



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Controladoria-Geral do Estado

Controladoria Seccional-HEMOMINAS

Relatório e-aud - CGE/CSEC\_HEMOMINAS

Belo Horizonte, 06 de junho de 2024.

**AÇÃO DO PACI - TRANSPARÊNCIA PASSIVA**  
**RELATÓRIO DE TRABALHO 1645512**  
**PROJETO GERAL 1645511**  
**NI 25/2024**



## 1 - DESTINATÁRIOS

Presidência da Hemominas - ADC.PRE

Diretoria Central de Transparência Passiva - DCTP

## 2 - AÇÃO

Avaliação da qualidade do atendimento de pedidos de acesso à informação, no âmbito da Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais - Hemominas, com base em dados extraídos do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC.

## 3 - INTRODUÇÃO

O direito de acesso à informação, previsto na Constituição Federal, foi regulamentado pela Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI. A LAI dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a fim de garantir esse direito constitucional. Em Minas Gerais, foi regulamentada pelo Decreto Estadual nº 45.969/2012.

A LAI, no art. 8º, prevê um rol mínimo de informações que devem ser disponibilizadas pelo órgão/entidade em seu sítio eletrônico. Além do disposto nesse rol legal, há outros

tipos de informações e orientações que podem ser solicitadas por meio de canais de comunicação oficiais, sendo o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC, o canal oficial adotado no Estado de Minas Gerais.

Conforme o art. 2º do Decreto nº 48.687, de 13/09/2023, dentre as funções da Controladoria-Geral do Estado - CGE estão atividades atinentes ao incremento da transparência e do acesso à informação. Por meio da Diretoria Central de Transparência Passiva - DCTP, a CGE vem atuando para que o atendimento aos pedidos de acesso à informação seja tempestivo, respeitando os prazos legais.

Nos últimos anos, vem sendo observado um elevado índice de atendimento, no que concerne o prazo dos pedidos de acesso à informação:

#### Quadro 1: Atendimento de pedidos de informação em Minas Gerais

Exercício	2020	2021	2022	2023
Quantidade pedidos de informação recebidos (MG)	5.148	7.951	6.180	7.149
Percentual pedidos de informação respondidos no prazo (MG)	90%	94%	95,7%	97,4%

Fonte: Controladoria-Geral do Estado. Dados extraídos do sistema e-SIC em 15/05/2024.

A ação prevista para o PACI de 2024 tem como objetivo analisar os pedidos de acesso à informação, quanto à qualidade do atendimento das demandas. Trata-se, primordialmente, de uma análise sobre a qualidade do serviço prestado à população.

Por meio da avaliação do atendimento dos pedidos recebidos no e-SIC, o órgão poderá verificar ainda se há necessidade de divulgar ou aprimorar a divulgação dos assuntos demandados.

Esta ação pretende que, para além do elevado índice de tempestividade no atendimento dos pedidos de informação, seja fomentada a qualidade do serviço prestado.

Dessa forma, a Controladoria Seccional poderá auxiliar a gestão por meio do fornecimento de insumos para que sejam criadas estratégias de comunicação institucional, visando a aproximar a administração pública da população e atender as expectativas e interesses da sociedade com mais eficiência.

## 4 - OBJETIVOS

- Analisar a qualidade do atendimento dos pedidos de acesso à informação, por meio de amostra extraída do sistema e-SIC;
- Observar se a Hemominas adota procedimentos para franquear a informação com objetividade e agilidade, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, segundo art. 5º da Lei Federal nº 12.527/2011 - LAI;
- Propor pontos de melhoria no atendimento dos pedidos de acesso à informação, se aplicável, considerando a eficiência, economicidade e qualidade do serviço prestado.

## 5 - METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho, a Controladoria Seccional - CSEC - analisou 30 demandas realizadas por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC - da Hemominas, no período de 2020 a 2023.

O trabalho foi realizado conforme as etapas, propostas pela DCTP:

