



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Resolução Normativa 182, de 26 de outubro de 2021

Estabelece procedimentos para atendimento, pelas unidades da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, de demandas formuladas com base na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 7.904, de 11 de junho de 2013, que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências, conforme processo nº 202100029003882.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições, fundamentada no artigo 11, inciso I, da Lei Estadual nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, e a decisão uniforme do Conselho Regulador AGR em sua reunião realizada no dia 20 de outubro de 2021,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DO OBJETO

Art. 1º. Esta Instrução Normativa estabelece procedimentos para atendimento, pelas unidades da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, de demandas formuladas com base na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, regulamentada pelo Decreto nº 7.904, de 11-06-2013, que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás.

CAPÍTULO II

DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 2º. A gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), constituído no âmbito da AGR, é atribuição da Ouvidoria Setorial, responsável pelo recebimento, pela triagem e pelo encaminhamento de pedidos às unidades da Autarquia, bem como pelo controle dos prazos e da resposta às demandas de acesso às informações amparadas na LAI.

Art. 3º. O pedido de informação poderá ser realizado presencialmente ou por meio eletrônico e deverá ser instruído com:

I - o nome do requerente, o número da respectiva cédula de identidade, do CPF e do título de eleitor;

II - o número do CNPJ, em se tratando o requerente de pessoa jurídica, além dos dados contidos no inciso I, relativos ao seu representante legal;

III - informar o endereço físico e/ou eletrônico do requerente para recebimento de comunicações ou resposta da informação requerida;

IV - especificar, de forma clara e precisa, a informação requerida; e

V - ser efetuado, preferencialmente, por meio do preenchimento de formulário eletrônico padrão, disponibilizado no sítio da AGR ou pelo respectivo serviço de informação ao cidadão, ou via serviço de ligação gratuita (0800);

§ 1º. As demandas oriundas do atendimento presencial ou apresentadas por meio de correspondência, formulário impresso ou por telefone deverão ser convertidas para o formato eletrônico e registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria -SGOe-, da Controladoria-Geral do Estado.

§ 2º. A Ouvidoria Setorial avaliará o preenchimento dos requisitos para processamento da demanda, informando o número do protocolo e o prazo para resposta, salvo em caso de requerimento formulado diretamente no Sistema de Gestão de Ouvidoria -SGOe-, da Controladoria-Geral do Estado, cujo número do protocolo será gerado automaticamente.

§ 3º. Não estando presentes os requisitos exigidos, o requerente será informado da deficiência do pedido com base na determinação legal ou regulamentar pertinente.

Art. 4º. O direito de acesso a informações de que trata esta Resolução Normativa será franqueado às pessoas naturais e jurídicas, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, vedada a sua aplicação:

I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação;

II - às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

III - às informações relativas a atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos;

IV - às informações relativas a processos de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas, bem assim às referentes a procedimentos de fiscalização, investigação, sindicâncias e processos administrativos disciplinares, enquanto não concluídos.

Art. 5º. Atendidos os requisitos para processamento da demanda, se estiverem prontamente disponíveis o documento ou a informação solicitados, a resposta ao requerente deverá ocorrer de imediato, preferencialmente por meio eletrônico, ou com a indicação do local onde estão disponíveis.

Art. 6º. Não sendo possível a resposta imediata, a Ouvidoria Setorial encaminhará a demanda às unidades competentes para o assunto, registrando o prazo para resposta, nos termos do art. 7º desta Resolução Normativa.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Resolução Normativa, entende-se por unidade competente aquela responsável pelo tratamento das informações solicitadas, de acordo com o disposto no Decreto Estadual nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que aprovou o Regulamento desta Autarquia.

Art. 7º. Recebido o pedido pela unidade competente, este deverá ser analisado imediatamente para confirmação do correto direcionamento da demanda, devendo-se dar o adequado processamento interno.

Parágrafo único. Caso haja um equívoco no encaminhamento, a solicitação de informação deverá ser devolvida à Ouvidoria Setorial, no prazo de um dia útil, indicando-se, sempre que possível, a unidade competente.

Art. 8º. A AGR responderá ao requerente, em prazo não superior a 20 (vinte) dias prorrogável, uma única vez, por até 10 (dez) dias.

§ 1º. A unidade competente deverá enviar a Ouvidoria Setorial, em até 15 (quinze) dias, a resposta a ser encaminhada ao requerente ou informar justificadamente a necessidade de prorrogação do prazo, devendo o requerente ser cientificado pelo SIC do adiamento da resposta.

§ 2º. Expirado o prazo fixado no § 1º e não tendo sido prestadas as informações solicitadas, a Ouvidoria Setorial notificará a unidade competente para que ofereça imediatamente a resposta a ser encaminhada ao requerente, indicando-se as consequências de não se observar os prazos estipulados na Lei nº 18.025, de 2013, e no Decreto nº 7.904, de 2013.

