



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – RECURSO SUBMETIDO À OGE/RJ
DADOS INTRODUTÓRIOS DO PARECER

Protocolo e-SIC.RJ:	6474/2019
Assunto:	O Requerente solicita: <i>“a cópia do ofício encaminhado à TIM”... “No caso da empresa não apresentar resposta ao Órgão de Defesa do Consumidor, mesmo tendo sido formalmente notificada. O PROCON instaura processo administrativo com objetivo de apurar a irregularidade nesse caso específico”... “Por fim, poderia informar se a TIM já deixou de responder as notificações do PROCON ou PROCON ON LINE.”</i>
Resposta:	O Órgão requerido responde parcialmente o pedido de acesso à informação.
Data do Recurso à CGE:	29/10/2019 19:11:59 hs., tempestivamente
Ementa:	O Cidadão recorre à Terceira Instância em virtude da sua irrisignação em relação à resposta das instâncias anteriores.
Órgão ou Entidade Recorrido (a):	Programa Estadual de Orientação e Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro – PROCON/RJ



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 O Solicitante em seu pleito inicial formula os seguintes pedidos amparado na Lei de Acesso à Informação – LAI: (i) “cópia do ofício encaminhado à TIM”; o (ii) “processo administrativo com objetivo de apurar a irregularidade nesse caso específico”; e, (iii) “informar se a TIM já deixou de responder as notificações do PROCON ou PROCON ON LINE

1.1 Órgão requerido assim se manifesta;

RESPOSTA ÓRGÃO SINGULAR

Respondendo a primeira indagação o Procon RJ irá instaurar processo administrativo após análise do setor de primeira instância, em havendo transgressão as normas vigentes.

Segunda pergunta, a TIM não deixou de responder o PROCON RJ.

SOLICITAÇÃO 1ª INSTÂNCIA

Apenas a título de curiosidade O telefone TIM fixo e Internet Banda Larga da TIM S/A continuam inoperantes... o Procon RJ irá instaurar processo administrativo após análise do setor de primeira instância, em havendo transgressão as normas vigentes... Sendo assim gostaria de respeitosamente solicitar as seguintes informações.

1)O número do processo administrativo relacionado a reclamação da queda do serviço na região, 2)Caso o Procon decida não instaurar o processo administrativo por



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

gentileza informar a fundamentação que afasta a necessidade da instauração do processo administrativo...

RESPOSTA DA 1ª INSTÂNCIA

Agradecemos seu contato. O número de procedimento sobre sua narrativa é o protocolo informado no momento de sua reclamação. Não há como responder a segunda pergunta pois não houve julgamento de sua demanda."

SOLICITAÇÃO 2ª INSTÂNCIA

Entendo que a resposta não ficou clara, o PROCON Instaurou ou não instaurou o processo administrativo para apurar a interrupção em massa dos serviços de telefonia fixa e internet banda larga na minha região"... até hoje o PROCON não deixou claro se instaurou processo Administrativo para apurar a conduta admitida pela própria empresa? Sendo assim, gostaria de saber se o PROCON instaurou o processo administrativo, pois a reclamação foi registrada há aproximadamente 45 dias. Caso negativo solicito a fundamentação, pois telefonia é serviço essencial, portanto deve ser contínuo.

RESPOSTA 2ª INSTÂNCIA

Com o intuito colaborativo informamos que esta solicitação será encaminhada à Diretoria de Atendimento, a qual é a competente e técnica para tanto. Esclarecemos, ainda, que o meio de consulta seria junto às plataformas do Procon-RJ, e não da Procuradoria Geral do Estado do RJ, haja vista a natureza jurídica da reclamação consumerista.

1.2 Inconformado com a manifestação do Órgão requerido, o Solicitante interpõe o presente recurso à Terceira Instância Recursal do Estado.

