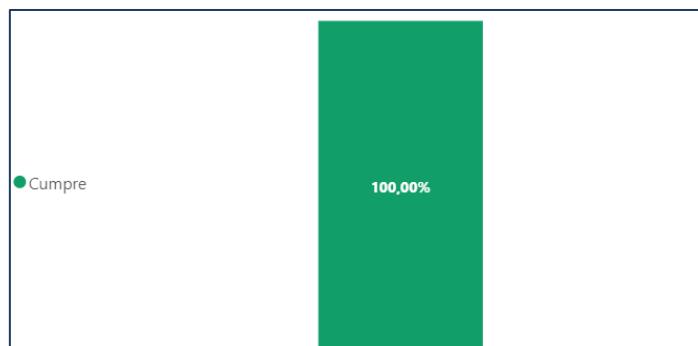
4.2. Item 9 - INDICAÇÃO DO DESTINATÁRIO DO RECURSO EM 2^a INSTÂNCIA

Desprovido o recurso em 1^a 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



Nos 8 (100%) pedidos de acesso à informação que tiveram recursos avaliados houve a indicação correta da autoridade máxima do Ministério como responsável pela decisão.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, cabe reforçar que o preenchimento do campo “Destinatário do recurso em 2^a instância” deve obrigatoriamente informar o **cargo da autoridade máxima do Ministério**, conforme determina o parágrafo único do artigo 21 do Decreto nº7.724/2012.

É preciso atentar-se também 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.

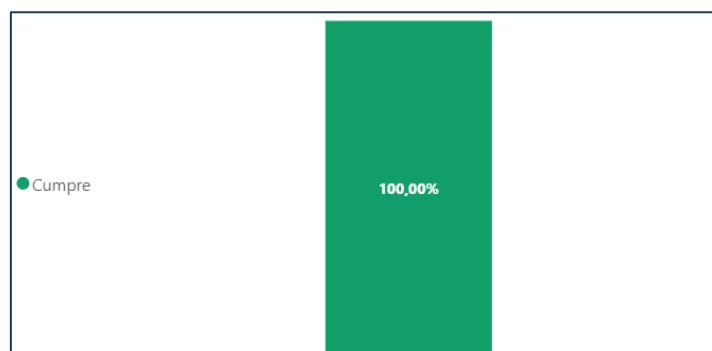
4.3. Item 10 - TIPO DE RESPOSTA

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 a análise de recursos, a avaliação do “Tipo de Resposta” contemplou apenas 8 protocolos elegíveis, os quais tiveram as marcações consideradas adequadas e fidedignas em relação ao que foi entregue ao solicitante.

Mesmo tendo apresentado avaliação totalmente positiva neste item, 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.

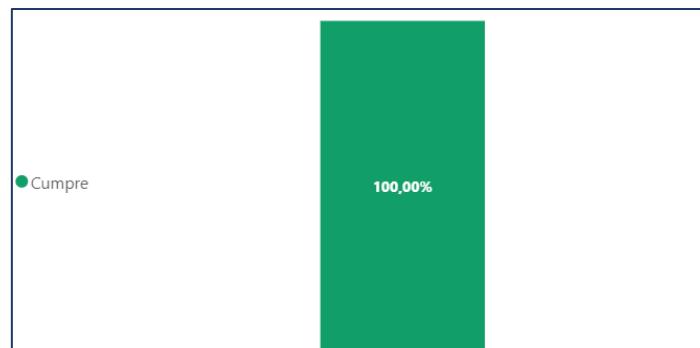
O amadurecimento do conhecimento reduzirá a possibilidade de erro e propiciará ao Ministério análises assertivas e alinhadas aos propósitos do direito fundamental de acesso à informação constitucionalmente previsto.

4.4. Item 11 - RESPOSTA INTEGRALMENTE NO CAMPO ESPECÍFICO

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

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

Do resultado encontrado



Os 8 pedidos de acesso à informação avaliados que apresentaram recursos interpostos tiveram avaliação positiva neste item.

