



Comissão Mista de Reavaliação de Informações

140ª Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 509/2024/CMRI/CC/PR

NUP: 08198.024191-2024-22

Órgão: MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública

Requerente: E.A.S.C.

Resumo do Pedido

Requerente iniciou o pedido fazendo relato com teor de reclamação/denúncia referente ao procedimento adotado pelo órgão no protocolo 2024.04/00009038402, do sistema Consumidor.gov.br, que segundo seu entendimento foi cancelado de maneira indevida, e assim solicitou:

- a) Nome completo de quem avaliou e aceitou o pedido de cancelamentos do 2024.04/00009038402; Identificação de vínculo da pessoa que avaliou e aceitou o pedido de cancelamentos do 2024.04/00009038402, informando se ela é de empresa terceirizada ou servidor público federal. No caso de ser de empresa terceirizada deverá ser informado número do contrato da empresa terceirizada, número da licitação do contrato, nome completo do servidor público responsável pelo contrato, CNPJ da empresa terceirizada e órgão público federal vinculado ao contrato. Já no caso de ser servidor público federal deverá ser informado nome completo, a qual órgão público está vinculado, informações para identificar no Diário Oficial sua indicação para o cargo atual;
- b) Deverá ser fornecido cópia de todos os documentos usados na avaliação e motivos para aceitação do pedido de cancelamento.
- c) Relação contendo a quantidade mensal de cancelamentos aceitos e recusados pela mesma pessoa que aceitou o cancelamento do protocolo 2024.04/00009038402, sendo que o relatório deverá ter o quantitativo mensal dos últimos 24 meses.

Resposta do órgão requerido

O MJSP teceu diversas considerações sobre o sistema Consumidor.gov.br e seus "Termos de Uso", nesse contexto, pontuou que, após análise do protocolo 2024.04/00009038402, registrado pelo consumidor em desfavor do Banco Itaú Unibanco S.A, observou-se que o fornecedor solicitou ao órgão gestor a recusa da solicitação em decorrência de duplicidade, tendo em vista que a reclamação em questão se refere ao mesmo objeto da reclamação registrada sob o protocolo nº 2024.04/00008992308, já respondido. Portanto, o cancelamento seguiu o que dispõe as vedações descritas nos "Termos de Uso" do respectivo sistema. Logo, concluiu que não há que se falar em intervenção de servidor público na reclamação do cidadão, tampouco há de se declinar informações pessoais ou funcionais de agentes públicos que atuem nos órgãos gestores ou de monitoramento do Consumidor.gov.br. Esclareceu, também, que, no momento em que as reclamações são respondidas ou em que se realizam análises de recusa de reclamações dentro da plataforma pelo órgão gestor, o usuário que realiza a interação correspondente não atua em seu próprio nome, mas sim em nome do órgão ou empresa ao qual se encontra vinculado. Ou seja, a análise postada pelo gestor na plataforma ou a resposta do fornecedor, não reflete a posição de um indivíduo, mas sim a tratativa do órgão gestor ou empresa em relação à questão apresentada. Ademais, destacou ainda que, o Consumidor.gov.br não substitui ou se confunde com o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, de Fiscalização e Controle, ou do Poder Judiciário. Para reclamações cujo tratamento dado por meio da plataforma não foi considerado satisfatório, o consumidor pode oficializar sua reclamação junto ao Órgão de Defesa do Consumidor de sua localidade e/ou o Poder Judiciário. Por fim, informou que existe um canal de comunicação direto com o suporte negocial da plataforma para auxiliar em questões de utilização do serviço, recebimento de críticas e sugestões. Especificou que o link de "Suporte" está acessível na página inicial do Consumidor.gov.br, nos menus de rodapé, na guia de Serviços para usuários não logados. Esse mesmo canal, "Fale Conosco", está disponível nos menus do canto superior direito da tela para usuários logados.

Recurso em 1ª instância

O Requerente alegou que o recorrido estava se recusando a fornecer informações sem classificação e usando os "Termos de Uso", de forma indevida e ilícita para justificar a negativa de acesso informações.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O Recorrido ratificou a resposta inicial.

