

RESOLUÇÃO Nº 60, DE 06 DE JULHO DE 2023.

Regulamenta o acesso às informações e a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, cria o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria, no âmbito da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Santa Cruz do Sul (AGERST); revoga a Resolução AGERST nº 08, de 13 de junho de 2018.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO SUL, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso V, do artigo 4º, da Lei Municipal nº 9.316, de 28 de junho de 2023 e alterações legislativas subsequentes, e em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso da sociedade às informações sobre os serviços prestados pela Administração Pública e normatizar o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria, a fim de receber manifestações dos usuários sobre os serviços regulados pela AGERST;

CONSIDERANDO a necessidade de definição, no âmbito da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Santa Cruz do Sul (AGERST), dos procedimentos afetos à implantação da sistemática de acesso à informação prevista na Lei Federal nº 12.527/2011, bem como sobre o funcionamento da Ouvidoria;

RESOLVE:

Art. 1º. Ficam estabelecidos os procedimentos e as normas a serem adotados para garantir o acesso às informações e ao serviço de ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Santa Cruz do Sul



(AGERST), em conformidade com as disposições da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo Primeiro. Para o atendimento do direito de acesso às informações e ao serviço de ouvidoria, a AGERST receberá as demandas dos usuários das seguintes formas:

I - pessoalmente, em atendimento na Agência;

II - por meio eletrônico, via rede mundial de computadores, para o *e-mail* agerst@santacruz.rs.gov.br, quando se tratar de acesso a informações, e *e-mail* ouvidoria.agerst@santacruz.rs.gov.br, quando se tratar de ouvidoria;

III - por meio de contato telefônico, cujo número adotado para atendimento ao público será o (51) 2107-4166.

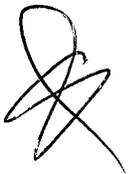
Parágrafo Segundo. O atendimento destinado ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e à Ouvidoria gerará uma numeração de protocolo, a qual ficará à disposição do usuário para consultas sobre a tramitação processual.

Parágrafo Terceiro. Os recursos administrativos de usuários do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cujo serviço é prestado por meio do Contrato de Programa nº 269/2014, serão objeto de tramitação pelas normas já existentes, em especial a Resolução AGERST nº 22, de 06 de novembro de 2019.

Parágrafo Quarto. Em caso de haver norma específica para recursos administrativos decorrentes de outros serviços públicos regulados pela AGERST, àqueles serão objeto de tramitação pela Resolução específica.

Art. 2º. Os órgãos da AGERST assegurarão às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, bem como o direito a manifestações sobre os serviços públicos regulados, por meio da Ouvidoria, ambos efetivados mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as disposições desta Resolução.

Parágrafo Primeiro. Ficam subordinadas às normas desta Resolução as entidades privadas, relativamente aos contratos objetos de delegação que mantenham com esta Agência Reguladora.



Parágrafo Segundo. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria são canais de comunicação entre os agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados e a AGERST, na forma do art. 2º da Lei Municipal nº 8.941/2022 e alterações legislativas posteriores.

Parágrafo Terceiro. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria são canais de comunicação direta, responsáveis por; receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços públicos regulados, visando ao aperfeiçoamento institucional e da qualidade dos serviços prestados.

DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 3º. É dever da AGERST promover, independentemente de requerimento, a divulgação em seu Portal, na Internet, de informações de interesse coletivo ou geral produzidas e custodiadas em seu âmbito, observado o disposto nos arts. 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011.

Parágrafo Primeiro. O Portal da AGERST na Internet, com o endereço “agerst-rs.com.br”, terá seção específica para a divulgação das informações de que trata o *caput*.

Parágrafo Segundo. Serão disponibilizadas as informações, contendo, no mínimo:

I - banner na página inicial, que dará acesso à seção específica de que trata o § 1º;

II - barra de identidade da AGERST, contendo ferramenta de redirecionamento de página para a seção sobre a Lei nº 12.527/2011;

III - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones, horários de atendimento ao público;

IV - programas, projetos, ações, obras e atividades, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

V - receita orçamentária arrecadada;



- VI - repasses ou transferências de recursos financeiros;
- VII - execução orçamentária e financeira detalhada em nível de grupo de despesa;
- VIII - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- IX - remuneração e subsídio dos cargos e empregos públicos;
- X - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; e
- XI - contato do Coordenador do SIC e Ouvidoria, o qual será responsável pelo monitoramento do site da AGERST, bem como telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e Ouvidoria.

Parágrafo Terceiro. As informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramenta de redirecionamento de página na Internet, quando estiverem disponíveis em outros sites governamentais.

Art. 4º. O Portal na Internet, “agerst-rs.com.br”, em cumprimento às normas estabelecidas pela Lei nº 12.527/2011, atenderá aos seguintes requisitos, entre outros:

- I - conter formulário para pedido de acesso à informação;
- II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- III - possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, tais como planilhas e textos, de modo a facilitar a análise das informações;
- IV - possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis;
- V - divulgar os formatos utilizados para estruturação da informação;
- VI - garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;



VII - indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica, telefônica ou pessoal, com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria.