1. Recebimento de arquivo com dados para avaliação
  - Quantidade: 30 pedidos selecionados e encaminhados pela DCTP;
  - Período de abrangência: 2020 a 2023.
2. Análise dos pedidos de informação e respectivas respostas
  - 2.1 Leitura dos pedidos e consulta aos respectivos anexos, quando existentes, diretamente no sistema e-SIC.
  - 2.2 Consulta ao e-SIC
  - 2.3 Verificação do cumprimento de requisitos legais por meio da utilização de planilha disponibilizada pela DCTP, abrangendo os seguintes pontos:
    - O pedido de acesso à informação (protocolo) foi respondido no prazo legal, conforme art. 10 e 11 da LAI?
    - Foi verificada omissão na resposta ao pedido inicial?
    - A resposta inserida no sistema foi corretamente classificada no campo "Tipo de Resposta"?
    - Todas as questões contidas na demanda foram atendidas/endereçadas?
    - A resposta possui identificação do responsável pela informação (nome, cargo ou setor)?
    - A resposta apresenta, na medida do possível, linguagem simples de modo a facilitar o entendimento pelo leitor?
    - A resposta foi elaborada de modo claro e objetivo? Continha outras informações além do que foi solicitado?
    - O pedido deveria ter sido reencaminhado para outra instituição do governo - Poder Executivo estadual?
    - A resposta orientou sobre a possibilidade e o prazo para recurso, bem como a autoridade que o apreciaria?
    - Se houve negativa de acesso às informações (integral ou parcial):
      - A resposta apresentou o fundamento legal e as razões da negativa?
      - No caso de negativa de acesso em razão de classificação da informação solicitada nos termos da LAI: a resposta orientou sobre a

possibilidade e o canal para solicitar a desclassificação da informação e a indicação da autoridade responsável pela análise da solicitação?

#### 2.4 Proposta de melhoria

Observação de pontos de melhoria para o atendimento, considerando os seguintes pontos:

- Estratégias de melhoria relativas ao fluxo interno de atendimento;
- Melhorias relativas ao prazo de atendimento;
- Melhorias relativas à linguagem utilizada nas respostas;
- Disponibilização de determinada informação de interesse público, por meio de transparência ativa;
- Outros pontos de melhoria identificados.

#### 3. Emissão de Relatório

## 6 - ANÁLISE

Importante registrar, por precípuo, que, no âmbito da Hemominas, a Assessoria de Comunicação Social - ACS - é a unidade responsável pelo recebimento, coleta de informações e registro de respostas no sistema e-SIC. Os pedidos são enviados aos gestores responsáveis por e-mail, que se valem deste mesmo mecanismo para envio das informações à ACS, que insere as respostas no sistema.

Assim, podemos identificar dois atores em nosso processo interno de transparência passiva: a ACS, como facilitadora e operadora do sistema, e os gestores das áreas demandadas, como pontos focais de resposta.

Em consulta ao sistema e-SIC, em 11/06/2024, é possível visualizar o atual andamento das demandas direcionadas à Hemominas:



Como se constata da imagem, não há pedidos fora do prazo ou expirando quando de nossa consulta ao sistema, tampouco aguardando cumprimento de decisão. Há apenas 1 pedido em trâmite, dentro do prazo. Também mediante acesso ao e-SIC em 11/06/2024, verificamos que o primeiro pedido enviado à Hemominas data de 19/02/2016, tendo sido registrados, desde então, 128 pedidos. O último, que ainda está em tramitação, foi registrado em 03/06/2024.

Dos 127 pedidos respondidos, 111 tiveram acesso concedido, 5 tiveram acesso negado, 4 tiveram acesso parcialmente concedido, 6 diziam respeito a informações inexistentes e para 1 o órgão não possuía competência de resposta. Significa afirmar que, conforme dados extraídos do sistema, 87,4% dos pedidos foram atendidos pela instituição.

Brevemente exposto o atual cenário de transparência passiva na Hemominas, passamos à análise da amostra selecionada pela DCTP. Tratam-se de 30 pedidos realizados via sistema e-SIC na Hemominas, sendo o primeiro datado de 21/01/2022 e o último de 29/11/2023, constantes da planilha 89752995.

Da amostra selecionada, é possível observar que há um cuidado em relação ao cumprimento dos prazos estabelecidos para atendimento às demandas, o que se comprovou pela análise da amostra encaminhada. Todos os pedidos foram respondidos tempestivamente, sendo válido observar que a média de diferença entre o prazo previsto para resposta e o registro da resposta é de 8 (oito) dias. Significa dizer que a Hemominas vem antecipando o atendimento às solicitações, de modo a cumprir o disposto no art. 11 da LAI, que assim dispõe:

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

Quanto à alimentação do sistema, de responsabilidade da ACS, observamos que para 5 expedientes, correspondentes a 16,66% da amostra, não foram inseridas informações sobre o responsável pela resposta e o destinatário do recurso de primeira instância (protocolos 02320000001202281, 02320000006202211, 02320000007202258, 02320000008202201 e 02320000009202247).

Tais ocorrências, no entanto, referem-se exatamente às 5 primeiras demandas constantes da amostra analisada, não tendo se repetido nos 25 protocolos seguintes.

