



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CASA CIVIL
COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Decisão nº 478/2017/CMRI/SE/CC-PR

Brasília, 27 de novembro de 2017.

RECURSO NUP: 60502.001400/2017-60

RECORRENTE: RAIMUNDO NONATO BARRETO ROSA

ÓRGÃO/ENTIDADE REQUERIDA: Comando do Exército – Cmdo Ex

1. Relatório

1.1. Resumo do pedido original

O cidadão solicita a Carta de Serviços ao Cidadão, por e-mail, referente ao Comando da Décima Região Militar - Fortaleza-CE, em relação aos seus órgãos subordinados (Inativos e pensionistas, Fiscalização de produtos controlados, Serviço militar), especialmente no que se refere:

- I - o serviço oferecido;
- II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para processamento do serviço;
- IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;

2. Requer ainda detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - tempo de espera para atendimento;
- III - prazos para a realização dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos.

Solicita informar, caso tenha ocorrido descumprimento por parte do servidor civil ou militar da Organização Militar requerida, nos termos do Art. 16 - do decreto nº 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009, as penalidades adotadas pela autoridade responsável, atinentes à Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 à Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

1.2. Razões do órgão/entidade requerida

Resposta inicial: O órgão informa que a Carta de Serviços ao Cidadão (CSC), instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, é um documento que tem por objetivo informar à sociedade sobre os serviços prestados por um órgão governamental, que contenha todas as formas de acesso a esses serviços, incluindo, atendimento presencial, por telefone ou pela internet. Aponta que a referida carta está disponível em endereço da internet indicado na resposta. Informa que a Portaria nº 178-EME, de 27 de abril de 2017, publicada no Boletim do Exército nº 18, de 5 de maio de 2017, determina que a CSC/EB deverá ser única no âmbito do Exército Brasileiro, ficando vedada a confecção e a disponibilização individual de CSC, por parte dos órgãos da Força, incluindo a 10ª Região Militar.

1ª Instância: O órgão aponta, quanto à solicitação de complementação da resposta pelo cidadão, que a Carta de Serviço ao Cidadão é um documento (pronto, pré-constituído, finalizado), não se amolda às solicitações dos requerentes do e-SIC, sendo desnecessário arrolar itens de interesse, bastando ao Órgão disponibilizar a última versão. Aponta que a parte final do item “1.” e todo o item “2.” do pedido, e, os itens que foram elencados no recurso, foram desconsiderados na análise. Informa que a CSC elaborada em março de 2017, passou por recente revisão, sendo um instrumento dinâmico, segundo a Portaria nº 178-EME, de 27 de abril de 2017, que prevê procedimentos trimestrais de atualização e, caso a CSC ainda não englobe assuntos que o cidadão entenda pertinentes, o Comando Militar do Nordeste poderá receber e processar a demanda, diretamente ou por intermédio da 10ª Região Militar. Informa que dentro da esfera administrativa, os requerimentos, reclamações e denúncias seguem os ritos e peculiaridades próprias, previstas nas normas que regem a Administração Pública Federal em geral e, em particular, as que estabelecem os respectivos procedimentos no âmbito do Exército Brasileiro. Acrescenta que os apontamentos constantes do seu recurso sobre os deveres do funcionário público, civil ou militar, podem ser encaminhados formalmente à unidade militar mais próxima de sua residência ou por intermédio do “Fale Conosco”, canal que o Comando do Exército disponibiliza para que cidadão apresente dúvidas, reclamações, denúncia e que o SIC não é o canal adequado para contestar as ações efetivadas pelo Exército ou discutir a interpretação de normas regulatórias, bem como não o é para receber comentários, limitando-se, assim, aos objetivos estabelecidos pela legislação de acesso à informação. Quanto à solicitação do cidadão referente ao descumprimento de norma por parte de servidor civil ou militar e à penalidade aplicada, o órgão entende se trata de consulta sobre aplicação de dispositivos legais. Por fim, o órgão entende que ocorreu a perda do objeto, haja vista o requerente ter recebido a Carta de Serviço ao Cidadão do Exército Brasileiro, documento único e que abarca todos os setores que oferecem serviços da Força ao cidadão.

