



TRANSPARÊNCIA PASSIVA DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS

Maio/2023

Canais de defensorias públicas para solicitação de informações
são ineficientes

FICHA TÉCNICA

Maio/2023

DIREÇÃO EXECUTIVA

Juliana Sakai

EDIÇÃO

Cristiano Pavini

Marina Iemini Atoji

PESQUISA E REDAÇÃO

Guilherme Barbosa

Amanda Francisco



Tinker
Foundation

Introdução

Em vigor desde maio de 2012, a Lei de Acesso à Informação (LAI) inaugurou um novo paradigma na administração pública ao estabelecer a transparência como regra e o sigilo como exceção. A LAI estabelece que todas as pessoas têm o direito de obter informações por meio de procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e em linguagem de fácil compreensão, disponibilizadas ativamente (sem a necessidade de requisição) ou de forma passiva (através de pedidos de informação).

O texto estabelece prazos, procedimentos e responsabilidades para os gestores públicos, e elenca parâmetros concretos para a criação de uma estrutura institucional, inclusive no sistema de Justiça, que viabilize o direito de acesso à informação.

A aplicação da LAI ao âmbito da Defensoria Pública envolve uma gama enorme de informações. Enquanto órgão que encampa o desafio de promoção dos direitos humanos e proteção dos grupos sociais vulneráveis, produz desde dados sobre execução orçamentária da instituição até informações sobre a efetivação do direito de acesso à Justiça e violações de direitos humanos relacionados a mulheres, população negra, comunidades e povos tradicionais, LGBTQIA+, pessoas em situação de rua, população carcerária, entre outros grupos em situação de vulnerabilidade.

O acesso a informações da Defensoria tem o papel fundamental de possibilitar a realização de diagnósticos para o fortalecimento institucional e a ampliação da proteção jurídica dos grupos vulneráveis. Função que ganha ainda mais importância diante do fato de que a instituição tem o menor orçamento entre os órgãos do sistema de Justiça e está presente em apenas 47% das comarcas brasileiras, segundo a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2022¹.

No entanto, estudo realizado pelo projeto **Mais Defensoria**, da Transparência Brasil, mostra um grave cenário de descumprimento à Lei de Acesso à Informação. **Parcela considerável (46%) das 28 defensorias acionadas não**

¹ Dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2022 - disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br/>

respondeu a pedido sobre os critérios de cada uma para concessão de atendimento gratuito. Os pedidos foram direcionados às defensorias públicas da União, do Distrito Federal e de 26 estados. Duas delas não dispõem de canais eletrônicos específicos para pedidos de acesso à informação, descumprindo o art. 10, § 2º da LAI².

A TB solicitou a cada uma a metodologia para o cálculo dos valores de rendimento usados como parâmetro para considerar uma pessoa “hipossuficiente”, ou seja, elegível para ser atendida pela defensoria. Esses valores constam em deliberações de cada órgão sobre seus critérios de atendimento. O pedido também trazia um questionamento sobre a validade da avaliação socioeconômica feita com o usuário antes do primeiro atendimento, buscando esclarecer se é realizada uma nova avaliação a cada atendimento.

As informações solicitadas são essenciais para entender o desenho e a operacionalização dos critérios de atendimento das defensorias públicas, pois embora o serviço seja destinado à população de baixa renda, há variações sobre os requisitos e o processo realizado para avaliação socioeconômica dos potenciais usuários.

O propósito do Mais Defensoria é justamente levantar essas e outras informações sobre o trabalho das defensorias de todo o país para aumentar a transparência sobre essas atividades e criar indicadores que permitam o acompanhamento delas. Entretanto, deparou-se com um obstáculo de partida: o descumprimento de diretrizes da LAI.

Responsividade

A responsividade das 28 defensorias públicas aos pedidos de informação foi analisada de acordo com três critérios, fundamentados nos preceitos estabelecidos pela LAI:

- **Resposta:** se houve ou não resposta

² Lei 12.527/2011, art. 10, § 2º: “Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.”.

- **Prazo da resposta:** se o pedido foi respondido em até 20 dias e, em caso de prorrogação, se houve comunicação a respeito da prorrogação;
- **Atendimento:** se o pedido foi atendido (ou seja, a resposta fornecida continha toda a informação solicitada), parcialmente atendido (a resposta continha apenas parte da informação solicitada) ou não atendido (a resposta não trouxe a informação pedida)

As solicitações foram protocoladas em outubro e novembro de 2022, e foram consideradas as respostas fornecidas até janeiro de 2023.