Art. 5º. O acesso à informação disciplinado nesta Resolução não se aplica:

I - às informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, obtidas por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos;

II - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancária, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça.

Art. 6º. Ficam criados o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e a Ouvidoria, instalados na sede da AGERST, que poderão ser acessados de forma pessoal e/ou digital, no endereço “agerst-rs.com.br”, na forma do Art. 1º.

Parágrafo Único. Cabe ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria:

I - disponibilizar atendimento presencial e digital ao público;

II – receber e processar, para respostas, os pedidos de acesso às informações e de reclamações dos usuários dos serviços regulados;

III - orientar o interessado, quanto ao seu pedido, o trâmite, o prazo da resposta e sobre as informações disponíveis no endereço eletrônico “agerst-rs.com.br”.

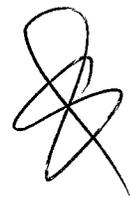
IV - zelar pelo conteúdo e qualidade da resposta;

V - disponibilizar a resposta encaminhada pela unidade responsável ao cidadão solicitante no formato que ele optar;

VI - zelar pelo atendimento dos prazos assinalados para apresentação de respostas; e

VII - elaborar relatório mensal dos atendimentos.

Art. 7º. Qualquer interessado, devidamente identificado, poderá ter acesso às informações públicas referentes aos órgãos da AGERST, preferencialmente, no site “agerst-rs.com.br” e na forma do Art. 1º.



Parágrafo Primeiro. O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - nome do requerente;
- II – número e cópia de documento de identificação válido;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, ou outro meio indicado para recebimento de comunicações ou da resposta requerida.

Parágrafo Segundo. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

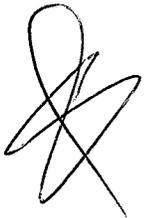
- I - genéricos ou desproporcionais;
- II - classificados com o grau de sigilo reservado; ou
- III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção e tratamento de dados, que não sejam de competência do órgão.

Parágrafo Terceiro. Em todas as hipóteses previstas (I, II, III) do parágrafo anterior, o Serviço de Informação ao Cidadão e, quando for o caso, de Ouvidoria, responderá ao requerente, da impossibilidade de prestar a informação solicitada.

Parágrafo Quarto. Na hipótese do inciso III do § 2º do art. 7º, o órgão ou entidade de onde a informação foi requerida deverá, caso tenha conhecimento, informar ao SIC e Ouvidoria para que indique ao solicitante o local onde se encontram as informações, a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

Parágrafo Quinto. O tratamento de dados pessoais pela AGERST será realizado exclusivamente para o atendimento da finalidade pública e institucional da Autarquia, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais, de modo que tais informações dos interessados e reclamantes serão utilizadas somente no âmbito administrativo da AGERST.

Art. 8º. As informações solicitadas serão prestadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria, no prazo de até 30 (trinta) dias.



§1º. O prazo referido no caput poderá ser prorrogado pelo presidente do Conselho Diretor por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa do responsável pela prestação da informação, da qual será dado ciência ao requerente.

§2º. Não sendo possível o fornecimento da informação, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e Ouvidoria deverá:

I - apresentar ao requerente as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

II - comunicar que não possui a informação, indicando, se for do seu conhecimento, o órgão, entidade ou organização, não pertencente à Administração Pública, que deve detê-la.

§3º. Quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação classificada como reservada ou sigilosa, o requerente será informado sobre a possibilidade de interpor recurso.

Art. 9º. O serviço de busca e de fornecimento da informação é gratuito, na forma disponibilizada pela AGERST, a critério desta.

Parágrafo Único. Sempre primando pelo princípio da economicidade de recursos públicos, caso o requerente da informação solicite o envio desta por algum meio que gere despesas adicionais ou extraordinárias à AGERST, o deferimento ficará a critério do Conselho Diretor, que analisará a razoabilidade do pedido e da despesa a ser realizada.

Art. 10. O Processo de Ouvidoria poderá ser classificado como:

- I – Reclamação;
- II – Crítica/Dúvida;
- III – Sugestão.

Art. 11. O Processo de Ouvidoria será registrado mediante solicitação expressa de usuário de serviço regulado pela AGERST, na forma prevista no Art. 1º da presente Resolução.

Art. 12. Todos os Processos de Ouvidoria serão documentados em formulário a ser indicado pela Agência, que deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - Nome do solicitante;
- II - Endereço completo, telefone e e-mail do solicitante, sempre que possível;



- III - Número CPF;
- IV - A classificação do Processo, conforme estabelecido no Art. 10;
- V - As providências pretendidas, quando houver;
- VI - A data da abertura do Processo de Ouvidoria;
- VII – endereço eletrônico de e-mail para retorno;
- VIII - Nome do atendente.

Parágrafo Único. O tratamento de dados pessoais pela AGERST será realizado exclusivamente para o atendimento da finalidade pública e institucional da Autarquia, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais, de modo que tais informações dos interessados e reclamantes serão utilizadas somente no âmbito administrativo da AGERST.