Outra inconsistência, ainda em relação aos campos "responsável pela resposta e o destinatário do recurso de primeira instância", foi verificada no protocolo 02320000005202340, para o qual se informou como responsável a unidade (e não o servidor) e como destinatário do recurso a servidora responsável pela resposta (e não sua chefia superior), correspondendo a 3,33% da amostra.

Também afetos à alimentação do sistema, os campos "tipo de resposta" e "classificação do tipo de resposta" apresentam as seguintes possibilidades:

- Acesso concedido:
  - informação (ões) solicitada (s) inserida (s) no e-SIC
  - informação (ões) solicitada (s) enviada (s) no e-mail

- informação (ões) solicitada (s) enviada (s) por correspondência eletrônica
- agendamento de data, hora e local para acesso presencial à (s) informação (ões) solicitada (s)
- informação (ões) solicitada (s) concedida (s) a partir de acesso a sistema corporativo/institucional
- orientação sobre como encontrar a (s) informação (ões) solicitada (s) já publicada (s) (internet, documentos, outros)
- comunicada necessidade de pagamento de custos dos serviços e/ou dos materiais utilizados para reprodução da (s) informação (ões) solicitada (s)
- orientação sobre a existência de canal ou procedimento específico para obter a (s) informação (ões) solicitada (s)

- Acesso negado

- informação (ões) solicitada (s) é (são) pessoal (is)
- informação (ões) solicitada (s) protegida (s) por legislação específica
- pedido genérico
- pedido incompreensível/ambíguo
- pedido exige trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações
- processo decisório ou ato administrativo em curso
- pedido desproporcional ou desarrazoado
- informação (ões) solicitada (s) está (estão) classificada (s) quanto ao grau e ao prazo de sigilo (seção II, Lei 12.527/2011)

- Acesso parcialmente concedido

- parte da (s) informação (ões) solicitada (s) protegida (s) por legislação específica
- parte da (s) informação (ões) solicitada (s) é (são) pessoal (is)
- parte da (s) informação (ões) solicitada (s) inexistente
- parte da (s) informação (ões) solicitada (s) demandará mais tempo para produção e será encaminhada posteriormente
- parte da (s) informação (ões) solicitada (s) é de competência de outro órgão/entidade/instituição
- parte do pedido é genérico
- parte do pedido é incompreensível/ambíguo
- parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado
- parte do pedido engloba processo decisório ou ato administrativo em curso
- parte da (s) informação (ões) solicitada (s) está (estão) classificada (s) quanto ao grau e ao prazo de sigilo (seção II, Lei 12.527/2011)
- parte do pedido exige trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações
- comunicada necessidade de pagamento de custos dos serviços e/ou dos materiais utilizados para reprodução de parte da (s) informação (ões) solicitada (s)
- parte do pedido não se trata de solicitação de informação

- Informação inexistente

- Não se trata de solicitação de informação

- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto

- Pergunta duplicada/repetida

Analisando a amostra selecionada, sem adentrar no mérito das respostas - o que será objeto de análise específica a seguir -, verificamos quatro situações (13,33% da amostra) situações seriam passíveis de enquadramentos mais precisos ou fidedignos, conforme quadro a seguir:

**Quadro 2 - Situações passíveis de enquadramento mais apropriado para "tipo de resposta" e "classificação da resposta"**

Protocolo	Tipo Resposta	Classificação da Resposta	Tipo Resposta sugerido pela CSEC	Classificação da resposta sugerida pela CSEC
0232000003202351	Acesso Concedido	Informação(ões) solicitada(s) inserida(s) no e-SIC	Acesso parcialmente concedido	parte da (s) informação (ões) solicitada (s) inexistente
02320000007202339	Acesso Concedido	Informação(ões) solicitada(s) inserida(s) no e-SIC	Acesso parcialmente concedido	parte da (s) informação (ões) solicitada (s) inexistente
02320000008202383	Acesso Concedido	Informação(ões) solicitada(s) inserida(s) no e-SIC	Acesso parcialmente concedido	parte da (s) informação (ões) solicitada (s) inexistente
02320000009202328	Acesso Concedido	Informação(ões) solicitada(s) inserida(s) no e-SIC	Acesso parcialmente concedido	parte da (s) informação (ões) solicitada (s) inexistente

Fonte: elaboração própria.

No que tange ao teor das respostas enviadas aos solicitantes, também vislumbramos pontos de melhoria, especificamente naquelas elaboradas pela Gerência de Gestão de Pessoas - GGP, no total de sete, correspondentes a 23,33% da amostra. Todas as solicitações continham questionamentos afetos à carreira e remuneração; cinco traziam perguntas sobre a realização de concurso. As respostas foram registradas conforme quadro a seguir.

