



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - RECURSO SUBMETIDO À OGE/RJ

DADOS INTRODUTÓRIOS DO PARECER

Protocolo OuvERJ:	20250912219251
Protocolo SEI:	SEI-320001/002849/2025
Assunto:	Com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011 - LAI), o requerente solicitou informações referentes a determinada comunicação realizada pelo órgão demandado no aplicativo de mensagens “ <i>WhatsApp</i> ”.
Resposta:	O órgão demandado indicou que não possuía as informações solicitadas pelo requerente.
Data do Recurso à CGE:	20/10/2025 15:22
Ementa:	Lei de Acesso à Informação. Pedido de acesso à informação. Secretaria de Estado de Polícia Civil. Informações sobre comunicação realizada pelo aplicativo de mensagens “ <i>WhatsApp</i> ”. Negativa apresentada pelo órgão demandado. Insatisfação do requerente. Recurso em terceira instância. Mediação junto ao órgão demandado. Resposta aos questionamentos realizados. NÃO PROVIMENTO.
Órgão ou Entidade Recorrido (a):	Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL)

Senhora Substituta Eventual do Ouvidor-Geral do Estado,

Trata o presente parecer de resposta a recurso de acesso à informação interposto em terceira instância perante a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, com base na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada pelo Decreto Estadual n. 46.475, de 26 de outubro de 2018.

1. RELATÓRIO

1.1 Trata-se de recurso de acesso à informação interposto em terceira instância contra decisão proferida pela Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL).

1.2 Conforme consta nos autos, em seu pedido inicial, o requerente solicitou a identificação — nome e ID — do responsável pelo atendimento via aplicativo de mensagens *WhatsApp* da 77ª Delegacia de Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro, alegando que o servidor teria, de forma consciente e dolosa, optado por não responder à mensagem encaminhada. Ainda, afirmou que a Ouvidoria (UOS/SEPOL) teria o dever de buscar a informação junto à delegacia competente e repassá-la a ele, conforme previsto na Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

1.3 Em resposta, o órgão demandado informou que não há previsão legal nem princípio jurídico que

autorize a divulgação da identidade de policial responsável por atendimento via *WhatsApp* em delegacia, ressaltando que o sigilo da identidade do servidor é protegido pela legislação. Acrescentou que as Unidades Policiais funcionam em regime de plantão e expediente contínuo, o que implica rotatividade de servidores. Por fim, esclareceu que o requerente havia sido atendido pelo Chefe de Serviço da Unidade Policial e ele indicou que, caso desejasse, poderia comparecer pessoalmente à Delegacia para solicitar acesso a documentos ou informações sobre procedimentos policiais.

1.4 Inconformado, o requerente interpôs recurso em primeira instância, sustentando, em outros termos, que não haveria justificativa para negar o fornecimento do nome do servidor público no exercício de função pública.

1.5 Com efeito, o órgão demandado respondeu indicando que a gestão pública se pauta pelos princípios da urbanidade e do respeito mútuo, advertindo que manifestações que extrapolem tais limites podem configurar infração penal. Também informou que o recurso fora apreciado pelo Subsecretário de Planejamento e Integração Operacional da Secretaria de Estado de Polícia Civil, que manteve o entendimento inicialmente apresentado, trazendo à tona esclarecimentos a respeito da questão:

(...) Os atendimentos ao público podem ser realizados por diferentes servidores, de acordo com a escala vigente no momento, não havendo, portanto, registro prévio e nominal de todos os contatos estabelecidos com cidadãos;

No caso concreto informado pela Ouvidoria, o cidadão foi atendido por telefone pelo Chefe de Serviço da unidade policial, circunstância que reforça a dificuldade de identificação nominal, a posteriori, sem acesso ao teor exato da mensagem ou informação transmitida pelo solicitante.

Destaca-se que a identificação precisa do servidor somente seria possível mediante conhecimento integral da mensagem encaminhada ao cidadão, via WhatsApp, de modo a permitir eventual confronto com os registros internos (ex.: escala de serviço, ocorrência registrada ou outro documento correlato). (...) (grifos nossos)

1.6 Posteriormente, o requerente apresentou recurso em segunda instância, reiterando que as mensagens enviadas nos dias 4 e 8 de setembro de 2025 não haviam sido respondidas e que o atendimento solicitado somente ocorreu após reclamação à Ouvidoria. Afirmou que a identificação do policial era perfeitamente cabível e voltou a questionar a fundamentação utilizada pelo órgão demandado.

