



Comissão Mista de Reavaliação de Informações
129ª Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 3/2024/CMRI/CC/PR

NUP: **00106.012321/2023-73**
Órgão: **CGU – Controladoria-Geral da União**
Requerente: **D. M. C. P.**

Resumo do Pedido

O Requerente informou ter recebido algumas mensagens automáticas sobre a ocorrência de uma falha no sistema Fala.BR que ocasionou a disponibilização indevida, entre os dias 10/4 e 20/4, do botão "Pedir Revisão", possibilitando que os solicitantes acionassem a opção para manifestações não elegíveis. Assim, solicitou esclarecimentos sobre a dimensão deste ocorrido, com a demonstração das regiões do Brasil em que ocorreu; quantos usuários ativos e inativos foram atingidos; qual classificação do erro no Sistema Fala.BR; se seria ataque hacker ou não; se o erro ocorreu apenas com uma pequena/grande parcela dos usuários do sistema Fala.BR; se este erro é por algum motivo especial que a CGU conhece/desconhece; e se o erro no Sistema Fala.BR está atrelado ao Requerente como usuário.

Resposta do órgão requerido

A CGU inicialmente esclareceu que o pedido de revisão é uma funcionalidade do Fala.BR disponível apenas quando ocorre alteração do tipo pedido de acesso à informação para manifestações de Ouvidoria (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação). Quanto aos questionamentos, informou que vários solicitantes acionaram o botão indevidamente disponibilizado, gerando pedidos de revisão indevidos e não qualificáveis, uma vez que não foi realizada a alteração de tipo de manifestação pelo órgão/ entidade. Informou também a quantidade de manifestações de ouvidoria/pedidos de acesso à informação afetados, bem como o quantitativo de usuários envolvidos, com a respectiva distribuição por unidade federativa. Afirmou ainda que a falha foi considerada de média gravidade por provocar certo esforço na sua regularização e gerar expectativas irreais aos usuários, mas não chegou a colocar em risco o sistema, nem informações dos usuários ou das manifestações, explicando ainda que os pedidos de revisão realizados em decorrência da falha foram cancelados. Aduziu que a exibição indevida do botão "Pedir revisão" ocorreu por falha interna e humana sem qualquer relação com ataque hacker e que o erro não foi atrelado a nenhum usuário específico.

Recurso em 1ª instância

O Requerente recorreu questionando se a falha interna e humana "*deliberou todos os erros para todos ao mesmo tempo*"; se cada Estado foi prejudicado em tempos diferentes; a quantidade de versões do Sistema; se já houve erros semelhantes; e, caso tenha havido erro anterior, quantos e quais versões ocorreram.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

A CGU reiterou os esclarecimentos prestados na resposta inicial e destacou que a solicitação possui teor diferente do pedido inicial, o que caracteriza inovação recursal, conforme orientação da Súmula CMRI nº 2/2015. Não obstante, considerando os princípios da eficiência e da economia processual, respondeu aos questionamentos, esclarecendo que os erros ou bugs no Fala.BR afetam as manifestações como um todo, e que, no caso específico, a funcionalidade "pedido de revisão" foi liberada para todos os usuários ao mesmo tempo, mas os pedidos indevidos dependeram do acionamento pelos usuários e por isso ocorreram em momentos distintos. Explicou que não foram consideradas datas diferentes das respostas terminativas das solicitações do Requerente, pois o tratamento para a resolução do erro foi único, independentemente de qualquer característica, de regiões ou de prazos para resposta das manifestações originais. Por fim, informou que as atualizações e correções efetuadas no antigo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) estão publicados em transparência ativa no endereço <https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/falabr/atualizacoes-do-sistema/registro-das-versoes-do-e-sic>.

Recurso em 2ª instância

O Requerente recorreu, aduzindo que foi acusado, por meio da resposta ao recurso, de ser o responsável pela falha do Sistema Fala.BR, por ter acionado a função “pedido de revisão”. Ademais, afirmou entender que a resposta não foi clara ao definir o motivo da geração de 8 links que lhe induziram ao erro. Por fim, asseverou que a resposta ao questionamento sobre a ocorrência de erros semelhantes em versões anteriores do Sistema não foi clara, levando-o a entender que não houve colaboração suficiente por parte do Órgão.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

Em resposta, a CGU reafirmou os argumentos apresentados nas instâncias anteriores, visto que as informações prestadas respondem ao que foi solicitado tanto no pedido inicial quanto nos recursos, e não conheceu do recurso.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

Não se aplica.

