



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:	31.076 - SETRAM
Protocolo SEI:	SEI-320001/001176/2023
Assunto:	O solicitante efetuou uma manifestação de ouvidoria e não um pedido de acesso à informação nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI.
Resposta:	O órgão demandado, não obstante a solicitação tratar de uma manifestação de ouvidoria, dentro das boas práticas de ouvidoria, tentou disponibilizar para o manifestante os esclarecimentos pertinentes ao caso.
Data do Recurso à CGE:	28/04/2023 - 18:30:35
Ementa:	Manifestação de ouvidoria; o link e-SIC é um canal inapropriado para recebimento de manifestação de ouvidoria; o link Fala.BR é o canal adequado para manifestação de ouvidoria; manifestação respondida dentro das boas práticas de ouvidoria, assim sendo, opinamos pelo não conhecimento do recurso interposto nesta terceira instância.
Órgão ou Entidade Recorrido (a):	Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana - SETRAM

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, não podemos deixar de consignar que a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 2011), ao regulamentar o direito de matriz constitucional de acesso à informação,

consagrou o princípio do acesso à informação pública como um mandamento para a administração pública ao estabelecer em seu art. 10 que “qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades, por qualquer meio legítimo”, além de vedar, ainda, em seu § 3º, quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público para negativa o seu acesso.

1.2. Por outro lado, entretanto, os pedidos de acesso à informação devem versar sobre “(...) dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato (...)”, nos termos do inciso I do art. 4º da LAI, informação deve estar “(...) contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos(...)”, na forma do inciso II do art. 7º do mesmo normativo.

1.3. Dito isto, o solicitante formulou uma manifestação de ouvidoria, nos seguintes termos, no link e-SIC – canal de comunicação entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro e o cidadão para os pedidos de acesso à informação na forma da LAI: “(...) estou tentando desbloquear meu vale social e não consigo falar com os telefones que me deram na loja do Riocard por favor me ajude”.

1.4. Não obstante, o requerimento versar sobre uma manifestação de ouvidoria e não um pedido de acesso à informação na forma da LAI, dentro das boas práticas de ouvidoria o órgão demandado, ainda, em sede singular prestou os seguintes esclarecimentos ao manifestante:

ATENÇÃO :*O *Vale Social possui seus canais de atendimento aos Beneficiários(as)

Desde do dia 07/10/2021, qualquer informação sobre andamento de pedidos (renovação e primeira via) , entrega de documentos , bloqueio de cartões de vale social, tem que ser solicitado através do Fale Conosco do Vale social, nos seguintes contatos:

Telefone : 21 2333-9316 / 21 2334-9497 (temporariamente indisponível) .

Novos contatos para recebimento de ligações 21 9 68 78 90 24 / 21 9 68 79 59 38 não é para WhatsApp.
De segunda à sexta das 9 às 15 horas.

1.5. O requerente utilizando-se do previsto no §1º do art. 21 do Decreto nº 46.475, de 2018, interpôs recurso perante a primeira instância do órgão demandado, que assim se manifestou naquela oportunidade:

Favor entrar em contato com os novos contatos nos números de celular que foram disponibilizados para suprir a ausência temporária, dos números fixos

21 9 68 78 90 24 ou

21 9 68 79 59 38

não é para WhatsApp.

De segunda à sexta das 9 às 15 horas.

Pedimos que insista um pouco nesses números, pois não possuem central de chamadas em espera.

A demanda do Vale Social, é bem grande e as atendentes, podem estar em atendimento com outro beneficiário.

1.6. Ainda que o órgão demandado tenha disponibilizado ao requerente outros canais de comunicação para os fossem efetuados os esclarecimentos devidos, a demanda foi encaminhada a segunda instância, ou seja, para oitiva da autoridade máxima do órgão, que na oportunidade disponibilizou um outro canal de contato, dentro das boas práticas de ouvidoria, a saber:

A Demanda do Vale Social é muito grande mesmo, e foram disponibilizados esses novos números de atendimento para suprir o atendimento aos beneficiários, como Ouvidoria o que podemos fazer para ajudá-lo?