Ausência de resposta

Parte significativa das defensorias (46%) não cumpriu um dos requisitos mínimos da LAI para transparência passiva: 13 delas simplesmente não responderam o pedido de informação protocolado pela Transparência Brasil (Acre, Alagoas, Bahia, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Pernambuco, Roraima, Santa Catarina e Tocantins).

Prazo de resposta

Duas defensorias descumpriram o prazo legal de 30 dias para resposta, além de não terem sequer comunicado se foi o caso de ter havido necessidade de prorrogação dos 20 dias determinados pela LAI: Minas Gerais e Piauí.

Atendimento

Apenas 32% das defensorias (nove, no total) atenderam integralmente o pedido de informação, fornecendo o método usado para fixar o valor de rendimento considerado como “hipossuficiência” e a validade da análise socioeconômica: a Defensoria Pública da União e os órgãos estaduais do Amazonas, Ceará, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte, Rondônia, São Paulo e Sergipe.

Duas defensorias (Distrito Federal e Rio de Janeiro) não atenderam integralmente ao que foi solicitado. Ambas defensorias informaram a metodologia usada para estabelecer o critério de renda, mas deixaram de apontar a validade da avaliação socioeconômica realizada com os usuários. A Defensoria Pública do Piauí apresentou a resolução que regulamenta os critérios na qual não consta as informações solicitadas.

Ao final, observa-se que apenas nove defensorias (32%) atenderam integralmente aos três critérios de responsividade: Amazonas, Ceará, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte, Rondônia, São Paulo, Paraná e Sergipe, além da defensoria da União.

Quadro 1. Responsividade das defensorias a pedidos de informação

UF	CRITÉRIOS DE RESPONSABILIDADE			TOTAL DE CRITÉRIOS INTEGRALMENTE ATENDIDOS
	RESPOSTA AO PEDIDO	CUMPRIMENTO DE PRAZO	ATENDIMENTO AO PEDIDO	
RJ	Sim	Sim	Parcial	2
SP	Sim	Sim	Atendido	3
UNIÃO	Sim	Sim	Atendido	3
MG	Sim	Não	Atendido	2
RS	Sim	Sim	Atendido	3
BA	Não	-	-	0
MS	Não	-	-	0
DF	Sim	Sim	Parcial	2
CE	Sim	Sim	Atendido	3
PE	Não	-	-	0
PA	Não	-	-	0
MT	Não	-	-	0
AM	Sim	Sim	Atendido	3
MA	Não	-	-	0
TO	Não	-	-	0
ES	Não	-	-	0
PI	Sim	Não	-	1
PB	Não	-	-	0
SC	Não	-	-	0
GO	Não	-	-	0
RO	Sim	Sim	Atendido	3
RN	Sim	Sim	Atendido	3
RR	Não	-	-	0

PR	Sim	Sim	Atendido	3
SE	Sim	Sim	Atendido	3
AL	Não	-	-	0
AC	Não	-	-	0
AP	Não	-	-	0

Canais de solicitação

A LAI determina que os cidadãos podem requisitar informações por “qualquer meio legítimo” (art. 10, *caput*). Ao mesmo tempo, impõe que “Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet” (art. 10, § 2º). Reconhece, portanto, que a disponibilização de canais próprios para a transparência passiva é essencial para o exercício do controle social.

Na realização do estudo, foram encontrados canais elegíveis para solicitação de informação em três formatos distintos (apenas dois deles exclusivos para pedidos fundamentados na LAI):

- 1) **Fale Conosco:** formulário genérico que reúne todas demandas de comunicação com as instituições;
- 2) **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:** formulário disponibilizado voltado exclusivamente para solicitações de informação amparadas pela LAI, sem interface que possibilita o acompanhar a tramitação, as respostas e o histórico solicitações já realizadas;
- 3) **Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão - E-SIC:** portal estruturado onde o cidadão registra pedidos de informação amparados pela LAI e pode acompanhar sua tramitação e as respostas, e manter um histórico das solicitações que já realizou ao órgão.

