

Ministério da Fazenda

MF

Assistente Técnico-Administrativo

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	11
■ ORTOGRAFIA OFICIAL	13
■ ACENTUAÇÃO GRÁFICA	14
■ EMPREGO DAS CLASSES DE PALAVRAS	15
■ EMPREGO DO SINAL INDICATIVO DE CRASE	35
■ SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO	37
REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL.....	46
CONCORDÂNCIA NOMINAL E VERBAL.....	47
■ PONTUAÇÃO	53
■ SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS	56
■ REDAÇÃO OFICIAL: MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	58
REDAÇÃO DE CORRESPONDÊNCIAS OFICIAIS: DOCUMENTOS OFICIAIS UTILIZADOS PELAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS BRASILEIRAS	58
MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO.....	97
■ NUMERAÇÃO E BASES NÃO DECIMAIS	97
■ NÚMEROS NATURAIS	97
DIVISIBILIDADE E RESTOS.....	99
MÚLTIPLOS E DIVISORES	99
■ M.D.C. E M.M.C.	100
■ NÚMEROS FRACIONÁRIOS E OPERAÇÕES COM FRAÇÕES	101
■ NÚMEROS DECIMAIS E DÍZIMAS PERIÓDICAS	102
■ SISTEMAS DE UNIDADE	103
■ NOTAÇÃO CIENTÍFICA	104
■ RAZÕES E PROPORÇÕES	105
DIVISÃO PROPORCIONAL	107

■ REGRA DE TRÊS SIMPLES OU COMPOSTA.....	109
■ ESCALAS.....	113
■ TEORIA DOS CONJUNTOS: CONJUNTOS NUMÉRICOS.....	115
■ RELAÇÕES E FUNÇÕES DE PRIMEIRO E SEGUNDO GRAU.....	116
■ NOÇÕES DE PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA DESCRITIVA.....	120
■ NOÇÕES DE LÓGICA: LÓGICA SENTENCIAL (OU PROPOSICIONAL).....	126
PROPOSIÇÕES SIMPLES	127
PROPOSIÇÕES COMPOSTAS	128
TABELAS-VERDADE	128
■ MATEMÁTICA FINANCEIRA.....	132
PORCENTAGEM	132
■ APLICAÇÕES E OPERAÇÕES COM INEQUAÇÕES.....	138
■ SEQUÊNCIAS E PROGRESSÕES ARITMÉTICAS E GEOMÉTRICAS	139
■ OPERAÇÕES COM MATRIZES, LOGARITMOS, RAÍZES E RADICAIS, FATORAÇÃO ALGÉBRICA.....	143
■ RACIOCÍNIO LÓGICO E LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO.....	150
ANALOGIAS.....	150
INFERÊNCIAS.....	150
DEDUÇÕES	150
CONCLUSÕES	151
■ EQUIVALÊNCIAS	151
■ ESTRUTURAS LÓGICAS	157
■ OPERAÇÕES COM CONJUNTOS	158
■ DIAGRAMAS LÓGICOS E LÓGICA DE PRIMEIRA ORDEM.....	163
■ PRINCÍPIOS DE CONTAGEM	166
■ RACIOCÍNIO LÓGICO ENVOLVENDO PROBLEMAS ARITMÉTICOS, GEOMÉTRICOS E MATRICIAIS.....	170
CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA.....	191
■ CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO RELATIVOS À LÓGICA E ESTRUTURA DE PROGRAMAÇÃO	191

■	CONCEITOS BÁSICOS DE DATAMINING E DATAWAREHOUSE	210
■	CONCEITOS BÁSICOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS	219
	CONCEITOS BÁSICOS SOBRE A ARQUITETURA E ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	220
	BANCO DE DADOS RELACIONAL	229
■	CONHECIMENTOS BÁSICOS DE AMBIENTE DE SERVIDORES: ESTRUTURA DE SERVIDORES FÍSICOS E VIRTUALIZADOS	232
■	CONCEITO DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CLOUD COMPUTING)	254
■	CONCEITOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS PARA EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES	257
■	CONCEITOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS E APLICATIVOS	289
	NAVEGAÇÃO NA INTERNET	290
	CORREIO ELETRÔNICO	293
	GRUPOS DE DISCUSSÃO	296
	BUSCA	297
	Redes Sociais	298
■	CONCEITOS BÁSICOS SOBRE AMEAÇAS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	299
	GESTÃO DE PESSOAS E DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	311
■	DESAFIOS DA OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL	311
■	CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	312
■	DECRETO Nº 9.094, DE 2017	312
■	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEI Nº 12.527, DE 2011	317
■	APRENDIZAGEM E COMPORTAMENTOS ORGANIZACIONAIS	336
	CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAIS	342
■	COMUNICAÇÃO EFICAZ	345
■	MOTIVAÇÃO	348
■	FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES	349
■	ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS E GESTÃO DA MUDANÇA	352