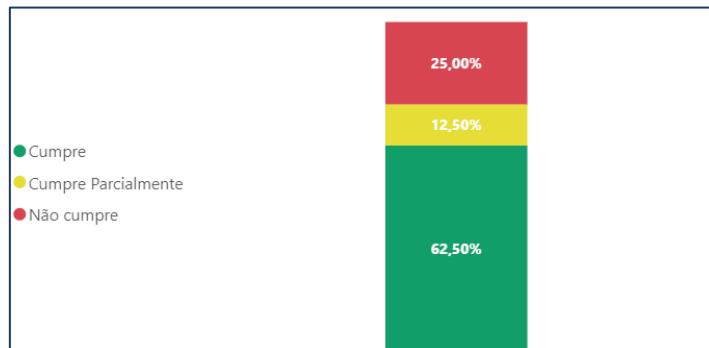
Apesar de ter obtido cumprimento total em relação a amostra selecionada, é importante considerar algumas informações a seguir:

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

Do resultado encontrado



Dos 8 protocolos avaliados com recursos, 62,50% (5) apresentaram marcação correta, ou seja, o órgão aplicou a restrição do conteúdo apenas em casos em que disponíveis na solicitação informações que devem ser protegidas e optou por disponibilizar o protocolo apenas quando não havia dados sob proteção legal informados inseridos.

Em 1 (12,50%) protocolo houve análise precisa em relação à marcação em uma das instâncias recursais, mas erro em outra, por isso foi avaliado como cumprido parcialmente. Por outro lado, em 25% (2) das solicitações houve inadequação na marcação. A principal inconsistência encontrada foi:

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

Exemplo de inadequação: Protocolo 18002.001161/2023-61

Dados do Recurso - Primeira Instância	
Órgão Destinatário:	MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Origem da Solicitação:	Internet
Data de Abertura:	04/07/2023 07:29
Tipo de Recurso:	Outros
Justificativa:	Bom dia. Gostaria de ter acesso ao levantamento de 2021 mencionado na pergunta 1, se possível. Obrigado.

Teor do recurso	
Resposta do Recurso - Primeira Instância	
Data da Resposta:	07/07/2023 11:37
Prazo para Recorrer:	19/07/2023 23:59
Tipo de Resposta:	Deferido
Justificativa:	Senhor(a), O Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI agradece o seu contato. Em resposta ao recurso 1ª Instância interposto, foi solicitado pelo canal do Serviço de Informação ao Cidadão, por meio do pedido de acesso à informação NUP nº 18002.001161/2023-61, de 12 de junho de 2023, informações sobre o Banco de Dados Memórias Reveladas. A resposta foi produzida pela Diretoria de Processamento Técnico, Preservação e Acesso ao Arquivo Nacional e encaminhada, em 27 de junho de 2023, pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala-Br. Em 4 de julho de 2023 foi aberto Recurso em Primeira Instância com a seguinte justificativa: "Gostaria de ter acesso ao levantamento de 2021 mencionado na pergunta 1, se possível". Diante do exposto, no exercício das atribuições a mim conferidas e na qualidade de autoridade hierárquica recursal em primeira instância, em cumprimento ao parágrafo único do art. 21 do Decreto nº 7724, de 16 de maio de 2012, adoto, como fundamento deste ato, para decidir pelo deferimento do recurso interposto, no âmbito do pedido de informação NUP nº 18002.001161/2023-61, direcionado ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Arquivo Nacional, com o encaminhamento, em anexo, do Despacho DTP código verificador 0290799 que, em atenção ao recurso, apresenta as informações referentes ao levantamento realizado em 2021 (transcrição), elaborado pela equipe do Arquivo Nacional.
Atenciosamente,	
[Ver menos]	
Responsável pela Decisão:	Diretora-Geral do Arquivo Nacional - AN
Destinatário do recurso de 2ª Instância:	Ministra de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Este recurso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na lei 12.527/2011?:	Sim

Marcação indevida realizada pelo Ministério diante da ausência de informações que justifiquem a restrição de acesso

Orientações

Sobre este item, compartilhamos a seguir algumas informações:

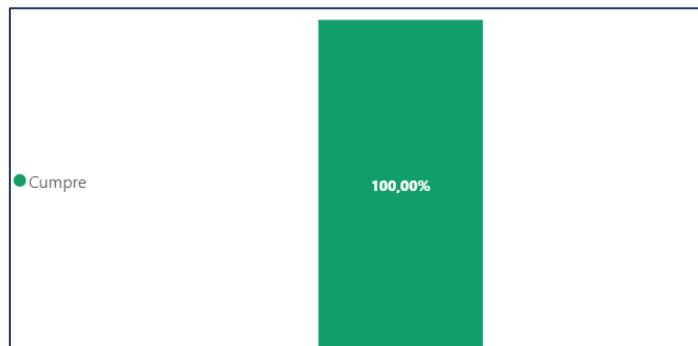
- A marcação do campo contido na aba “Resposta do Recurso” do Fala.BR, é usada para indicar se existem informações restritas (pessoal sensível, sigilosa ou classificada) no conteúdo do recurso, da resposta ou dos anexos (caso existam);
- **A marcação deste campo não se confunde com o tipo de decisão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

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

4.6. Item 13 - RESPOSTA CLARA e OBJETIVA

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

Do resultado encontrado



Da amostra recursal, observou-se que os 8 protocolos apresentaram linguagem clara, objetiva e acessível, permitindo que qualquer solicitante pudesse compreendê-la imediatamente.