Nos casos de falhas no processamento dos pedidos nos canais disponíveis, ou de inexistência de tais meios, o pedido foi apresentado por e-mail ao endereço indicado como contato geral, ou foi feito contato telefônico.

Pouco mais da metade (53%) das 28 defensorias públicas analisadas adota um dos dois sistemas exclusivos para pedidos via LAI (SIC ou e-SIC). Nesse universo, somente três usam um Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), com possibilidade de acompanhamento da tramitação dos pedidos de forma prática.

Nos portais de 39% das defensorias, o Fale Conosco é o mais próximo de um canal para pedidos de informação, ao receber todo tipo de comunicação destinada ao órgão.

A Indicação detalhada do formato e localização do canal de solicitação de informação de cada Defensoria se encontra no ANEXO I deste relatório.

Duas defensorias (Amapá e Espírito Santo) não têm nem canal eletrônico para protocolo de solicitação de informação em seus portais, ambas defensorias apenas disponibilizam chats voltados para o acompanhamento do atendimento. Descumprem, portanto, o § 2º do art. 10 da LAI.

O portal da Defensoria Pública do Estado Amapá encontrava-se fora do ar nas consultas realizadas em outubro e novembro de 2022. Havia uma referência a ele no portal do governo do estado, com informações gerais do órgão, como nome do defensor público geral e dados para contato e horário de atendimento. No entanto, o endereço de email indicado correspondia a um [link](#) que redirecionava ao próprio portal do governo estadual.

Em abril de 2023, foi localizado um outro portal da defensoria amapaense que tem uma página dedicada à Transparência com uma seção intitulada SIC (Serviço de Informação ao Cidadão). Entretanto, ela redireciona para duas outras páginas que não são destinadas ao protocolo de pedidos via LAI. Uma delas informa um número de WhatsApp para atendimentos, mas o funcionário responsável pelo mesmo informou não ser o canal para esse escopo de requisição de informações.

Na Defensoria do Estado do Espírito Santo não foi localizado nenhum canal disponível para protocolo de pedido de informação. Na home do portal consta além do chat para informações sobre o atendimento, o “Canal do Cidadão”, mas

segundo indicado na página serve exclusivamente para envio de elogios, sugestões e reclamações - não podendo sequer ser incluído na categoria “Fale Conosco”, que engloba todo tipo de comunicação, portanto.

Dificuldades de acesso

A existência de meios para apresentar pedidos de informação não garante, entretanto, que eles sejam efetivos. A Defensoria Pública do Estado de Roraima apresenta o canal ‘Fale Conosco’, mas em todas as tentativas feitas houve erro ao enviar a solicitação, com a seguinte mensagem: ‘Email não enviado’. Dessa forma, a alternativa encontrada foi realizar a solicitação pelo e-mail indicado no menu ‘Fale Conosco’. Não houve resposta à demanda.

Para a Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina, o primeiro pedido de informação foi realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) indicado no portal da Defensoria Pública e conectado à Ouvidoria do Governo Estadual. Em resposta, a Ouvidoria do Estado indicou o e-mail da Ouvidoria da Defensoria Pública como canal adequado. No entanto, o e-mail enviado para este endereço em 8 de novembro de 2022 não foi respondido até a data do fechamento deste relatório.

Orçamento e cumprimento da LAI

Para verificar se os gastos realizados por cada defensoria influenciam o cumprimento da LAI (se uma defensoria com mais recursos tem melhores resultados, por exemplo), relacionou-se o orçamento executado, os recursos financeiros efetivamente gastos com gestão das defensorias (de acordo com dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2022), e as condições da transparência passiva observadas em cada defensoria.

Os dados não sugerem uma implicação entre os fatores: entre os 10 órgãos com maior execução orçamentária, três não atenderam a nenhum critério de responsividade. Ao mesmo tempo, o estado com a quarta menor execução orçamentária, Sergipe, atendeu a todos eles. O e-SIC aparece apenas em um desses 10 órgãos (o da União).

A defensoria do Espírito Santo, uma das duas que não têm sistema eletrônico para protocolo de pedidos de informação, não figura entre os órgãos com menor execução orçamentária: é o 16º entre os 28 avaliados, tendo gasto R\$ 120 milhões em 2021.

Resta, portanto, a hipótese de falta de rigor na observância da LAI e de gestão efetiva dos canais de acesso à informação como responsáveis pela baixa proporção de cumprimento integral da regra entre as defensorias.