ÉTICA DO SERVIDOR NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	359
■ ÉTICA E MORAL.....	359
■ ÉTICA, PRINCÍPIOS E VALORES	360
■ ÉTICA E DEMOCRACIA: EXERCÍCIO DA CIDADANIA	362
■ ÉTICA E FUNÇÃO PÚBLICA.....	363
■ ÉTICA NO SETOR PÚBLICO.....	365
■ DECRETO Nº 1.171, DE 1994 (CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO SERVIDOR PÚBLICO CIVIL DO PODER EXECUTIVO FEDERAL)	366
■ RESOLUÇÕES 1 A 10 DA COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA.....	372
 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA.....	 383
■ CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	383
PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	391
HIERARQUIA	394
■ PODERES DO ESTADO	394
PODER HIERÁRQUICO E SUAS MANIFESTAÇÕES	395
■ FORMAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA	398
DECRETO-LEI Nº 200, DE 1967.....	398
CONCENTRAÇÃO E DESCONCENTRAÇÃO	398
DESCENTRALIZAÇÃO	400
O BRASIL E SUA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: DA REPÚBLICA VELHA AOS DIAS ATUAIS	401
■ TEORIAS DAS FORMAS E DOS SISTEMAS DE GOVERNO	407
■ ANÁLISE CRÍTICA AOS MODELOS DE GESTÃO PÚBLICA: PATRIMONIALISTA, BUROCRÁTICO E GERENCIAL	409
■ CONTROLE INTERNO E EXTERNO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	412
■ LEI Nº 8.443, DE 1992	414
■ MEDIDAS ORGANIZACIONAIS PARA O APRIMORAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL	414
■ PROCESSO ADMINISTRATIVO EM ÂMBITO FEDERAL	424

REGIME JURÍDICO DOS AGENTES PÚBLICOS.....	437
■ NORMAS CONSTITUCIONAIS PERTINENTES AOS SERVIDORES PÚBLICOS	437
■ DIREITOS, DEVERES E PROIBIÇÕES DO SERVIDOR PÚBLICO E SEU REGIME DISCIPLINAR	450
■ FORMAS DE PROVIMENTO E VACÂNCIA DO CARGO PÚBLICO.....	461
■ SEGURIDADE SOCIAL DO SERVIDOR	465
■ LEI Nº 8.429, DE 1992	466
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	466
ATOS DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA.....	469
■ DECRETO Nº 7.203 DE 2010	472
■ DECRETO-LEI Nº 2.848, DE 1940.....	473
ARTIGO 153.....	473
ARTIGO 296.....	474
ARTIGOS 311-A AO 337-A	475
ARTIGOS 359-A AO 359-H.....	487

GESTÃO DE PESSOAS E DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

DESAFIOS DA OUVIDORIA PÚBLICA NO BRASIL

A ouvidoria pública é uma instituição essencial no âmbito das administrações governamentais, destinadas a escutar, registrar, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações dos cidadãos. Dessa forma, funciona como um canal direto de comunicação entre a população e o poder público, desempenhando um papel essencial na promoção da transparência, eficiência e participação social na gestão pública.

No contexto brasileiro, a ouvidoria pública tem se consolidado como uma ferramenta vital para a governança democrática, fundamental para a construção de um governo mais aberto e responsável. Seu objetivo principal é garantir que a voz do cidadão seja ouvida e considerada na formulação e execução das políticas públicas.

CONTEXTO HISTÓRICO E LEGAL

A história da ouvidoria pública no Brasil remonta à década de 1980, com a criação das primeiras ouvidorias em instituições federais. A consolidação desse mecanismo ocorreu com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que consagrou a participação popular e a transparência como princípios fundamentais da administração pública.

A Lei nº 13.460, de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, estabeleceu normas gerais para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, fortalecendo o papel das ouvidorias. Além disso, a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 2011, ampliou as responsabilidades das ouvidorias no fornecimento de informações públicas.

PRINCIPAIS DESAFIOS DA OUVIDORIA PÚBLICA

É necessário enfatizar os desafios que a ouvidoria brasileira enfrenta diariamente, de forma que se estendem dos mais simples até os mais complexos.

De maneira inicial, urge ressaltar que a falta de estrutura e de recursos é um dos problemas mais comuns enfrentados diariamente; muitas ouvidorias enfrentam severas limitações orçamentárias e de pessoal, o que dificulta a execução eficiente de suas funções. A escassez de recursos materiais e tecnológicos também se apresenta como um obstáculo significativo, de forma que o trabalho passa a se tornar um desafio a ser enfrentado todos os dias.

Por conseguinte, a falta de formação adequada e contínua dos profissionais de ouvidoria compromete a qualidade do atendimento e a eficácia na resolução das demandas. Assim, investir na capacitação desses profissionais é essencial para o aprimoramento do serviço.