Entre em contato com esse canal de Whatsapp: 21 9 6878-8148

1.7. Por fim, inobstante à resposta disponibilizada, manteve-se o desagrado do requerente traduzindo-se, então, no presente recurso interposto perante este Órgão Central de Controle Interno de Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, 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:

Me desculpe mas estou pedindo ajuda porque não adianta me informar número de telefone preciso que você entre em contato com o vale social e me informe o que está acontecendo. Se vocês conseguirem nesse telefone vocês me informem

1.8. Interposto o recurso nesta OGE, ainda, dentro da instrução recursal, o órgão demandado assim se manifestou:

Agradecemos o seu contato e informamos que esta Ouvidoria, é de responsabilidade da Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade urbana do Rio de Janeiro - Setram RJ.

A demanda do Vale Social é bem alta, mas é possível sim, conseguir contato através, desses novos números.

Como Ouvidoria iremos enviar sua manifestação para o setor e retornaremos contato.

Dados completo do Beneficiário:

Nome:

CPF:

Data de Nascimento:

Posto de Cadastramento:

Data de entrada no Posto:

Telefone de Contato:

1.9. Cabe alegar que o requerimento formulado não se trata de um pedido de acesso à informação, na forma da LAI, como já foi pontuado no item 1.3 deste relatório, o órgão demandado tentou disponibilizar soluções ao problema apresentado pelo manifestante, por se tratar e uma manifestação de ouvidoria, mesmo assim, não obteve êxito no seu intento, considerando o recurso interposto nesta terceira instância.

1.10. Finalizando, a ouvidoria do órgão demandado solicitou ao requerente as informações necessária para inserir a sua manifestação no link correto Fala.BR – *canal de comunicação entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro e o Cidadão para Denúncias/Elogios/Reclamações/Solicitações/Sugestões.*

1.11. De todo o exposto, considerando a natureza do requerimento formulado, por não se enquadrar em um pedido de acesso à informação, na forma da LAI, considerando, ainda, que a ouvidoria do órgão demandado se comprometeu em inserir sua manifestação no canal adequando, quando do recebimento dos dados necessário, assim sendo, opinamos pelo não conhecimento do recurso interposto nesta terceira instância.

2. PARECER

Diante do exposto, considerando os esclarecimentos prestados pela entidade demandada, inobstante à solicitação formulada não preencher os requisitos previstos na Lei de Acesso à Informação (LAI), bem como nos demais regramentos legais que a regulamentam, opina-se pelo **NÃO CONHECIMENTO** do recurso interposto nesta Instância recursal.

Rio de Janeiro, 4 de maio de 2023.

PAOLA ROJAS PEREIRA

Secretária da Coordenadoria de Recursos

Id.: 4389868-8

AFRANIO LEITE DA SILVA

Coordenador da Coordenadoria de Recursos

Id.: 1958379-6

LUCIANA RAMOS AVELINO DE SOUZA

Respondendo Pela

Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção

Id. 5014975-0

3. DECISÃO

No exercício das atribuições a mim conferidas pela Lei Estadual n.º 7.989, de 14 de junho de 2018, que institui a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE, adoto como fundamento do presente

ato o Parecer da Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção -SUPTPC, e decido pelo **NÃO CONHECIMENTO** do recurso interposto em sede de terceira instância, nos termos do inciso IV do art. 11 da referida Lei, no âmbito do pedido de informação sob o protocolo de nº 31.076, direcionado à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana - SETRAM.

Rio de Janeiro, 4 de maio de 2023.

EUGENIO MANUEL DA SILVA MACHADO

Ouvidor-Geral do estado

Id.: 3216384-3



Documento assinado eletronicamente por **Afranio Leite da Silva, Coordenador**, em 04/05/2023, às 14:06, 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 **Paola Rojas Pereira, Secretária**, em 04/05/2023, às 14:06, 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 **Luciana Ramos Avelino de Souza, Superintendente**, em 04/05/2023, às 14:32, 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-Geral do Estado**, em 04/05/2023, às 16:36, 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 **51394775** e o código CRC **09931FC5**.