



**Controladoria-Geral da União**  
Ouvidoria-Geral da União

**PARECER**

<b>Referência:</b>	99902.000607/2014-05
<b>Assunto:</b>	Recurso contra decisão denegatória ao pedido de acesso à informação.
<b>Restrição de acesso:</b>	Sem restrição.
<b>Ementa:</b>	Informações sobre denúncia – Reiteração da solicitação sem apresentar qualquer argumento – Impedimento. Pedido incompreensível. – Não conhecimento.
<b>Órgão ou entidade recorrido (a):</b>	Caixa Econômica Federal (CEF)
<b>Recorrente:</b>	I.S.L.

**Senhor Ouvidor-Geral da União,**

1. O presente parecer trata de solicitação de acesso à informação pública, com base na Lei nº 12.527/2011, conforme resumo descritivo abaixo apresentado:

<b>RELATÓRIO</b>	<b>Data</b>	<b>Teor</b>
<b>Pedido</b>	31/03/2014	Solicitação nos seguintes termos:  <i>preciso de informações sobre o documento de posse da caixa protocolado número: 1211382</i>
<b>Resposta Inicial</b>	22/04/2014	Órgão considera o pedido como incompreensível:  <i>1. Em atenção a sua solicitação, registrada através do E-SIC, site CGU, informamos que não foi possível compreender o seu pedido. 2. Caso seja pertinente à CAIXA, orientamos gerar novo pedido detalhando a sua solicitação. 3. Informamos que a CAIXA mantém SAC para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios, com atendimento 24 horas por dia 07 dias por semana, pelo DDG 0800 7260101 e para reclamações não solucionadas no SAC ou denúncias, a CAIXA mantém canal de Ouvidoria com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08 às 18</i>

		<p>horas, pelo DDG 0800 725 7474.</p> <p>4. A CAIXA coloca-se à disposição através de seus canais de atendimento.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>CAIXA – Serviço de Informações ao Cidadão.</p>
<p><b>Recurso à Autoridade Superior</b></p>	<p>26/04/201 4</p>	<p>Recurso interposto nos seguintes termos:</p> <p><i>preciso da informação desejada por mim. agradeço a atenção da caixa, e tenho certeza, que a caixa compreende a importância destas informações e não negara-las a mim.</i></p>
<p><b>Resposta do Recurso à Autoridade Superior</b></p>	<p>05/05/201 4</p>	<p>Resposta reitera posição de que faltam detalhes que tornem a solicitação compreensível. Orienta o cidadão a abrir nova ocorrência junto à CAIXA:</p> <p><i>1. Conforme solicitação através do E-SIC, site CGU, informamos que:</i></p> <p><i>1.1. Não foi possível atender a sua solicitação tendo em vista a falta de detalhes do requerimento.</i></p> <p><i>1.2 Orientamos abrir nova ocorrência esclarecendo a demanda.</i></p> <p><i>2. Informamos que a CAIXA mantém SAC para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios, com atendimento 24 horas por dia 07 dias por semana, pelo DDG 0800 726 0101 e para reclamações não solucionadas no SAC ou denúncias, a CAIXA mantém canal de Ouvidoria com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, pelo DDG 0800 725 7474.</i></p> <p><i>3. A CAIXA coloca-se à disposição através de seus canais de atendimento.</i></p>
<p><b>Recurso à Autoridade Máxima</b></p>	<p>05/05/201 4</p>	<p>Reitera pedido inicial:</p> <p><i>Preciso de informações sobre o documento de posse da caixa protocolado com o número: <b>1211382 aberto no SAC</b> não consigo informações sobre este documento. É muito importante para mim. (grifo nosso)</i></p>
<p><b>Resposta do Recurso à Autoridade Máxima</b></p>	<p>12/05/201 4</p>	<p>O órgão informa que precisa de mais detalhes acerca do documento citado pelo solicitante:</p> <p><i>1. Conforme solicitação através do E-SIC, site CGU, informamos que:</i></p> <p><i>1.1. Por gentileza, informar o assunto e outros detalhes sobre o documento, tendo em vista que</i></p>