Ainda nesse viés, a implementação de sistemas de gestão da informação eficientes é um desafio constante. Muitas ouvidorias não dispõem de ferramentas tecnológicas adequadas para gerenciar e processar as informações recebidas.

Além disso, a integração da ouvidoria com outras áreas da administração pública frequentemente enfrenta resistência interna. Nesses moldes, a falta de cooperação e entendimento sobre o papel da ouvidoria pode prejudicar sua atuação.

Construir e manter a confiança da população na ouvidoria pública é um desafio contínuo; a transparência nas ações e a eficácia na resposta às demandas são fundamentais para a credibilidade do órgão.

Também, a lentidão na análise e resposta às reclamações, bem como das sugestões dos cidadãos, é um dos principais pontos de insatisfação. Processos burocráticos e a falta de celeridade na resolução dos problemas são obstáculos a serem superados.

CASOS E EXEMPLOS

Existem exemplos positivos de ouvidorias que conseguiram superar desafios e destacam-se por suas boas práticas. Em diversas cidades e estados, iniciativas inovadoras têm sido implementadas para melhorar a atuação das ouvidorias, como a adoção de tecnologias avançadas para o gerenciamento de demandas e a criação de programas de capacitação contínua para os profissionais.

Um exemplo notável é a Ouvidoria do município de São Paulo, que implementou um sistema eletrônico de atendimento ao cidadão, facilitando o registro e o acompanhamento das demandas. Esse sistema aumentou a transparência e a eficiência no atendimento, servindo como modelo para outras ouvidorias.

DEMAIS CONSIDERAÇÕES

Para que os desafios sejam superados e haja um melhor aproveitamento do serviço prestado pelas ouvidorias, é necessário que planos de melhoria sejam traçados e implementados para garantir a qualidade prestada.

Dessa forma, a destinação de recursos de maneira mais abundante poderia alterar o cenário dificultoso enfrentado pelas ouvidorias, de forma que fossem enviados desde recursos financeiros a equipamentos tecnológicos, melhorando, assim, o ambiente de trabalho.

A instituição de programas de formação e atualização para os profissionais de ouvidoria, garantindo que estejam sempre preparados para lidar com as demandas da população, pode ser uma situação pela qual traga um quadro de melhoria para o ambiente. Também, otimizar os fluxos de trabalho, reduzindo a burocracia, aumentando a celeridade na análise e na resposta às demandas, bem como o investimento na qualificação do pessoal, pode servir como uma base que irá apoiar melhor o serviço oferecido pelas ouvidorias por toda a extensão territorial brasileira.

Portanto, os desafios enfrentados pelas ouvidorias são significativos, mas podem ser superados com investimentos adequados, capacitação contínua e uma postura proativa na promoção da transparência e participação cidadã.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 12 jul. 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 12 jul. 2024.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão configura-se como uma prática exitosa em organizações públicas de vários países em que o cidadão é visto como agente principal na melhoria dos serviços públicos oferecidos. Permite acesso, de maneira fácil, a informações sobre quais são e como obter os serviços prestados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) à sociedade.

O objetivo da carta é a promoção da transparência e incentivo da participação da sociedade no processo de qualificação e legitimação dos resultados da administração pública. Esta iniciativa visa formar cidadãos mais conscientes e engajados com serviços oferecidos pelo governo.

Na edição de 2021, o documento oferece informações detalhadas sobre as autorizações, permissões e cadastros realizados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan). Além disso, reúne dados sobre pesquisas, exposições e acervos relacionados à educação patrimonial, os processos de reconhecimento e identificação do Patrimônio Cultural Brasileiro, e diversas premiações, concursos e campanhas institucionais.

A Carta foi estruturada com base em cinco eixos principais: planejamento, execução, acessibilidade, divulgação e avaliação. Esse documento visa facilitar o acesso da população às informações sobre os serviços prestados pela autarquia, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A nova versão da Carta, portanto, reflete qualitativamente o Mapa Estratégico 2021-2024, a Cadeia de Valor Integrada, proporciona maior detalhamento nas descrições dos serviços e introduz a inovação do Protocolo Digital. Em termos quantitativos, a Carta apresenta 69 serviços mapeados e descritos, representando um aumento de 130% em relação à edição de 2014, que contava com apenas 30 serviços mapeados.

Atenção!

Caro(a) estudante,
Devido ao fato de a referida Carta ser um conteúdo extenso, disponibilizaremos a você em PDF, na área do aluno, com o nome "Carta de Serviço ao Cidadão". No entanto, caso você queira, também poderá conferir através do link a seguir: <https://www.gov.br/iphan/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/CartadeServiosIphan2021Vr.Digital035.pdf>

Assim, pensando em sua preparação, recomendamos a leitura na íntegra para potencializar a sua capacidade de acertar questões relativas ao dado assunto.
Bons estudos!

