



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO - RECURSO SUBMETIDO À OGE/RJ

DADOS INTRODUTÓRIOS DO PARECER

Protocolo e-SIC.RJ:	17.690 - PROCON
Assunto:	Mesmo sem previsão nos normativos que regem o direito constitucional do acesso à informação o requerente formulou diversas solicitações em relação a uma manifestação direcionada à entidade demandada.
Resposta:	A entidade demandada apresentou os esclarecimentos relacionados aos casos.
Data do Recurso à CGE:	27/08/2021 - 18:16:23
Ementa:	Não conhecimento do recurso considerando que o teor do pedido formulado não está prevista na Lei de Acesso à Informação - LAI.
Órgão ou Entidade Recorrido (a):	Programa Estadual de Orientação e Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro - PROCON/RJ

Senhor Ouvidor Geral do Estado,

Trata o presente parecer de solicitação de acesso à informação, com base na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.475, de 26 de outubro de 2018.

1. RELATÓRIO

1.1. Preliminarmente, cabe assinalar que o requerente formulou sua manifestação de ouvidoria com objetivo de esclarecimentos, pelas vias não adequadas, cujo extrato, adicionamos aqui:

No dia 22 de março de 2021, registrei manifestação no Procon online protocolo 202103015710, entretanto até hoje não foi disponibilizado o andamento da reclamação na página do Procon, apesar do que estabelece ; "d", Inc. VI, art 6º da Lei 13460/17.LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017: ".Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Art. 6º São direitos básicos do usuário:VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre: d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm"

Diante disso, gostaria de gentilmente solicitar as seguintes informações:

- 1) A manifestação 202103015710 foi efetivamente recebida pelo Procon? Está sendo tratada?
- 2) Por que até o momento não consta a tramitação da manifestação na página do Procon ?
- 3) Por que a tramitação não é imediatamente disponibilizada na página do Procon RJ ?
- 3) O prazo para solução da demanda ?
- 4) Solicito a cópia do Inteiro teor da notificação encaminhada a empresa em relação a demanda,
- 5) Solicito a cópia da última carta de serviços do Procon art.7º Lei 13460/17:

". Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. § 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a

cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:"
6) O Procon online e prestado pelo Procon ou empresa terceirizada ?

1.2. É certo, entretanto, que o requerente na realidade, em sua inicial, não formula um pedido de acesso à informação nos termos da Lei de Acesso à Informação – LAI, em face do estabelecido nos incisos I e II do seu art. 4º, a saber:

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - **informação: dados**, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - **documento: unidade de registro de informações**, qualquer que seja o suporte ou formato;
(Grifei)

1.3. Ou seja, de pronto a entidade demandada deveria indeferir a solicitação formulada e indicar ao requerente o canal correto para esses tipo manifestação que seria o Fala.BR.

1.4. Não obstante, dentro das premissas das “*boas Práticas de ouvidoria*”, em primeira instância, a entidade demandada tentou apresentar ao requerente esclarecimentos em face dos pedidos solicitados, *que em tese não foram considerados suficientes*, motivo da interposição de recurso perante a segunda instância, que apresentou *novos esclarecimentos sobre o caso*.

1.5. O fato relatado no parágrafo anterior, levou o requerente a interpor recurso perante a esta terceira instância recursal, com base no previsto no art. 11, IV da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, nos termos que se seguem:

Por que o Procon levou 73 dias para responder o recurso?
Por que a resposta está sendo apresentada pelo mesmo órgão da resposta anterior?

Por que o Procon não disponibiliza e ou divulga na sua página os links e contatos do fala. Br ?

4) Solicito a cópia do Inteiro teor da notificação encaminhada pelo PROCON a empresa em relação a demanda. (JA) A manifestação foi reaberta no Procon sem acrescentar nenhum dado novo, a manifestação originária possuía todas as informações necessárias. O procon encaminhou notificação á empresa. Solicito a cópia dessa notificação. Reabro. " 21/04/2021 202104020311 Prezado(a) consumidor(a), Sua reclamação foi encaminhada ao fornecedor. A contar da data do recebimento pela empresa reclamada, esta dispõe de prazo legal para nos responder. Tão logo haja resposta, a mesma será encaminhada pela equipe do PROCON ONLINE"

5) Solicito a cópia da última carta de serviços do Procon art. 7º Lei 13460/17: "

C) Solicito o resultado das avaliações realizadas em relação aos serviços prestados pelo Procon RJ dos últimos anos art. 23 ° Lei 13460/17

1.6. Ainda que não faça parte do mérito do recurso interposto em terceira instância, o requerente apresenta *novos pedidos*, agora tratando realmente de pedido de acesso à informação nos termos da LAI, entretanto, esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado adotou o entendimento que “*as inovações recursais*” podem ou não serem acatadas pela entidade detentora das informações solicitadas, ou seja, *tais inovações* devem ser efetuados até a *segunda instância*.

1.7. Entretanto, assiste razão ao requerente quanto ao fato de que no site da entidade demandada não possuir um *link* ou um *banner* do sistema Fala.Br – *canal de comunicação entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro e o Cidadão fluminense para Denúncias/Elogios/Reclamações/Solicitações/Sugestões*, considerando a análise efetuada naquele portal.

1.8. Diante do exposto, considerando que a *solicitação inicialmente formulada* não preenchia os requisitos previstos nos normativos do Acesso à Informação, opina-se pelo **NÃO CONHECIMENTO** do recurso interposto nesta Instância recursal.

2. PARECER

Deste modo, opina-se pelo **NÃO CONHECIMENTO** do recurso interposto nesta terceira instância, considerando que o pedido inicial não versava sobre um pedido de acesso à Informação nos termos da LAI - Lei nº 12.527/2011.

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2021.

PAOLA ROJAS PEREIRA
Secretária da Coordenadoria de Recursos
Id.: 4389868-8

AFRANIO LEITE DA SILVA
Coordenador da Coordenadoria de Recursos
Id.: 1958379-6

3. **DECISÃO**

No exercício das atribuições a mim conferidas pela Lei Estadual n.º 7.989, de 14 de junho de 2018, que cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, adoto, como fundamento deste ato, o presente Parecer da Coordenadoria de Recurso de Acesso à Informação – CORAI, vinculado à Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção – SUPTPC, e decido pelo **NÃO CONHECIMENTO** nos termos do inciso IV do art. 11 da referida Lei, no âmbito do pedido de informação sob o protocolo de n.º 17.690, direcionado ao Programa Estadual de Orientação e Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro - PROCON/RJ

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2021.

EUGENIO MANUEL DA SILVA MACHADO
Ouvidor-Geral do estado
Id.: 3216384-3



Documento assinado eletronicamente por **Paola Rojas Pereira, Assistente**, em 31/08/2021, às 15:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Afranio Leite da Silva, Coordenador**, em 31/08/2021, às 16:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eugenio Manuel da Silva Machado, Ouvidor**, em 31/08/2021, às 16:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **21608899** e o código CRC **725F7D76**.