		<p><b><i>não é possível localizá-lo sem saber do que se trata.</i></b></p> <p><i>1.2. Colocamo-nos disponíveis para mais esclarecimentos.</i></p> <p><i>2. Informamos que a CAIXA mantém SAC para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios, com atendimento 24 horas por dia 07 dias por semana, pelo DDG 0800 726 0101 e para reclamações não solucionadas no SAC ou denúncias, a CAIXA mantém canal de Ouvidoria com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, pelo DDG 0800 725 7474.</i></p> <p><i>3. A CAIXA coloca-se à disposição através de seus canais de atendimento.</i></p>
<b>Recurso à CGU</b>	12/05/2014	<p>No recurso à CGU, o cidadão apresenta mais detalhes acerca do documento em questão:</p> <p><i>preciso de informações sobre o documento protocolado de <b>numero 1211382 de posse da caixa econômica federal. nela tem informações sobre o ocorrido no dia 30 de março de 2014. na prova do concurso caixa 2014</b> (grifo nosso)</i></p>
<b>Informações Adicionais e Negociações</b>	20/05/2014	<p>A partir de esclarecimentos adicionais solicitados à CAIXA, foi possível entender os seguintes pontos relativos ao caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A indicação numérica informada pelo cidadão, segundo a CAIXA, não condiz com a padronização de numeração para o protocolo SAC. A CAIXA ainda informa que não é padrão do SAC o recebimento de documento em local físico, o que dificultou ainda mais a localização do documento.</li> <li>• CAIXA informa que, após mais dados repassados pelo cidadão, foi possível localizar o documento, mesmo estando o número em desconformidade com o padrão protocolar. Sendo assim, explica o caso nos seguintes termos: “<i>Verificamos que se trata de pré-ocorrência que é <b>um número provisório</b> gerado para registros <b>realizados pela internet e não como documento protocolado</b> como foi informado, o que também dificultou a localização do referido número. Este número após o registro gera um <b>número definitivo de conhecimento do cliente/cidadão</b>, que para o caso é o número <b>3247375, registrado como denúncia na Ouvidoria e não SAC.</b> Este registro foi respondido ao cliente/cidadão em <b>01/04/2014</b>, conforme arquivo “<b>Denúncia 3247375</b>”. Informamos ainda que o cliente/cidadão recebeu a resposta por e-mail”.</i></li> </ul>

## *Análise*

2. Registre-se que o Recurso foi apresentado perante a CGU de forma tempestiva e recebido na esteira do disposto no *caput* e §1º do art. 16 da Lei nº 12.527/2011, bem como em respeito ao prazo de 10 (dez) dias previsto no art. 23 do Decreto nº 7.724/2012, *in verbis*:

*Lei nº 12.527/2011*

*Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à **Controladoria-Geral da União**, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:*

*(...)*

*§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.*

*Decreto nº 7724/2012*

*Art. 23. Desprovido o recurso de que trata o parágrafo único do art. 21 ou infrutífera a reclamação de que trata o art. 22, poderá o requerente apresentar **recurso no prazo de dez dias**, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento do recurso.*

3. Quanto ao cumprimento dos art. 21 do Decreto n.º 7.724/2012, consta da resposta ao recurso de 1ª instância que a autoridade que tomou a decisão era superior à que respondeu o pedido inicial. No entanto, não consta que a autoridade máxima do órgão proferiu a decisão em 2ª instância.

4. Verifica-se que o pedido de acesso à informação não cumpre com o requisito da especificação previsto pelo art. 12, III, do Decreto n.º 7.724. Esse artigo dispõe o seguinte: “Art. 12. O pedido de acesso à informação deverá conter: (...) III – especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida”. O objetivo da especificação é tornar o pedido compreensível, de forma que possibilite a recuperação da informação solicitada de forma precisa e célere. Apenas no recurso à CGU o solicitante forneceu mais alguns elementos a respeito de seu requerimento, e não em situação anterior, em contato direto com o órgão.