DECRETO Nº 9.094, DE 2017

Caro(a) estudante,

Em se tratando do Decreto nº 6.932, de 2009, precisamos alertá-lo de que sua redação legislativa encontra-se revogada; por isso, pensando em sua preparação, disponibilizamos o conteúdo vigente que se refere ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Bons estudos!

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, foi responsável por revogar o Decreto nº 5.378, de 2005, o qual instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. O novo decreto, para tanto, regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispendo sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, instituindo o CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos, bem como na obtenção de benefícios, ratificando a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país. Também institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Sendo assim, a determinação legislativa abrange instituições e organismos do Poder Executivo federal, estipulando orientações na integração com os beneficiários dos serviços governamentais, que podem ser indivíduos ou empresas, com personalidade jurídica ou privada, que são diretamente assistidos pelos serviços públicos. Ademais, deverá o citado Poder observar as diretrizes que estão expostas no art. 1º, do referido decreto. Vejamos:

Art. 1º *Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:*

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Em se tratando do 1º capítulo do dispositivo legal, a tratativa demonstra as disposições gerais do decreto, de forma que estabelece os princípios norteadores da simplificação do atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo federal.

Sendo assim, o art. 2º estabelece que caso haja a necessidade de documentos comprobatórios de regularidade de situação que constem em base de dados oficial da Administração Pública federal, eles deverão ser obtidos diretamente do órgão ou entidade responsável pela base de dados, nos termos do Decreto nº 10.046, de 2019.

Art. 2º Exceto se houver disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que necessitem de documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do disposto no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)

Art. 3º Na hipótese de os documentos a que se refere o art. 2º conterem informações de caráter sigiloso sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial deverá ser realizado com observância dos requisitos de segurança da informação e das restrições legais. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Adiante, é estabelecido no art. 4º que os órgãos e entidades responsáveis pelas bases de dados da Administração Pública federal têm a obrigação de fornecer orientações sobre como obter essas informações. Essas, por sua vez, devem estar em conformidade com as leis relevantes que regem o acesso e uso dessas informações.

Para tanto, o objetivo deste dispositivo é garantir que haja um fluxo adequado de informações entre

os órgãos e entidades públicas, de forma que aqueles que precisam acessar informações das bases de dados oficiais possam receber a orientação necessária para fazer isso de acordo com a legislação aplicável.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

O dispositivo apresentado estabelece diretrizes a serem seguidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal no atendimento aos usuários dos serviços públicos, uma vez que seus incisos estabelecem as seguintes condições:

- **Gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania:** os órgãos e entidades do Poder Executivo federal devem assegurar que não haja cobrança daqueles atos que são intrínsecos aos direitos de cidadania, conforme se estabelece na Lei nº 9.265, de 1996. Por exemplo, o título de eleitor, haja vista que participar das votações é um ato de cidadania, e para que esteja habilitado é necessário que se tenha, de forma facultativa, de 16 a 17 anos, 11 meses e 29 dias, e de forma obrigatória, de 18 a 70 anos. Além disso, é preciso que esteja em mãos o título de eleitor, e para que se tenha é necessário cadastrar-se no Cartório Eleitoral da respectiva cidade, com todo o processamento sendo asseguradamente gratuito;
- **Padronização dos procedimentos:** os órgãos e entidades devem adotar procedimentos que sejam padronizados para a utilização de formulários, guias e outros documentos similares, a fim de facilitar o acesso e a compreensão por parte dos usuários dos serviços públicos. Por exemplo, no cadastro no programa de Cadastro Único do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), para que os servidores tenham uma dinamização no atendimento, principalmente em grandes centros populacionais, é preciso que haja um padrão de formulários para se preencher e fazer o efetivo cadastro;
- **Vedação de recusa de recebimento de requerimentos:** quem estiver na posição de receber

protocolos não poderá se recusar a fazê-lo, a menos que o órgão ou entidade que esteja recebendo seja manifestamente incompetente para tratar do assunto. Assim, em casos de incompetência, o requerente deve ser informado e orientado sobre como proceder. Em um simples exemplo somente para entendimento, é como se uma pessoa quisesse fazer uma denúncia por escrito de um assunto de competência da Secretaria da Saúde do município na Secretaria da Educação deste respectivo, ou seja, o órgão para receber é manifestamente incompetente, devendo o requerente encaminhar-se para o órgão correto que terá a função de atender à sua pretensão.

Além disso, o parágrafo 2º determina que, caso o agente público perceba que o órgão ou entidade não é competente para examinar ou decidir sobre a questão abordada no requerimento, ele deve encaminhar de forma imediata o requerimento ao órgão competente.

De forma contínua, o parágrafo § 3º do mesmo artigo prevê que se não for possível realizar a remessa abordada no parágrafo anterior, o interessado deve ser informado na mesma hora sobre o fato, para que somente assim tome as medidas necessárias e cabíveis para a solução da questão.