Recurso em 2ª instância

O Requerente argumentou que na resposta não há os dados solicitados, nem classifica as informações como sigilosas, assim citou o art. 14 da LAI, bem como o art. 32.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O MJSP negou o acesso com base no art. 13, inciso III do Decreto nº 7.724/2012, argumentando que atender ao pedido ensejaria trabalhos adicionais. Nesse contexto, justificou, em suma, que, a quantidade mensal de cancelamentos aceitos e recusados pela mesma pessoa que aceitou o cancelamento do protocolo 2024.04/00009038402 nos últimos 24 meses exige a utilização da funcionalidade "Auditoria de Entidades" do sistema. No entanto, essa funcionalidade estaria desativada, e que o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC é responsável pela gestão do sistema. Informa que análises de recusas podem ser feitas por servidores públicos e estagiários da Senacor ou pelos órgãos gestores da plataforma. E que a SENACON analisa recusas de 13 estados específicos; nos demais, a análise é realizada pelos órgãos gestores parceiros. Continua justificando que análises das reclamações são realizadas por servidores públicos e estagiários, sem envolvimento de empresas terceirizadas para este processo.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O Requerente reiterou o pedido, discordando que atender ao pedido enseja trabalhos adicionais. Ademais, alegou que nomes de servidores e empregados públicos são informações públicas, pois são agentes no exercício de função pública.

Análise da CGU

A CGU solicitou esclarecimentos adicionais ao recorrido com fim à instrução processual. Em resposta, o MJSP apresentou que, **quanto ao item "a"** do pedido, o servidor público federal A.Y.S. foi quem fez a análise e avaliação da Reclamação para que fosse realizado o cancelamento, lembrou que não houve análise de mérito, apenas verificou se foi cumprido ou não o Termo de Uso do Consumidor.gov.br. Esclareceu, que o referido servidor é ocupante do cargo de Analista em Tecnologia da Informação (cargo do quadro do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - MGI, porém o servidor está em exercício descentralizado no MJSP). Atualmente o servidor está ocupando a função de Coordenador-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. Sendo assim, sobre esta parte do recurso a CGU entendeu que houve a perda do objeto do item a do pedido. **Quanto ao item "b"**, o MJSP seguiu esclarecendo que, a análise da Recusa da Reclamação (e seu posterior cancelamento) ocorre de forma objetiva. Não existe análise de mérito. Assim, é analisado apenas o Termo de Uso, se foi cumprido ou não. No caso em Pauta, o Consumidor já havia registrado uma mesma Reclamação sobre o mesmo problema (Protocolo 2024.04/00008992308). A Reclamação de Protocolo 2024.04/00008992308 teve seu fluxo realizado corretamente, ou seja, consumidor abriu a Reclamação (1º/4/2024), a empresa respondeu (9/4/2024) e o consumidor avaliou a Reclamação (11/4/2024), finalizando a reclamação. Com isso, a CGU entendeu que os documentos solicitados no item b do pedido são inexistentes, conforme a Súmula CMRI nº 06/2015, assim, considerou o não conhecimento quanto a esta parte do recurso. **Quanto ao item "c"**, o MJSP justificou que, para este caso específico, a Secretaria de Tecnologia da Informação - STI não possui ainda funcionalidade que possa extrair a informação pretendida, havendo a necessidade de criar uma funcionalidade apenas para esta solicitação. Complementou que o MJSP ficou sem fábrica de software por um semestre e o Consumidor.gov.br está sem sustentação desde o ano passado, de forma que, têm-se muitas corretivas e evolutivas na fila para atendimento, algumas extremamente emergenciais, e com isso, a criação de uma funcionalidade como essa, considerada não crítica, demandaria tempo, fazendo com que não se tenha previsão para sua realização, o que demonstra a necessidade de trabalhos adicionais de análise e interpretação de dados, o que previsto no art. 13, inciso III do Decreto 7.724/2012. Diante disto, a CGU ponderou pela aceitação da justificativa, citando diversos precedentes processuais da Casa, e assim sendo, coadunou com a negativa de acesso do item c do pedido, nos termos apresentados pelo recorrido.