Art. 13. O Coordenador do SIC e Ouvidoria da AGERST será o responsável pela correta tramitação dos processos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor.

Art. 14. Após aberto o Processo de Ouvidoria, o Coordenador do SIC e Ouvidoria da AGERST deverá notificar a prestadora de serviço, para sua manifestação.

Art. 15. Após aberto o Processo de Ouvidoria, esta Agência tem o prazo estabelecido no Art. 8º, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário.

Art. 16. As solicitações de Ouvidoria serão encerradas, com manifestação conclusiva, quando:

§1º. Após a resposta da concessionária ou prestadora, que será dado vista ao usuário, este se manifestar satisfeito com o resultado ou pela solução do problema.

§2º. No caso de inconformidade do usuário com a resposta, o procedimento será remetido a um Conselheiro relator, que decidirá, pelo arquivamento, pela instrução via processo administrativo, ou pela concessão de novo prazo para resposta do prestador.

Art. 17. No caso de indeferimento de acesso à informação ou de reclamações encaminhadas à Ouvidoria, ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, junto ao Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria.



§1º. A interposição do recurso deverá ser feita junto ao SIC e Ouvidoria, que o encaminhará imediatamente ao presidente do Conselho Diretor que, por sua vez, deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§2º. Provido o recurso, simultaneamente a Secretária da AGERST deverá:

I - comunicar ao SIC e Ouvidoria o teor da decisão;

II - determinar ao servidor responsável pela informação que adote, no prazo de 15 (quinze) dias, as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 e nesta Resolução.

Art. 18. Em caso de impossibilidade de cumprimento do prazo de 15 (quinze) dias, previsto no Art. 17 desta Resolução, o órgão ou a entidade responsável pela informação científicará o SIC e Ouvidoria da necessidade de prorrogação do prazo por até 10 (dez) dias.

Art. 19. São passíveis de classificação em grau de sigilo reservado as informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou da AGERST, cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I – prejudicar ou colocar em risco a condução de negociações ou as relações desta Agência;

II – prejudicar ou colocar em risco informações fornecidas em caráter sigiloso por outros Entes Públicos e organismos internacionais;

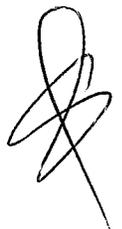
III – causar risco à vida, à segurança ou à saúde da população;

IV – prejudicar ou causar risco a projetos e planos em desenvolvimento, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico, observado o disposto nesta Resolução;

V – colocar em risco a segurança de instituições ou de autoridades e seus familiares; ou

VI – comprometer atividades de fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações.

§1º. O prazo máximo de classificação do grau de sigilo reservado é de 5 (cinco) anos;



§2º. Poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso, a ocorrência de determinado evento.

Art. 20. As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e demais membros do Conselho Diretor, bem como dos Servidores da AGERST, seus cônjuges e filhos, serão classificadas no grau reservado e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

Art. 21. As informações pessoais terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527/2011.

§1º. As informações de que trata o “caput” deste artigo poderão ser divulgadas ou acessadas por terceiros, diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§2º. Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

Art. 22. O solicitante deve declarar ciência de que o uso das informações está limitado às finalidades e destinações alegadas no pedido de acesso à informação e de que pode vir a ser responsabilizado civil, criminal e administrativamente pelos danos morais ou materiais decorrentes da utilização, reprodução ou divulgação indevida das informações solicitadas.

Art. 23. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Resolução, estará sujeita às seguintes sanções:

- I – advertência;
- II – rescisão do vínculo com o poder público;
- III – suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a AGERST por prazo não superior a 2 (dois) anos; e
- IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a AGERST, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.



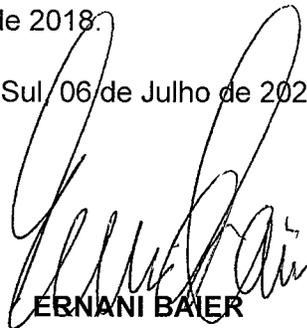
Parágrafo Único. As sanções previstas poderão ser aplicadas juntamente, com a do inciso II deste artigo, assegurado o direito de defesa ao interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 24. Após a finalização dos procedimentos relativos ao fornecimento das informações de que trata a presente Resolução, o SIC e Ouvidoria providenciarão o arquivamento da solicitação.

Art. 25. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 26. Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Resolução AGERST nº 08, de 13 de junho de 2018.

Santa Cruz do Sul, 06 de Julho de 2023.



ERNANI BAIER

Presidente do Conselho Diretor da AGERST

Registre-se, publique-se e cumpra-se.



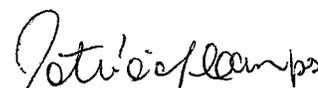
PATRICIA MORAES DE CAMPOS
Secretária-Geral da AGERST

REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE SANTA CRUZ DO SUL – AGERST, Santa Cruz do Sul – RS, 05 de Julho de 2023.

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico que o presente ato normativo foi publicado no site e mural do Município de Santa Cruz do Sul, em 07/07/2023.



Patricia Moraes Campos
Assistente Administrativo