Quadro 2: execução orçamentária de 2021 e condições de transparência passiva

UF	ORÇAMENTO EXECUTADO (em milhões de reais)	CONDIÇÕES DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA	
		CRITÉRIOS DE RESPONSABILIDADE INTEGRALMENTE ATENDIDOS ³	CANAL PARA APRESENTAÇÃO DE PEDIDOS
RJ	828,6	2	SIC
SP	826,4	3	SIC
UNIÃO	594,9	3	e-SIC
MG	573,5	2	Fale Conosco
RS	480,9	3	SIC
BA	286,5	0	Fale Conosco
MS	226,5	0	Fale Conosco
DF	216,1	2	e-SIC
CE	213,5	3	SIC
PE	211,4	0	Fale Conosco
PA	206,9	0	SIC
MT	189,6	0	Fale Conosco
AM	186,7	3	SIC
MA	182,3	0	SIC
TO	166,1	0	e-SIC
ES	120	0	Nenhum
PI	91	1	SIC

³ De 3 possíveis, conforme exposto na seção anterior deste relatório.

PB	83,9	0	Fale Conosco
SC	83,1	0	SIC
GO	81,7	0	Fale Conosco
RO	78,9	3	e-SIC
RN	70,4	2	SIC
RR	66,5	0	Fale Conosco
PR	66,2	2	SIC
SE	65,9	3	Fale Conosco
AL	50,8	0	Fale Conosco
AC	34,3	0	Fale Conosco
AP	33,4	0	Não tem

Conclusão

Em síntese, pode-se constatar que as defensorias apresentam baixíssimo nível de atendimento à transparência passiva, mesmo 11 anos depois da entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação. Estarrecedor é o percentual das defensorias que não garantiram o acesso à informação: 68%, somando-se os casos de não fornecimento das informações solicitadas, de ausência de resposta e de inexistência de canal para apresentação de pedidos.

A ausência de especialização dos canais de informação, realidade presente em 11 defensorias que disponibilizam apenas o Fale Conosco, compromete a implementação da LAI nos órgãos (ao dificultar a identificação e direcionamento adequados da demanda) e o acompanhamento pelos solicitantes (ao não fornecer um número de protocolo, por exemplo).

Verifica-se, portanto, baixa adesão à Lei de Acesso à Informação justamente por parte de órgãos que compõem o sistema de justiça brasileiro. Como resultado, há comprometimento da difusão de informações cruciais para grupos vulneráveis exercerem o direito de acesso à justiça. Há prejuízo também ao controle social sobre as atividades das defensorias, que tem o potencial de contribuir para indicar aprimoramentos necessários para ampliar e qualificar ainda mais a prestação desse serviço fundamental.

Anexo I

Indicação do formato e localização dos canais de solicitação de informação de cada Defensoria Pública

UF	Tipo de canal	Nível de Dificuldade
AP	Não Encontrado	Não apresenta e-SIC ou formulários, apenas contato telefônico.
ES	Não Encontrado	Não há e-SIC ou formulários, apenas e-mails para contato.
RR	Fale Conosco	Acessando o portal não há indicativo de 'e-sic' no menu principal. Assim, percorrendo o portal há link para 'Transparência - Acesso à Informação' porém não contém 'e-sic'. Por fim, no menu principal, há o 'Contato', que redireciona ao 'Fale Conosco'. Entretanto, até 21/10/2022, registra erro ao enviar mensagem.
AL	Fale Conosco	Acessando no menu principal o link 'Transparência' não há link para e-SIC, assim é preciso, no menu principal, acessar 'Atendimento', em seguida, 'Fale Conosco'.
MT	Fale Conosco	Acessando no menu principal 'Serviços', abre o menu suspenso, em seguida, 'Transparência', não há link para e-SIC. Assim, é preciso voltar ao menu principal e selecionar 'Fale Conosco'.
PB	Fale Conosco	É preciso percorrer até o item 'Serviços' no corpo do portal inicial. Em seguida, 'Portal de Transparência', que redireciona a diversas opções. No canto lateral direito há a opção 'SIC' que redireciona ao formulário.
MS	Fale Conosco	É preciso acessar o menu principal em 'Transparência', redirecionando para outra janela que indica o formulário 'Fale Conosco'.
GO	Fale Conosco	É preciso acessar o menu superior 'Fale Superior', sendo redirecionado a outra página. Assim, surge o formulário 'Fale Conosco'.
SE	Fale Conosco	É preciso transcorrer no portal inicial da DPE até o Fale Conosco, no canto lateral direito da tela.
AC	Fale Conosco - Ouvidoria	Acessando no menu principal o link 'Portal de Transparência' não há link para e-SIC, assim é preciso, no corpo do portal, acessar o item 'Ouvidoria' que direciona a notícias, artigos e conhecimentos da ouvidoria. No final da