"Apresento recurso, pois o pedido de acesso à informação não foi totalmente atendido. O caso ainda será encaminhado para a instituição que detém a resposta, segundo o esicrj. "Com o intuito colaborativo informamos que esta solicitação será encaminhada à Diretoria de Atendimento, a qual é a competente e técnica para tanto". Destaco que o pedido de informação é bem simples e está baseado na instauração ou não de processo administrativo (Inc. III, art.33 D2181/98), ou seja, uma reclamação foi registrada em uma determinada autarquia Estadual



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

(PROCON) no dia 23-08-2019 e o questionamento que se faz é o seguinte. O órgão instaurou processo Administrativo para apurar a reclamação? Caso positivo, informar o número do processo administrativo, caso negativo informar a fundamentação para não instauração do processo administrativo. Não estou pedindo julgamento, punição ou etc. Apenas se 65 dias após o registro um processo administrativo para apurar a reclamação foi instaurado, informando o número designado ou a fundamentação para não instauração. Entendo que o direito a essa informação está amparado no art. 5 XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei," Também acredito que o Esicrj é uma excelente plataforma para obter a informação solicitada, "Para atendimento à lei, foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro <http://www.esicrj.rj.gov.br/>". Por fim, gostaria de solicitar a observância aos prazos para resposta, pois todos os recursos anteriores os prazos foram ultrapassados, assim como, observar a hierarquia na apreciação do recurso "Art. 15. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

1.4 Cabe destacar, que esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/RJ foi instituída pela Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, estabelecendo, entre as competências da OGE/RJ, o poder de decidir em **terceira** instância recursal, as controvérsias oriundas da Lei de Acesso à Informação – LAI, conforme segue:

Art. 11 A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, representada pelo Ouvidor-Geral do Estado, têm as seguintes competências:

(...)

IV – realizar o julgamento dos recursos interpostos contra decisão exarada pelo titular do órgão ou entidade, dentro das normas que regem o acesso à informação, com exceção daqueles interpostos contra decisão da Procuradoria Geral do Estado.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

1.5 Registre-se, por oportuno, que o recurso foi apresentado a esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE/RJ, **tempestivamente**, na forma prevista no art. 22 do Decreto Estadual n.º 46.475/18, considerando que **o recurso** foi interposto em **29 de outubro de 2019**, conforme está consignado no Sistema **e-SIC**, canal de comunicação do Estado do Rio de Janeiro com o cidadão para os procedimentos referentes às solicitações de informações previstas na Lei de Acesso à Informação – LAI.

1.6 Na análise do pedido formulado pelo solicitante, constante no **subitem 1.1**, podemos verificar que muito embora o Requerente tenha suplementado o seu pedido inicial na 2ª Instância, o Órgão requerido informa ao Solicitante *“que esta solicitação será encaminhada à Diretoria de Atendimento, a qual é a competente e técnica para tanto. Esclarecemos, ainda, que o meio de consulta seria junto às plataformas do Procon-RJ, e não da Procuradoria Geral do Estado do RJ, haja vista a natureza jurídica da reclamação consumerista.”*

1.7 Não obstante verificarmos as manifestações disponibilizadas pelo Órgão requerente no Sistema e-SIC, que o pedido de acesso à informação pleiteado não foi respondido no termo solicitado na inicial, ou seja, cópia da documentação endereçada à empresa prestadora de serviço de telefonia móvel, referente à reclamação PROCON autuada como protocolo 201908034842, em face da falha na prestação do serviço contratado pelo Requerente.




Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

2. PARECER

Diante do exposto, opina-se pelo **PROVIMENTO PARCIAL**, instando ao Órgão requisitado disponibilizar cópia da documentação endereçada à empresa prestadora de telefonia móvel, referente à reclamação PROCON atuada como protocolo 201908034842, em face da falha na prestação do serviço contratado pelo Requerente, no termos do art. 10 da Lei de Acesso à Informação – LAI, considerando que as outras informações solicitadas, foram atendidas.

Rio de Janeiro, 1º de novembro de 2019.


LUIZ CARLOS MEDEIROS DA SILVA
Auditor do Estado
Id. 1943741-2


RAIMUNDO JOSE REIS FERREIRA
Auditor do Estado
Assessor
Id. 1958653-1


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



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção – SUPTPC, e decido pelo **PROVIMENTO PARCIAL**, nos termos do inciso IV do art. 11 da referida Lei, no âmbito do pedido de informação sob o protocolo de n.º 6474/2019, direcionado ao Programa Estadual de Orientação e Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro – PROCON/RJ.

Rio de Janeiro, 1º de novembro de 2019.



MAGNO TARCÍSIO DE SÁ
Ouvidor-Geral do Estado
Id. 1943752-8