A questão de toda esta legislação sobre o CPF ser o documento suficiente e substitutivo para a apresentação de determinados dados ao acessar informações e serviços, de forma muito enxuta, é apresentada no art. 5º-A, que foi incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019, e tem a seguinte redação:

Art. 5º-A Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de obrigações e direitos e de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF é suficiente e substitutivo para a apresentação dos seguintes dados:

I - Número de Identificação do Trabalhador - NIT, de que trata o inciso I do caput do art. 3º do Decreto nº 97.936, de 10 de julho de 1989;

II - número do cadastro perante o Programa de Integração Social - PIS ou o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PASEP;

III - número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, de que trata o art. 16 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovado pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

IV - número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação, de que trata o inciso VII do caput do art. 19 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro;

V - número de matrícula em instituições públicas federais de ensino superior;

VI - números dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação e de Isenção de que trata a Lei nº 4.375, de 17 de agosto de 1964;

VII - número de inscrição em conselho de fiscalização de profissão regulamentada;

VIII - número de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, de que trata o Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007; e

IX - demais números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais.

§ 1º O disposto no inciso IV do caput não se aplica aos processos administrativos em trâmite nos órgãos federais do Sistema Nacional de Trânsito para os quais seja necessário apresentar o número da Permissão

para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação para obter acesso à informação.

§ 2º O disposto no inciso VI do caput não se aplica aos processos administrativos em trâmite nos órgãos federais vinculados ao Ministério da Defesa para os quais seja necessário apresentar o número dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação ou de Isenção para obter acesso à informação.

§ 3º Os cadastros, formulários, sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público conterão campo de preenchimento obrigatório para registro do número de inscrição no CPF.

§ 4º Ato do Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá dispor sobre outras hipóteses, além das previstas no caput.

§ 5º A substituição dos dados constantes nos incisos I a VIII do caput pelo número de inscrição no CPF é ato preparatório à implementação do Documento Nacional de Identidade a que se refere o art. 8º da Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017.

Além do apresentado, o artigo também estabelece que existem exceções para os processos administrativos relacionados ao Sistema Nacional de Trânsito e aos órgãos federais vinculados ao Ministério da Defesa, nos quais pode ser necessário o fornecimento dos números da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e Certificados Militares para acesso às informações.

Também é previsto que os cadastros, formulários, sistemas e quaisquer outros instrumentos utilizados para a prestação de serviços públicos devem conter um campo de preenchimento obrigatório para registro do número de inscrição no CPF. O Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia tem a autoridade para dispor sobre outras situações além das mencionadas no artigo. Assim, finalmente, o artigo esclarece que a substituição dos dados pelos números de CPF é um passo preparatório para a implementação do Documento Nacional de Identidade, conforme está previsto na Lei nº 13.444, de 2017.

Quanto ao art. 6º, é estabelecido que todas as exigências necessárias para o requerimento devem ser feitas de uma só vez ao interessado, ao menos que haja alguma dúvida posterior que seja justificada.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Adiante, também se determina a respeito da não exigência de comprovação de um fato, caso já tenha sido apresentado um documento ou informação válida que o comprove. Também há a permissibilidade de que a comunicação entre o órgão ou entidade do Poder Executivo federal e o interessado seja realizada por qualquer meio, preferencialmente de forma eletrônica, para complementar informações ou solicitar esclarecimentos.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovada pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e

o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Para tanto, é abordada na presente legislação a possível dispensa do reconhecimento de firma e autenticação de cópia dos documentos emitidos no país destinados a serem apresentados aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, exceto quando houver alguma dúvida legítima sobre a autenticidade ou previsão legal.

Ainda, aborda-se que os usuários dos serviços públicos podem apresentar documentação por meio de cópia autenticada, mesmo com a sua dispensa, sem a necessidade de se conferir com o documento original, nos moldes dos seguintes artigos:

Art. 9º *Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.*

Art. 10 *A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.*

§ 1º *A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.*

§ 2º *Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.*

I DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O art. 11, da referida lei, dispõe o seguinte:

Art. 11 *Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.*

§ 1º *A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:*

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e

IV - os serviços publicados no portal único gov.br, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020)

§ 2º *Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:*

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º *Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:*

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º *Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no § 6º do art. 1º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:*

I - a listagem:

a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;

b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e

c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;

II - a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;

III - a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;

IV - o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e

V - o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal.

I DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 12 *A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.*

No art. 12, há o estabelecimento de diretrizes para a edição e alteração das normas que regem o atendimento aos usuários dos serviços públicos. Essas normas, para tanto, devem ser elaboradas levando em consideração os princípios da eficiência e

economicidade. O primeiro, respectivamente, dispõe que as normas devem ser criadas de forma a garantir a eficiência da Administração Pública, ou seja, deve haver a busca pela otimização dos recursos disponíveis e a prestação de serviços de qualidade aos usuários.