UF	Tipo de canal	Nível de Dificuldade
		página há a caixa de mensagem para envio 'Entre em Contato Conosco'.
BA	Fale Conosco - Formulário Sem Cadastro	Acessando no menu principal o link 'Transparência' não há link para e-SIC, assim é preciso, no mesmo menu, acessar o item 'Fale Conosco'.
MG	Fale Conosco - Formulário Sem Cadastro	Acessando no menu principal o link 'Transparência' não há link para e-SIC, assim é preciso, no centro superior do portal, adentrar o link 'Fale com a Defensoria'.
PE	Fale Conosco - Formulário Sem Cadastro	É preciso transcorrer no portal inicial da DPE até o Acesso Rápido, encontrando 'Serviço de Informação ao Cidadão'.
SC	SIC - Formulário Sem Cadastro	Acessando o portal principal em 'Transparência', surgirá a opção 'Portal de Transparência', que redimensiona ao Portal da Transparência do Poder Executivo de Santa Catarina. Clicando em 'Fale Conosco' no canto superior direito, surgirá a opção para 'e-SIC'.
MA	SIC - Formulário Sem Cadastro	Acessando no menu principal 'Serviços e Informações', que suspende várias opções, leva ao 'Acesso à Informação' que não redireciona ao 'e-SIC'. Assim, é preciso voltar ao menu principal e selecionar 'A Defensoria', e em seguida 'SIC'.
PI	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar o menu 'Transparência', em seguida, 'SIC - Serviço de Informação ao Cidadão'. Por fim, redirecionado à nova aba, clicar em 'Formulário de manifestação ao SIC'.
PR	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar no menu principal 'Transparência', abrindo o menu suspenso. Assim, acessar 'Acesso à Informação'. Na nova aba, no percurso da página, há o setor 'Registre sua solicitação LAI'.
RS	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso o menu principal em 'Contato', em seguida, 'Fale Conosco'. Assim, percorrendo o portal, haverá o link 'clique aqui'.
CE	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar no menu principal 'Informações ao Cidadão', abrindo a aba que possibilita seleção de 'Acesso à informação'. Assim, basta clicar em 'Solicitar informação'.
SP	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar o menu lateral, em seguida 'Portal da Transparência', por fim, 'Serviço de Informações ao Cidadão'. No corpo da página redimensionada, basta clicar em 'clique aqui para preencher o formulário de solicitação de informação'.

UF	Tipo de canal	Nível de Dificuldade
PA	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar no menu principal o link 'SIC Ouvidoria Geral', em seguida, redirecionado para outra página, o link 'Acesso ao Formulário de Atendimento Online'.
AM	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar o menu principal em 'Transparência', em seguida, 'Serviço de Informação ao Cidadão - SIC'.
RJ	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar no menu principal 'Acesso à Informação'.
RN	SIC - Formulário Sem Cadastro	É preciso acessar no menu principal 'E-SIC'.
RO	e-SIC	É preciso acessar no menu principal 'Transparência', que redireciona ao 'Portal de Transparência'. Assim, no menu lateral, percorrer até 'e-SIC' que redireciona ao sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão do Poder Executivo do Governo do Estado de Rondônia.
DF	e-SIC	É preciso acessar no menu principal 'Transparência', abrindo a aba que possibilita seleção de 'Acesso à informação'. Assim, basta clicar em 'Informação ao Cidadão e-SIC'.
TO	e-SIC	É preciso transcorrer o portal inicial, até o link 'Serviço de Informação ao cidadão'. Assim, é redimensionado à outra página, restando clicar no link 'acessar serviço' no canto lateral direito.
UNIÃO	e-SIC	É preciso acessar o menu superior 'Fale Conosco', permitindo encontrar o link para o e-sic.