1.7 Em resposta, o órgão demandado apontou que o segundo recurso fora analisado pelo Secretário de Estado de Polícia Civil, que manteve a decisão anterior com fundamento na Promoção SEPOL/ASSEJUR N. 297 – JMCG.

1.8 Por fim, o requerente interpôs recurso em terceira instância, afirmando que servidores públicos, no exercício de suas funções, não têm direito à privacidade quanto a informações funcionais, citando decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento da Suspensão de Segurança n. 3902. Também sustentou que o indeferimento do pedido configuraria descumprimento da Lei de Acesso à Informação e ato de improbidade administrativa.

1.9 Nesse contexto, com o objetivo de proporcionar o desfecho de tal demanda, esta COORAI/SUPTPC/OGE/RJ utilizou a ferramenta “Questionamento” do Sistema Eletrônico OuvERJ para buscar esclarecimentos acerca dos fatos acima narrados, almejando realizar interlocução com o órgão demandado. Para tanto, foi utilizado como fundamento o art. 24 do Decreto n. 46.475, de 2018, que dispõe que “(...) a Controladoria Geral do Estado poderá requisitar ao órgão ou entidade que preste esclarecimentos, antes de sua manifestação final”. Assim, foi questionado o seguinte:

(...) Trata-se de recurso de acesso à informação em que o requerente solicita o nome do responsável que, segundo ele, não teria fornecido resposta à sua manifestação por meio do aplicativo de mensagens “WhatsApp”. Analisados os autos do Protocolo em epígrafe, surgiram

algumas dúvidas a respeito da matéria nele tratada. Para melhor entendimento da situação, esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE/RJ) solicita os seguintes esclarecimentos: 1. Como é realizado o controle das respostas fornecidas pela 77ª Delegacia de Polícia no aplicativo WhatsApp? Há registro ou escala de servidores responsáveis pelo atendimento e fornecimento das respostas? 2. Em havendo tais registros, existe norma específica que disponha sobre a proteção do nome dos servidores responsáveis pelo fornecimento das respostas? Em caso positivo, solicita-se a indicação expressa do dispositivo normativo que preveja tal hipótese. Ressaltamos que o fornecimento das informações acima poderá viabilizar melhor atendimento à demanda, nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n. 12.527/2011) e do Decreto Estadual n. 46.475/2018. (...)

1.10 Com efeito, em sua resposta, o órgão demandado se manifestou do seguinte modo:

Na situação apresentada esclarecemos, novamente, que nas unidades policiais não há um servidor policial civil específico para o referido atendimento Whatsap nem controle deste atendimento, tendo em vista que há escalas de plantão, expediente, além de funcionamento contínuo 24h e 7 dias por semana, sendo que algumas unidades atendem como Centrais de Flagrantes, o que gera uma rotatividade contínua de servidores e de atendimentos diários. Outrossim, na manifestação de Ouvidoria mencionada, o recorrente teve atendimento pelo Chefe de Serviço daquela unidade policial através de contato telefônico na época, onde o mesmo se identificou para o solicitante. Foi orientado ainda, que o mesmo poderia comparecer pessoalmente à delegacia e buscar informações sobre a concessão de acesso integral ao procedimento e/ou cópia de documentos policiais, junto à Autoridade Policial presidente da Investigação. (...)

1.11 Era o que tínhamos a relatar.

2. PARECER

2.1 Narrados os fatos, indicamos que o presente parecer tem por objeto a análise do recurso interposto em terceira instância, no âmbito da LAI, contra decisão proferida pela Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL).

2.2 Conforme consta nos autos, o requerente solicitou a identificação do servidor (nome e ID) responsável pelo atendimento via aplicativo de mensagens *WhatsApp* da 77ª Delegacia de Polícia Civil, alegando que o policial teria se omitido em responder mensagem encaminhada por aquele canal.

2.3 O órgão demandado informou que não há controle nominal ou registro específico de servidores responsáveis por atendimentos realizados via *WhatsApp*, tendo em vista que as unidades policiais funcionam em regime de plantão e expediente contínuo, com rotatividade permanente de servidores. Assim, inexistente banco de dados consolidado que permita identificar o responsável por um eventual atendimento ou omissão.

2.4 Instada a se manifestar pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE/RJ), por meio de Questionamento fundamentado no art. 24 do Decreto Estadual n. 46.475/2018, a SEPOL reiterou que não existe servidor específico designado para o referido atendimento, tampouco controle formal desse tipo de comunicação, reafirmando que o requerente foi, à época, atendido pelo Chefe de Serviço da Unidade Policial via contato telefônico.