Ainda nesse viés, o segundo princípio apresentado acima trata sobre a utilização racional dos recursos públicos, haja vista que as normas devem ser elaboradas de maneira a buscar a economia dos recursos financeiros, materiais e humanos, sem comprometer a qualidade e a efetividade dos serviços prestados.

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

A nova redação do art. 13 foi dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020, que modificou a presente lei em alguns aspectos, tais como este ora apresentado.

Assim, o dispositivo traz a possibilidade de se apresentar a Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado “Simplifique!”. Dada ferramenta é um canal online disponibilizado pelo Governo Federal com o intuito de que os cidadãos proponham mudanças que facilitem o acesso, a qualidade e a execução dos serviços públicos. Os artigos seguintes apresentam um “modo de fazer” que diz respeito ao mencionado formulário.

Art. 13 Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 14 Do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - (REVOGADO)

V - a proposta de melhoria do serviço.

Art. 15 Ato conjunto dos Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União e da Economia disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

O capítulo V da legislação destina-se à aplicabilidade das sanções por descumprimento da literalidade da lei. É necessário vislumbrar que os serviços públicos são um ramo da Administração Pública do Estado, que, por sua vez, só pode fazer aquilo que é permitido em lei, em contrapartida aos civis, que só podem fazer o que não é proibido.

Nesse sentido, cabe o entendimento de que toda vez que houver uma ação que não esteja previamente vislumbrada em legislação pertinente, a respeito do atendimento dos serviços públicos, caberá a possibilidade de aplicação de sanção caso uma regra tenha sido transgredida.

Art. 16 O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Controladoria-Geral da União.

Art. 17 Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

É preciso ressaltar que uma informação que é pertinente à sociedade deve ser divulgada e publicada de forma a preconizar a todos os cidadãos do país. Nesses moldes, o presente capítulo visa à pormenorização da forma de acesso, às orientações de uso e às informações do formulário “Simplifique!”, que devem ser objeto de permanente divulgação aos usuários e serviços públicos. Vejamos:

Art. 18 A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - no portal único gov.br; e

II - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do portal único gov.br, em formato impresso.

Art. 18-A Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública federal solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no portal único gov.br.

§ 2º A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público será precedida de publicação no portal único gov.br.

§ 3º A Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia disponibilizará os meios para publicação dos serviços públicos no portal único gov.br e definirá as regras de acesso e credenciamento e os procedimentos de publicação.

Art. 19 As informações do formulário Simplifique!, de que trata o art. 14, serão divulgadas no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados a que se refere o inciso V do caput do art. 3º do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Com o intuito de sempre manter o padrão de excelência nos atendimentos públicos, sempre que possível, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal utilizarão de ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, que estará disponível no endereço eletrônico do art. 20, da legislação vigente. As demais disposições estão demonstradas nos artigos posteriores da seguinte forma:

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEI Nº 12.527, DE 2011

Daremos início ao estudo da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação) — como o próprio nome já diz, é a lei responsável por regular o acesso às informações.

Nessa esteira, cumpre ressaltar que o direito do acesso à informação possui guarida constitucional conforme estabelece o inciso XXXIII, do art. 5º; o inciso II, do § 3º, do art. 37; e o § 2º, do art. 216, da Constituição Federal.

Observemos os dispositivos abaixo:

Art. 5º [...]

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

[...]

Art. 37 [...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

[...]

II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

[...]

Art. 216 [...]

§ 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Com base, portanto, nas previsões constitucionais, foi necessária uma lei que regulamentasse o acesso à informação, protegendo os direitos fundamentais.

A Administração Pública direta (União, estados, Distrito Federal e municípios) será responsável por garantir o acesso à informação, estando, também, subordinada a essas regras.

A subordinação dar-se-á aos órgãos públicos que integram os três Poderes, quais sejam: Legislativo, Judiciário e Executivo. Entretanto, não somente a eles, se estendendo o alcance à corte de contas e ao ministério público.

Importante!

Cortes de contas são os tribunais de contas brasileiros, que consistem em órgãos independentes e técnicos que auxiliam o Poder Legislativo. Sua especialidade é a fiscalização, sob o aspecto técnico, das contas públicas.

Ainda com relação ao acesso à informação, no âmbito do **Poder Executivo federal**, também foram estabelecidos procedimentos para sua garantia.

Além disso, por meio do **Decreto nº 7.724, de 2012**, foram instituídos procedimentos para a classificação de informações sob restrição de acesso.