Decisão da CGU

A CGU decidiu:

"a) pela **perda parcial de objeto, quanto ao item "a)" da solicitação inicial**, pois entende-se que o pedido foi atendido, informando que o servidor público federal A. Y. S. foi quem fez a análise e avaliação da Reclamação para que fosse realizado o cancelamento, sendo ocupante do cargo de Analista em Tecnologia da Informação (cargo do quadro do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - MGI, em exercício descentralizado no Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, e atualmente está ocupando a função de Coordenador-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, ensejando-se, assim, a extinção da parte do pedido, nos termos do art. 52 da Lei nº 9.784/1999;

b) pelo **não conhecimento** do recurso interposto perante esta Controladoria-Geral da União **quanto ao item 'b)" da solicitação inicial**, visto que não foi identificada circunstância de negativa de acesso à informação, requisito de admissibilidade disposto no art. 16, inciso I, da Lei nº 12.527/2011 , já que a recorrida declarou que as informações pleiteadas pelo cidadão, quanto a cópia de todos documentos usados na avaliação e motivos para aceitação do pedido de cancelamento, são inexistentes no âmbito do MJSP, sendo resposta de natureza satisfatória para fins de Lei de Acesso à Informação, nos termos da Súmula CMRI nº 6/2015; e

c) pelo **indeferimento** do recurso interposto perante esta Controladoria-Geral da União **quanto ao item "c)" da solicitação inicial**, uma vez que a entrega da relação contendo a quantidade mensal de cancelamentos aceitos e recusados pela mesma pessoa que aceitou o cancelamento do protocolo 2024.04/00009038402, sendo que o relatório deverá ter o quantitativo mensal dos últimos 24 meses demandaria trabalhos adicionais de análise, interpretação e consolidação de dados e informações, de acordo com o artigo 13, inciso III, do Decreto nº 7.724/2012."

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O Requerente afirmou que aparentemente a avaliação da CGU foi efetuada por pessoa sem conhecimento mínimo de tecnologia da Informação, portanto, não convededor de sistema de banco de dados. Alegou que, a negativa não trouxe informações técnicas que comprovem a inviabilidade técnica da área de T.I, assim, considerou que a negativa se torna ilícita por falta de informações técnicas comprobatórias e avaliação feita por pessoa competente. Por fim, alegou que, o recorrido teria tais dados tendo em vista o fato que o mistério tem acesso ao banco de dados em questão.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso parcialmente conhecido. Conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, e os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022, o recurso cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito do cabimento não foi atendido pois parte do recurso tem teor de manifestação de ouvidoria.

Análise da CMRI

Precipuamente, verifica-se que o cidadão realiza relato com teor de reclamação referente à avaliação do recurso de 3^a instância realizado pela CGU, configurando assim manifestação de ouvidoria, que está fora do escopo do disposto nos art. 4º e 7º da LAI. Nesse contexto, importa esclarecer que, em situações como a ora apresentada, assegura-se que as manifestações de ouvidoria, também são legítimas e estão aptas a serem apresentadas à Administração Pública por meio das opções “Solicitação”, “denúncia” ou “reclamação”, existentes na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>) para que obtenham o seu devido tratamento conforme os termos legais. Posto isto, esta parte do recurso não poderá ser conhecida na presente análise. Ato contínuo, observa-se que o recorrente considerou que a negativa de acesso não trouxe informações técnicas que comprovem a inviabilidade técnica da área de T.I. em fornecer as informações. Sendo assim, entende-se que o recurso foi direcionado apenas ao **item c** do pedido, e quantos aos itens a e b foram aceitas as decisões interpostas na 3^a instância, pois quanto a estes não foram feitas quaisquer argumentações que pudessem ser ora avaliadas. Dessa maneira, passando-se à análise do desprovimento do item c do pedido (Relação contendo **a quantidade mensal** de cancelamentos aceitos e recusados pela mesma pessoa que aceitou o cancelamento do protocolo 2024.04/00009038402, dos últimos 24 meses.) apesar do MJSP ter expressado que seu atendimento lhe ensejaria trabalhos adicionais, justificando que a STI não possui ainda funcionalidade que possa extrair do banco de dados a informação pretendida, havendo a necessidade de criar uma funcionalidade apenas para esta solicitação, foi necessário realizar diligência junto ao órgão buscando verificar se a referida extração poderia ser feita de outra maneira, como por exemplo a manual, por meio de filtros, ou qualquer outro modo de consulta possível. Em retorno, o recorrido em suma manifestou:

(...)informamos que no período de junho de 2022 a maio de 2024, **foram registrados 76.117 (setenta e seis mil, cento e dezessete)** pedidos de recusa, dos quais 24.377 (vinte e quatro mil trezentas e setenta e sete) são classificadas como improcedentes e 51.740 (cinquenta e um mil setecentas e quarenta), como procedentes.

(...) Ressalto que **não foi possível fazer a extração por técnico**, tendo em vista adificuldade para a extração manual, já que precisaríamos criar uma nova funcionalidade. (...)

Para realizar a personalização desejada, seriam necessários (mera estimativa):

Pelo menos um analista de requisitos, um desenvolvedor, um analista de dados, um representante da área de negócio, um testador e um arquiteto de dados;

Em média 3 meses, considerando a não existência de demandas prioritárias; e

Gastos adicionais com a fábrica de software - dependeria do custo contratual entre os técnicos e a empresa de software.

(...) **não há um filtro específico disponível que detalhe o técnico que avaliou a recusa.**

(Grifo nosso)

Na presente situação, observa-se que o recorrido justifica a necessidade de trabalhos adicionais para o referido fornecimento, tendo em vista que não existe filtro específico que detalhe o técnico que avaliou a recusa, logo, seria necessário empenhar recursos humanos adequados para a análise de 76.117 registros, o que poderia demandar 3 meses de trabalho, ou ainda, gastos ao erário, no caso de haver a confecção de uma funcionalidade no sistema. Sendo assim, pondera-se que a Lei nº 12.527/2011 garante o direito ao acesso à informação pública e disponível, entretanto, a mesma norma determinou que em casos que ocasionem trabalhos adicionais ao órgão, a demanda não terá êxito, de acordo com o disposto no art. 13, inciso III do Decreto nº 7.724/2012. Nesse contexto, importa frisar que diversos objetos já foram avaliados no âmbito desta Comissão, os quais obtiveram o indeferimento dos recursos com base no mesmo entendimento, nesse sentido, a título informativo, vale citar os precedentes: Decisão CMRI nº 17/2024/CMRI/CC/PR, Decisão CMRI nº 91/2024/CMRI/CC/PR e Decisão CMRI nº 205/2024/CMRI/CC/PR. Portanto, o recurso deve ser indeferido conforme os termos ora explanados.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, conhece parcialmente o recurso, e da parte conhecida, decide pelo indeferimento, com fundamento no inciso III do art. 13 do Decreto nº 7.724/2012, tendo em vista que o atendimento causaria trabalhos adicionais ao órgão. Ademais, não conhece a parte do recurso que realiza manifestação de ouvidoria, pois está fora do escopo dos art. 4º e 7º da Lei nº 12.527/2011.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Secretário(a)-Executivo(a) Adjunto(a)**, em 30/12/2024, às 19:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eveline Martins Brito, Usuário Externo**, em 02/01/2025, às 17:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Míriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 03/01/2025, às 10:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO ALVES NOGUEIRA registrado(a) civilmente como RONALDO, Usuário Externo**, em 03/01/2025, às 12:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **PAULO ROCHA CYPRIANO, Usuário Externo**, em 07/01/2025, às 08:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Luiz Mendes de Assis, Usuário Externo**, em 07/01/2025, às 09:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **6321425** e o código CRC **FEA11BED** no site:

[https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)