CAPÍTULO III

DA RESPOSTA

Art. 9º. Na hipótese de indeferimento do pedido de informação, a unidade competente deverá indicar a autoridade a quem deva ser dirigido eventual recurso e registrar, na resposta a ser encaminhada ao requerente, as razões e fundamentos da negativa do acesso, conforme o caso:

- I - ausência da informação ou de conhecimento acerca de sua existência;
- II - proteção da informação por sigilo legal, especificando a legislação pertinente;
- III - classificação da informação ou do documento como sigiloso, devendo ser indicado o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado; ou
- IV - verificação de pedido genérico, desproporcional, desarrazoado ou que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, nos termos do art. 11 do Decreto nº 7.904, de 2013.

Art. 10. Caso o pedido não seja integralmente atendido no prazo legal, deverá a unidade competente fornecer parcialmente as informações solicitadas, indicando as razões pelas quais não atendeu plenamente a demanda no prazo, bem como fixando data futura para a complementação da resposta, se for o caso.

Parágrafo único. Na hipótese de ser necessário o manuseio de grande volume de documentos para atender ao pedido, a unidade competente deverá indicar ao requerente, via Ouvidoria Setorial, a data, o local e o modo pelo qual serão prestadas as informações.

Art. 11. Caso a AGR não possua a informação solicitada, indicará, se for de seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém ou, ainda, remeterá o requerimento diretamente a esse órgão ou entidade, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

Art. 12. Na resposta ao requerente deverá constar, em caso de negativa total ou parcial de acesso a informação, a possibilidade de interposição de recurso, no prazo de 10 (dez) dias, ou de solicitação de desclassificação da informação, com indicação da autoridade competente e do respectivo formulário.

Art. 13. Quando a demanda envolver pedidos de acesso visando à tutela de direitos fundamentais, ou quando a unidade competente entender tratar-se de hipótese legal de sigilo ou de segredo de justiça, nos termos do art. 30 da Lei estadual nº 18.025, de 2013, a questão poderá ser submetida à apreciação da Procuradoria Setorial da AGR.

CAPÍTULO IV

DOS RECURSOS E DA RECLAMAÇÃO

Art. 14. No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão.

§ 1º. A Ouvidoria Setorial da AGR, verificando sua tempestividade, submeterá o recurso ao Conselheiro Presidente.

§ 2º. Caso haja dúvida jurídica ou na hipótese de a decisão ser da alçada do Conselho Regulador, o recurso poderá ser submetido à apreciação da Procuradoria Setorial.

§ 3º. Recebida a manifestação da Procuradoria Setorial, a autoridade responsável decidirá, em até 24 (vinte e quatro) horas, apresentando, de imediato, a resposta a ser encaminhada ao recorrente, via Ouvidoria Setorial.

Art. 15. Caso se trate de recurso, dirigido ao Conselheiro Presidente, será adotado o seguinte procedimento:

I - a Ouvidoria Setorial encaminhará o recurso ao Gabinete do Conselheiro Presidente (PRESCR) para análise;

II - se necessário, o PRESCR poderá realizar diligências e consultas junto às unidades organizacionais responsáveis pelo tema e à Procuradoria Setorial da AGR para colhimento de subsídios que fundamentem a decisão do Conselheiro Presidente; e

III - a PRESCR encaminhará, à Ouvidoria Setorial, a decisão proferida pelo Conselheiro Presidente até o último dia do prazo de resposta ao recurso, para comunicação ao interessado.

Art. 16. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação no prazo de 10 (dez) dias à autoridade de monitoramento de que trata o Art. 23

da Lei estadual nº 18.025, de 2013

Parágrafo único. A Ouvidoria verificará a tempestividade da reclamação e a submeterá à autoridade designada na forma do art. 40 da LAI, que se manifestará em até 4 (quatro) dias.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Nas hipóteses previstas nos arts. 13, 14 e 15 desta Resolução Normativa, as respostas apresentadas pelas autoridades responsáveis serão encaminhadas pela Ouvidoria Setorial ao requerente, preferencialmente por meio eletrônico, efetuando-se o registro de conclusão do pedido.

Art. 18. As demandas oriundas do SIC, serão acompanhadas pelos servidores responsáveis pelo controle do atendimento às demandas encaminhadas por meio do sistema interno, observados os termos do Regulamento da AGR, no que couber.

Art. 19. Esta Instrução Normativa entra em vigor em 1º de novembro de 2021.

MARCELO NUNES DE OLIVEIRA

Conselheiro Presidente

GABINETE DO CONSELHEIRO PRESIDENTE, em GOIANIA - GO, aos 26 dias do mês de outubro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO NUNES DE OLIVEIRA, Presidente**, em 26/10/2021, às 16:24, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000024728758** e o código CRC **FC19D5DE**.

GABINETE DO CONSELHEIRO PRESIDENTE

AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74005-010 - (62)3226-6608.



Referência: Processo nº 202100029003882



SEI 000024728758