Art. 20 Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal utilizarão ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, disponível no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e o ajuste da prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 20-A As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o art. 24 da Lei nº 13.460, de 2017, serão feitas na forma definida em ato do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

Art. 20-B A Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia publicará no portal único gov.br o ranking das entidades com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários, de que trata o § 2º do art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020)

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

O prazo para a disponibilização dos meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique é de 180 dias, a partir da data de publicação do decreto em estudo, assim como será possível a expedição de normas complementares a este, nos moldes dos arts. 21 e 22.

Art. 21 A Controladoria-Geral da União terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!

Art. 22 A Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, e o Ministério da Economia, por meio da Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 17 maio 2023.

LACERDA, R. Mini aula 5 – análise do Decreto 9094/2017. **Renato Lacerda**, 2017. Disponível em: <https://renatolacerda.com.br/mini-aula-5-analise-do-decreto-90942017/>. Acesso em: 17 maio 2023.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

Além da subordinação da Administração Pública direta, teremos a da Administração Pública indireta, composta das autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, abarcando, ainda, outras entidades controladas, direta ou indiretamente, pela União, pelos estados, pelo Distrito Federal e pelos municípios.

Assim, a Lei de Acesso à Informação (LAI) deve ser observada por todas as esferas de governo, abarcando os três Poderes, de acordo com o art. 1º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Vejamos:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Atenção! A LAI se aplica a todas as **esferas do governo** (municipal, distrital, estadual e federal) e a todos os **Poderes** (Executivo, Legislativo e Judiciário).

Portanto, subordinam-se à LAI os órgãos públicos da Administração direta:

- Poder Executivo;
- Poder Legislativo (incluindo cortes de contas);
- Poder Judiciário;
- ministério público.

E, também, os de Administração indireta:

- autarquias;
- fundações públicas;
- empresas públicas;
- sociedades de economia mista;
- demais entidades controladas, direta ou indiretamente, pela União, estados, Distrito Federal e municípios.

É importante ter atenção ao fato de que as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem, para a realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênio, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres também são subordinadas à LAI.

Atenção! As entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos estão submetidas à publicidade somente no que tange à parcela dos recursos recebidos e à sua destinação, **sem prejuízo** das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas se refere à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no **caput** refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Portanto, a lei abrangeu um rol bem extenso, visando à garantia e à proteção do acesso à informação.

Dessa forma, os procedimentos previstos na LAI se destinam a **assegurar** o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da Administração Pública, ou seja, de acordo com os expressos no **caput**, do art. 37, da Constituição Federal: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Como dito anteriormente, o ponto basilar da lei em questão é a proteção dos direitos fundamentais do acesso às informações, levando em consideração formas de execução em conformidade com os princípios básicos da Administração Pública, além de algumas diretrizes.

A seguir, de acordo com o estabelecido no art. 3º, foram listadas tais diretrizes:

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes **diretrizes**:

*I - observância da **publicidade** como preceito geral e do **sigilo** como exceção;*

*II - divulgação de informações de interesse público, **independentemente** de solicitações;*

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Atenção! As diretrizes que asseguram o acesso à informação podem ser lembradas pelo macete: “**deu fome di observância**”:

- **D**esenvolvimento do controle social da Administração Pública (o cidadão consegue fiscalizar o Estado);
- **U**tilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação (o Estado tem que fazer site e comercial na TV e no rádio);
- **F**omento ao desenvolvimento da cultura de transparência na Administração Pública (divulgar para a população que muitas informações são abertas);
- **D**ivulgação de informações de interesse público, **independentemente** de solicitações (já tem que estar no site, na TV, na repartição, sem que se precise pedir);
- **O**bservância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção (usar o sigilo só quando houver necessidade).

Lembre-se de que a publicidade e a transparência das informações públicas são **regra**; o sigilo é **exceção**.

Para adentrarmos nas peculiaridades da lei, será necessária a compreensão de alguns conceitos. Previstas no art. 4º, tais definições são muito relevantes para o estudo. Vejamos:

- **Informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento e que estão contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
- **Documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;
- **Informação sigilosa:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;
- **Informação pessoal:** aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- **Tratamento da informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;
- **Disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;
- **Autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;
- **Integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;
- **Primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Vejamos algumas dicas:

- **informação** relaciona-se a dados;
- **documento** lembra “registro de informações”;
- **tratamento da informação** — lembre-se da palavra “ação”;
- lembre-se de que a informação **sigilosa** é submetida temporariamente à restrição de acesso público;
- comumente, as bancas trocam o conceito de **primariedade** e **autenticidade**.

Ademais, o Estado tem o **dever** de garantir o acesso à informação por meio de procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e clara e em linguagem de fácil compreensão, conforme preceitua o art. 5º da lei em comento.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

CAPÍTULO II – DO ACESSO À INFORMAÇÃO E DA SUA DIVULGAÇÃO

O poder público tem o dever de garantir o acesso à informação, mas é preciso observar alguns requisitos.

Nesse sentido, as informações precisam estar disponíveis para a sociedade de forma clara, transparente e de fácil compreensão por todos os cidadãos.