5. O órgão recorrido recomendou, acertadamente, que o recorrente indicasse mais elementos, ou mesmo que abrisse nova ocorrência para tornar o pedido mais claro e preciso. A CEF advertiu a

respeito da dificuldade de compreensão e localização da informação solicitada, disponibilizando novos canais de atendimento ao cidadão.

6. Na tentativa de esclarecer aspectos em relação ao pedido do cidadão, a CGU solicitou esclarecimentos adicionais à Caixa Econômica Federal (CEF), a qual respondeu de forma célere e eficiente aos quesitos propostos. A partir dessa comunicação, alguns dados a respeito do caso foram elucidados, como é possível perceber no seguinte informe do órgão recorrido:

*Verificamos que se trata de pré-ocorrência que é **um número provisório** gerado para registros realizados pela internet e não como documento protocolado como foi informado, o que também dificultou a localização do referido número. Este número após o registro gera um **número definitivo de conhecimento do cliente/cidadão**, que para o caso é o número **3247375**, registrado como denúncia na Ouvidoria e não SAC. Este registro foi respondido ao cliente/cidadão em **01/04/2014**, conforme arquivo “Denúncia 3247375”. Informamos ainda que o cliente/cidadão recebeu a resposta por e-mail, conforme anexo.*

7. Caso as informações acima ainda não estejam em conformidade com o interesse do cidadão, recomenda-se que este realize nova solicitação de acesso à informação junto ao órgão responsável. Por fim, importa ressaltar que a Lei de Acesso à Informação não ampara a formulação de consultas, reclamações e denúncias, bem como pedidos de providências para a Administração Pública Federal. Os pedidos de acesso devem veicular, única e exclusivamente, o acesso a “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”. O e-SIC não é mecanismo adequado para reclamações, denúncias e pedido de providências.

### **Conclusão**

8. De todo o exposto, opina-se pelo **não conhecimento** do recurso, pois o mesmo não atende ao requisito da especificação previsto pelo art. 12, III, do Decreto 7.724/2012.

9. Torna-se oportuno informar que para manifestações (reclamações, sugestões e elogios) referentes à prestação de serviços públicos ou procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, recomenda-se entrar em contato com a Ouvidoria-Geral da União através do seguinte endereço eletrônico: <http://www.cgu.gov.br/Ouvidoria/FaleComAOuvidoria/>

10. Destaca-se ainda que o órgão recorrido descumpriu procedimento básico da Lei de Acesso à Informação. Recomenda-se que o responsável por decidir em segunda instância seja a autoridade máxima do órgão.

**AUGUSTO CÉSAR FEITOSA PINTO FERREIRA**

Analista de Finanças e Controle

## **D E C I S Ã O**

No exercício das atribuições a mim conferidas pela Portaria n. 1.567 da Controladoria-Geral da União, de 22 de agosto de 2013, adoto, como fundamento deste ato, o parecer acima, para decidir pelo **não conhecimento** do recurso interposto, nos termos do art. 23 do Decreto nº 7.724, no âmbito do pedido de informação nº **99902.000607/2014-05**, direcionado à Caixa Econômica Federal (CEF).

**JOSÉ EDUARDO ROMÃO**

Ouvidor-Geral da União



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**  
Controladoria-Geral da União  
**Folha de Assinaturas**

---

**Documento:** PARECER nº 1823 de 26/05/2014

**Referência:** PROCESSO nº 99902.000607/2014-05

**Assunto:** Recurso de acesso à informação

---

**Signatário(s):**

JOSE EDUARDO ELIAS ROMAO  
Ouvidor  
Assinado Digitalmente em 26/05/2014