2.5 Feitas tais constatações, nota-se que a análise do caso deve observar os dispositivos da LAI e do Decreto Estadual n. 46.475/2018, que a regulamenta no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

2.6 Nos termos do art. 7º, II da LAI, e do art. 15, III, do Decreto Estadual n. 46.475/2018, o direito de acesso se refere às informações existentes e sob a guarda do órgão ou entidade pública, cabendo à Administração disponibilizar dados efetivamente disponíveis em seus arquivos ou sistemas. Conforme se nota, a legislação que rege o acesso à informação, em especial o art. 14 do Decreto Estadual n. 46.475/2018, não obriga a criação, produção ou consolidação de informações que não existam, nem a elaboração de análises ou interpretações de fatos.

2.7 No caso concreto, conforme narrado pelo órgão demandado, a informação solicitada não existe de forma consolidada ou registrada em banco de dados, uma vez que não há controle nominal dos atendimentos realizados via aplicativo de mensagens, nem designação individual de servidor para tal função.

2.8 Dessa forma, a pretensão do requerente não encontra amparo nos limites da LAI, visto que, segundo narrado, não se trata de informação preexistente e sob guarda do órgão, mas de informação inexistente, cuja produção demandaria levantamento, reconstrução ou investigação de fatos, o que extrapola o escopo da norma.

2.9 Cumpre destacar que, conforme já observado em resposta ao recurso de primeira instância, seria mais plausível — em abstrato — identificar o servidor que eventualmente respondeu a uma mensagem, e não aquele que, segundo o requerente, teria se omitido. Desse modo, acredita-se que, em razão da natureza efêmera das comunicações por aplicativos e da ausência de registros formais, não é possível comprovar omissão ou identificar o agente, sobretudo sem acesso ao teor integral da mensagem enviada.

2.10 Ademais, a manifestação do requerente apresenta características de reclamação ou denúncia sobre eventual conduta funcional de servidor público, matéria que não se enquadra na via procedimental da LAI, mas que pode ser tratada por meio dos canais competentes do Sistema OuvERJ, disponível em: <https://www.ouverj.rj.gov.br/ouvidoria/>.

2.11 Diante do exposto, opina-se pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso interposto em terceira instância, com fundamento no art. 7º, II da LAI, e do art. 15, III, do Decreto Estadual n. 46.475/2018, considerando que a informação solicitada não existe ou não está sob a guarda do órgão demandado, tratando-se, portanto, de matéria não abarcada por esta via procedimental.

2.12 Ressalta-se que a LAI tem por finalidade garantir a transparência e o acesso a informações públicas preexistentes, e não constitui instrumento adequado para investigações, sindicâncias ou auditorias sobre condutas individuais de agentes públicos.

2.13 Por fim, caso o requerente entenda que há falhas no controle das respostas via aplicativo de mensagens *WhatsApp* nas Unidades Policiais da SEPOL, fica convidado a encaminhar sugestões de melhoria a respeito do procedimento, as quais poderão ou não ser acolhidas pela gestão do órgão, conforme avaliação de sua viabilidade administrativa.

Rio de Janeiro, 28 de outubro de 2025.

PAOLA ROJAS PEREIRA

Coordenadoria de Recursos

ID.: 4389868-8

TIAGO NUNES DE FIGUEIREDO

Coordenador de Recursos de Acesso à Informação

Id.: 5155211-6

3. DECISÃO

No exercício das atribuições a mim conferidas pela Lei Estadual n. 7.989, de 14 de junho de 2018, que cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, adoto, como fundamento deste ato, o presente Parecer da Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação - COORAI, vinculada à Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção - SUPTPC e decido pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso interposto em terceira instância, nos termos do inciso IV do art. 11 da referida Lei, no âmbito do pedido de acesso à informação protocolado sob o OuvERJ n. 20250912219251, direcionado à Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL).

Rio de Janeiro, 28 de outubro de 2025.

LUCIANA RAMOS AVELINO DE SOUZA

Substituta Eventual do Ouvidor-Geral do Estado, conforme Atos do Controlador-Geral de 02.06.2021
ID.: 5014975-0



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Nunes De Figueiredo, Coordenador**, em 28/10/2025, às 16:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paola Rojas Pereira, Secretária**, em 28/10/2025, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Ramos Avelino de Souza, Substituta Eventual da Ouvidora-Geral**, em 29/10/2025, às 10:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **117592381** e o código CRC **D820B969**.