Análise da CGU

Não se aplica.

Decisão da CGU

Não se aplica.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

EO Requerente apresenta recurso à CMRI, em que aduz, utilizando fundamentos da Constituição Federal de 1824, a inviolabilidade dos direitos civis e políticos dos cidadãos brasileiros e a garantia de remuneração aos inventores pelo privilégio exclusivo temporário ou ressarcimento em caso de vulgarização de suas descobertas ou produções. Afirma que a sua *“tecnologia humana”* estaria sendo *“utilizada/desprezada/humilhada através das respostas do E-Sic; FalaBR (...)”*, e que isso representaria a *“prática de crimes que se valem da utilização da lei, como, por exemplo, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011”*. Assim, requer que seja entregue o privilégio exclusivo temporário, em forma de pagamento.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso não 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 de cabimento não foi atendido, porque não houve negativa de acesso, e porque a manifestação apresenta conteúdo com teor de denúncia e solicitação de providência.

Análise da CMRI

Verifica-se que a manifestação do Requerente, apresentada na forma de recurso de 4ª instância, de modo objetivo, não guarda qualquer relação com a demanda inicial em si. Aduz, de forma pouco congruente, possuir direito de ressarcimento pela vulgarização de suas manifestações, fazendo uso de dispositivos que não se aplicam ao presente caso e sequer possuem vigência atual. De modo a verificar se as informações prestadas pela CGU correspondem ao solicitado, constata-se inicialmente que, no pedido inicial foram apresentados 9 (nove) questionamentos e, no recurso de 1ª instância, foram apresentados mais 5 (cinco) perguntas. No recurso de 2ª instância, o Requerente não colocou novas questões, mas tão somente fez reclamações quanto à suposta falta de clareza das respostas e que entendeu ter sido acusado de ser o responsável pelo erro no Sistema. Consta que, em suas respostas, a CGU prestou esclarecimentos claros e objetivos às dúvidas postas, reconhecendo, de boa-fé, o interesse do cidadão, e acolhendo a inovação recursal, cujo cumprimento não lhe era compulsório. Das informações fornecidas pela CGU, não restam dúvidas quanto à origem da falha que ocasionou o envio das mensagens, quanto à extensão do erro e suas consequências, quanto às medidas tomadas para corrigir o problema e reparar os danos e quanto aos aspectos relacionados às versões anteriores do sistema. Ou seja, o pedido foi atendido e a informação solicitada foi efetivamente concedida. Por conseguinte, verifica-se a ausência de negativa de acesso à informação, que é requisito essencial à admissibilidade do recurso, os termos do art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, c/c os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022. No tocante ao pedido de pagamento em razão do alegado “*privilegio exclusivo temporário*”, às alegações de que as suas manifestações teriam sido vulgarizadas e humilhadas, e à acusação de que estaria ocorrendo a prática de crimes por parte da Administração Pública, verifica-se que consistem, respectivamente, em pedido de providência, reclamação e denúncia, que são manifestações de ouvidoria e não fazem parte do escopo do direito de acesso à informação, nos termos dos arts. 4º e 7º da LAI, não sendo possível conhecer tal parcela do recurso nem, portanto, avaliar se são pertinentes e adequadas. Todavia, de acordo com a Lei nº 13.460, de 2017, as solicitações de providência, as reclamações e as denúncias, para o seu devido tratamento, devem ser apresentadas à Administração, por meio do canal específico da Plataforma Fala.BR. Diante de todo o exposto, conclui-se pelo não conhecimento do presente recurso.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações não conhece do recurso, visto que não houve negativa de acesso às informações pedidas, que é requisito de admissibilidade recursal, conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, c/c os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022, e porque o recurso apresenta solicitação de providência, reclamação e denúncia, que são manifestações de ouvidoria e não fazem parte do escopo do direito de acesso à informação, nos termos dos arts. 4º e 7º da Lei nº 12.527, de 2011.



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Aparecida Belchior, Secretário(a)-Executivo(a)**, em 24/01/2024, às 18:44, 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 29/01/2024, às 20:10, 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 **Caroline Dias dos Reis, Usuário Externo**, em 29/01/2024, às 22:43, 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 **Rosimar registrado(a) civilmente como Rosimar da Silva Suzano, Usuário Externo**, em 30/01/2024, às 12:41, 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 **Miriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 01/02/2024, às 13:26, 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 **Vânia Lúcia Ribeiro Vieira, Usuário Externo**, em 08/02/2024, às 19:19, 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 **4910391** e o código CRC **C6D90F47** no site:

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