2ª Instância: O órgão informa que a resposta encontra-se anexa, entretanto, não foi localizado o arquivo no e-SIC.

1.3. Decisão da CGU

NÃO CONHECIMENTO. A CGU entende que não houve negativa de acesso à informação. Aponta que o CEX forneceu ao cidadão o link que dá acesso à “Carta de Serviços ao Cidadão - CSC” e que informou que a Portaria nº 178-EME, de 27 de abril de 2017, publicada no Boletim do Exército nº 18, de 5 de maio de 2017, determina que esta “CSC” deverá ser única no âmbito do Exército Brasileiro, ficando vedada a confecção e a disponibilização individual de CSC, por parte dos órgãos da Força, incluindo a 10ª Região Militar. Em relação aos tópicos específicos solicitados pelo cidadão, a CGU considerou que a informação existente foi disponibilizada ao recorrente, e que suas manifestações se afastam do escopo da Lei de Acesso à Informação, uma vez que demonstram insatisfação com os procedimentos adotados pelo CEX, ressaltando a possibilidade de que a demanda seja registrada no e-OUV. Conclui-se que a informação existente foi disponibilizada ao recorrente e que suas manifestações se afastam do escopo da Lei de Acesso à Informação, uma vez que demonstram insatisfação com os procedimentos adotados pelo CEX.

1.4. Razões do(a) recorrente

O cidadão aponta que o órgão deixou de atender o pedido nos seguintes pontos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - tempo de espera para atendimento;
- III - prazos para a realização dos serviços;

IV - mecanismos de comunicação com os usuários;

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

VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos.

2. Análise de admissibilidade do recurso

O recurso foi interposto dentro do prazo legal de 10 dias da ciência da decisão, sendo, dessa forma, tempestivo. O recorrente utilizou-se do recurso conferido pelo artigo 24 do Decreto nº 7.724/2012. O interessado é o legitimado para recorrer nos termos do inciso III do art. 63 da Lei nº 9.784/1999. Todavia, verifica-se que não houve negativa de acesso e que as manifestações do solicitante se afastam do escopo da Lei de Acesso à Informação. Pelo não conhecimento do recurso.

3. Análise do mérito

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações não conheceu o recurso e não analisou o mérito, uma vez que não houve negativa de acesso e que as manifestações do solicitante se afastam do escopo da Lei de Acesso à Informação.

4. Decisão

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações decidiu, por unanimidade dos presentes, não conhecer o recurso, uma vez que não houve negativa de acesso e que as manifestações do solicitante se afastam do escopo da Lei de Acesso à Informação.

5. Providências

À Secretaria-Executiva da CMRI para cientificação do recorrente, do Comando do Exército, e Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, da presente Decisão.



Documento assinado eletronicamente por **Caio Castelliano de Vasconcelos, Presidente Suplente da CMRI**, em 04/12/2017, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maria Fernanda Nogueira Bittencourt, Membro Suplente da CMRI**, em 04/12/2017, às 15:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Arbizu de Souza Campos, Membro Suplente da CMRI**, em 04/12/2017, às 15:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **César Leme Justo, Membro Suplente da CMRI**, em 04/12/2017, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Documento assinado eletronicamente por **Valter Borges Malta, Membro Suplente da CMRI**, em 04/12/2017, às 19:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do



[Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Johaness Eck, Membro Suplente da CMRI**, em 05/12/2017, às 10:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Fernando de Lima Santos, Membro Suplente da CMRI**, em 06/12/2017, às 10:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Francis Christian Alves Scherer Bicca, Membro Suplente da CMRI**, em 06/12/2017, às 18:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araujo, Membro Suplente da CMRI**, em 07/12/2017, às 10:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **Gilberto Waller Junior, Membro Suplente da CMRI**, em 11/12/2017, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **0406936** e o código CRC **B24BD24D** no site:

https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0