**Quadro 3 - Situações passíveis de melhorias na qualidade da resposta**

<b>Número Protocolo</b>	<b>Data Registro Resposta</b>	<b>Tipo Resposta</b>	<b>Descrição do Pedido</b>	<b>Texto da Resposta</b>
0232000003202351	21/03/2023	Acesso Concedido		
0232000007202339	27/06/2023	Acesso Concedido		
0232000008202383	27/06/2023	Acesso Concedido		
0232000009202328	27/06/2023	Acesso Concedido		
0232000008202201	09/06/2022	Informação Inexistente		

02320000012202261 28/10/2022 Acesso  
Concedido

02320000016202249 21/11/2022 Informação  
Inexistente

Fonte: Controladoria-Geral do Estado. Ocultados, pela CSEC, os dados pessoais, em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Verifica-se, do teor das respostas, a inexistência de um padrão das informações disponibilizadas, especialmente no que diz respeito à composição da remuneração. Se, por um lado, compreendemos que se tratam de dados variáveis, por outro acreditamos na viabilidade de predefinição de um modelo de resposta, que contemple o valor do vencimento básico, da ajuda de custo, da Gratificação de Incentivo à Eficientização dos Serviços – GIEFS, do auxílio creche (não mencionado em nenhuma das respostas) e de outros benefícios eventualmente previstos em normativos internos. Tais informações penderiam apenas de atualização conforme a data do pedido de acesso.

A incompletude das respostas, além mitigar o direito de acesso à informação, gera retrabalho interno. Prova disso é que, das sete respostas, três foram objeto de recurso via sistema (protocolos 02320000007202339, 02320000009202328 e 02320000016202249), fazendo-se necessário novo empreendimento dos servidores para atendimento às solicitações.

Outro reflexo perceptível diz respeito à classificação das respostas no sistema, conferindo uma ideia distorcida de atendimento a demandas que não foram satisfeitas em sua plenitude. Conforme quadro acima, para cinco das sete demandas a resposta foi classificada como "acesso concedido". Nas outras duas, a classificação utilizada foi de "informação inexistente". Para todas elas seria possível a classificação de "acesso parcialmente concedido" caso as informações existentes tivessem sido disponibilizadas aos solicitantes.

Assim, é importante que, ao receber a resposta, a ACS realize uma avaliação de seu conteúdo, solicitando ao responsável, se for o caso, que a complemente.

Prosseguindo na análise, observamos que as respostas enviadas aos solicitantes não contemplam a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, bem como a indicação sobre a autoridade competente para sua apreciação.

A informação, em que pese obrigatória apenas para situações de negativa de acesso em razão de sigilo - conforme preconizado pelo parágrafo quarto do art. 11 da LAI, apresenta-se como uma boa prática a ser adotada para todas as situações, até mesmo naquelas em que se tem o acesso por concedido. Vale lembrar que o retorno do cidadão é matéria-prima primordial para o aprimoramento contínuo de nossas respostas.

## 7 - CONCLUSÃO

Ante ao que foi exposto, verificamos que a Hemominas tem se empenhado para o atendimento aos pedidos realizados via e-SIC, buscando não somente a tempestividade, mas a diminuição dos prazos de resposta.

Todavia, algumas situações são passíveis de melhoria, conforme constatado ao longo deste relatório e sintetizado no quadro a seguir:

**Quadro 4 - Frequência das inconsistências detectadas na amostra analisada**

Inconsistência	Frequência em relação à amostra selecionada (no total de 30 pedidos)	
	Número absoluto	Percentual
Ausência de informação sobre o responsável pela resposta/destinatário do recurso no sistema	5	16,66%
Informação equivocada sobre o responsável pela resposta/destinatário do recurso no sistema	1	3,33%
Enquadramento equivocado para tipo e classificação de resposta	4	13,33%
Incompletude da resposta	7	23,33%

Fonte: elaboração própria.

Sendo assim, sugerimos o encaminhamento deste relatório à Assessoria de Comunicação Social e à Gerência de Gestão de Pessoas, para conhecimento e adoção de providências, visando a evitar que as futuras demandas contenham as inconsistências detectadas.

Como boa prática, indicamos inserção de texto padrão em todas as respostas elaboradas pela Hemominas, afeto à possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, bem como a indicação sobre a autoridade competente para sua apreciação.

Belo Horizonte, 20 de junho de 2024