De nada adianta, por exemplo, o órgão público divulgar a remuneração de seus servidores por meio de um documento único de difícil compreensão sem discriminação das gratificações por ventura recebidas, das deduções etc. É preciso que a sociedade tenha condições de entender a informação que está sendo divulgada.

Além disso, é preciso garantir que essa informação seja **autêntica** e **íntegra**, ou seja, que a informação tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema do poder público, e não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

Ademais, é preciso se lembrar de que há informações sigilosas que não devem ser divulgadas ou que só podem ser divulgadas a um público restrito, como as informações pessoais e aquelas consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado.

No tocante ao acesso à informação e à sua divulgação, os órgãos e entidades do poder público possuem os seguintes deveres: gestão transparente da informação, proteção da informação e proteção da informação sigilosa e pessoal, conforme a descrição do art. 6º da referida lei. Vejamos abaixo.

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso

A partir da leitura do artigo anterior, compreende-se que os órgãos e entidades do poder público devem fazer uma gestão documental eficaz a fim de que os documentos consigam ser acessados.

Assim, os arquivos devem ser disponibilizados sempre que possível, e o acesso só deve ser restrito quando necessário.

Dica

Deve-se proteger a informação garantindo o seu **“DIA”**:

- Disponibilidade;
- Integridade;
- Autenticidade.

Dessa forma, vejamos os pontos principais:

- **Gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso e divulgação:** de acordo com a LAI, as informações se definem como dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento em qualquer meio, suporte ou formato. A gestão desse deve ser transparente e de amplo acesso, sendo fundamental a execução da diretriz prevista no inciso III, do art. 3º, da lei citada, que determina a “[...] utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação”;

- **Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade:** a informação, além de armazenada, também deve ser protegida pelo poder público, responsável por garantir sua:

- disponibilidade (qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados);
- autenticidade (qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema); e
- integridade (qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino).

- **Proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso:** novamente, a LAI apresenta o dever, por parte do poder público, de proteger a informação. Contudo, trata-se de informações que não estão livremente disponíveis à sociedade, ou seja, de informações sigilosas (submetidas, temporariamente, à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade, para a segurança da sociedade e do Estado) e de informações pessoais (relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável). Novamente, essa proteção deve garantir a disponibilidade, autenticidade e integridade das informações, além de observar eventual restrição de acesso, uma vez que sua divulgação irrestrita pode vir a causar prejuízos ao poder público ou ao particular.

Além das prerrogativas já mencionadas, o art. 7º da lei em questão elenca um rol de direitos que devem ser observados, conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação:

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:
I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

O art. 7º apresenta, como direito dos indivíduos, a obtenção de orientações sobre os procedimentos de acesso e, também, sobre os locais nos quais as informações se encontram dispostas.

II - Informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

O inciso II, por sua vez, dispõe que o acesso à informação de documentos públicos que **não** foram recolhidos aos arquivos públicos é um direito do cidadão.

Atenção! Em muitos casos, as bancas afirmam, **incorretamente**, que somente o acesso aos documentos que foram recolhidos pelos arquivos públicos é possível. Atente-se ao enunciado das questões.

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

Apreende-se, pela leitura do inciso III, que qualquer informação produzida (ou custodiada) por pessoas físicas ou entidades privadas, desde que decorrentes de vínculos com órgãos públicos, são de direito de acesso dos indivíduos, mesmo que esses liames tenham sido cortados.

Vejamos um exemplo: uma empresa terceirizada prestou serviços ao Superior Tribunal de Justiça (STJ) de 2000 a 2012. As informações referentes a esse vínculo ainda são direito **de qualquer cidadão**, mesmo a empresa não prestando mais serviços ao órgão em questão.

Continuemos com a análise da lei.

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

VIII - (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.345, de 2022)

Em prol de uma melhor compreensão do conteúdo do inciso anteriormente exposto, no que diz respeito à gestão e à implementação de programas, pensemos, por exemplo, no programa **“Fome Zero”**: todos os cidadãos podem acessar os dados sobre a transferência e quantidade de renda, sobre os indivíduos que recebem o auxílio, sobre o alcance das metas etc., pois são **dados públicos**.

A despeito de um documento estar parcialmente em sigilo, não é lícito proibir que a parte não tenha acesso àquela parcela não protegida por sigilo. Vejamos o disposto na lei:

Art. 7º [...]

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

Estudemos, mais uma vez, por meio de um exemplo: uma pessoa solicitou um documento que tem 20 páginas. As folhas número 11, 17 e 20 são **sigilosas**. Nesse caso, o indivíduo ainda receberá o documento, mas sem as partes sigilosas (ou estas serão apresentadas de forma ilegível).

Art. 7º [...]

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será **assegurado com a edição do ato decisório respectivo**.