Embora o Ministério tenha cumprido integralmente a avaliação deste item, cabe reforçar que é importante realizar releitura atenta de toda a resposta antes do envio ao solicitante, seja pelo mesmo servidor ou por outro servidor da área responsável ou do SIC, conforme determinem as normas internas do órgão, permite identificar erros, corrigi-los e aperfeiçoar o texto inicialmente proposto.

5. Detalhamento dos Resultados – Alteração de tipo

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

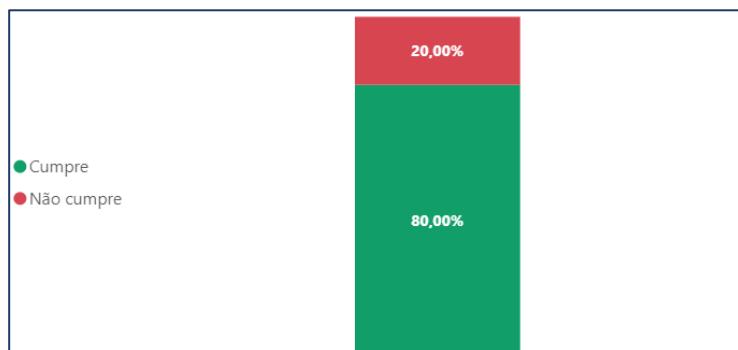
uma demanda embasada na LAI, o órgão deve verificar se o requerimento de fato é um pedido de acesso à informação.

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

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

Para esta avaliação, foi realizada uma seleção amostral diferente daquela que subsidiou a análise dos itens anteriores, pois o universo é diverso, tendo em vista que se refere apenas aos pedidos de acesso que deixaram de ser considerados como tal e foram tratados como manifestações de ouvidoria. O recorte temporal, de 1º de maio de 2023 a 31 de agosto de 2023, foi mantido e buscou-se selecionar até 30 protocolos por órgão. No caso desse Ministério, foram analisados, portanto, 30 protocolos.

Do resultado encontrado



Dentre as alterações de tipo promovidas por este Ministério selecionadas na amostra (30 protocolos), constatou-se que 80% (24) sofreram adequadamente a mudança de pedido de acesso à informação para uma das hipóteses de manifestação de ouvidoria.

Por outro lado, 20% (6) das alterações promovidas foram consideradas inadequadas e, portanto, prejudiciais ao solicitante. A falha nesta análise compromete o direito do solicitante de obter as informações solicitadas, causa prejuízo no prazo de atendimento, uma vez que os prazos de atendimento para cada tipo são distintos. Além disso, 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 18002.000348/2023-47

Número de protocolo 18002.000348/2023-47	Tipo Acesso a Informação	Esfera Federal	Órgão destinatário MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Resumo Nomeações EPPGG			
Fale aqui (teor) Gostaria de saber quantos candidatos foram nomeados ao cargo de Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental (EPPGG) no concurso público realizado em 2013.			
Assunto Acesso à Informação	Subassunto -	Tag SIC - Secretaria de Gestão e Inovação (SEGES)	

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

Data/Hora	Ação	Responsável	Informações adicionais
03/05/2023 10:25	Cadastro	[REDACTED]	Registro dos dados da manifestação
03/05/2023 15:23	Visualização	[REDACTED]	Detalhamento no Fala.BR pelo usuário logado
03/05/2023 15:58	Analise	[REDACTED]	Usuário responsável pela análise: Mateus Henrique Ramos
03/05/2023 15:59	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 recomendável que o órgão não promova a alteração de tipo, mas responda ao pedido, marcando como tipo de Decisão "Não se trata de solicitação de informação". Dessa forma, os direitos dos solicitantes ficam garantidos no âmbito da Lei de Acesso à Informação.

6. Orientações Complementares sobre Acesso à Informação

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

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