

MANUAL DA TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL

Compromisso com a **informação**,
responsabilidade com a **sociedade**
e fortalecimento da **confiança**.



TRANSPARÊNCIA



PARTICIPAÇÃO



CONFIANÇA

Rubens Bueno

Diretor-Presidente

Marcelo Luiz Curado

Diretor Administrativo Financeiro

Rejane Maria Schirr Scolari

Diretora de Regulação Econômica

Sérgio Luiz Cequinel Filho

Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços

Ivo Ericsson Camargo de Lima

Diretor de Normas e Regulamentação

Coordenação e Elaboração:

Danielle Cristini Martins

Agente de Transparência

Carlos Eduardo Winnikes da Silva

Projeto Gráfico e Diagramação

Thiago Maia Mourão

Revisão

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1. APRESENTAÇÃO	5
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES ORIENTADORES	6
3. BASE LEGAL E INSTITUCIONAL	7
3.1. Normas Federais	7
3.2. Normas Estaduais (Paraná)	7
4. ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES	8
4.1 Contextualização	8
4.1.1. O que é e quem é a Agente de Transparência.....	9
4.1.2 Sítio eletrônico e Transparência Institucional	10
4.1.3 Como a atualização acontece	11
4.1.4 Responsáveis e entregáveis	12
5. FLUXO E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS - LAI (SIGO)	13
5.1 Registro e guarda das evidências de publicação	15
5.2 Procedimentos em caso de indisponibilidade do portal	16
5.3 Proteção de dados e sigilo - reforço prático	16
5.4 Pedido fora da competência da AGEPAR	17
6. RECURSOS E DECISÕES	18
6.1. Deferimento Integral do Pedido.....	19
6.2. Deferimento Parcial do Pedido ou Indeferimento do Pedido	19
6.3. Oportunidade de Recurso e Reclamação	20
6.4. Registros e boas práticas	21
6.5. Síntese do processo de recurso	22
7. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO LAI	22
8. CONCLUSÃO	23
9. APROVAÇÃO, VIGÊNCIA E REVISÃO	23



INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar é uma autarquia especial vinculada ao Poder Executivo Estadual, responsável por regular, editar atos normativos no âmbito de sua competência, fiscalizar e acompanhar a prestação dos serviços públicos delegados no Estado do Paraná.

Criada pela Lei Complementar nº 94/2002, estruturada pela Lei Complementar nº 222/2020 e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 12.674/2026, a Agepar atua de forma técnica, independente e transparente, buscando equilibrar os interesses da sociedade, do poder concedente e das concessionárias responsáveis pelos serviços públicos delegados.

No exercício de suas competências, a Agência zela pela qualidade, continuidade, eficiência e modicidade tarifária dos serviços sob sua regulação, abrangendo saneamento básico, gás canalizado, transporte rodoviário coletivo intermunicipal de passageiros, transporte metropolitano da Região Metropolitana de Curitiba, transporte aquaviário da Travessia da Ilha do Mel, loterias do Estado do Paraná, pátios veiculares e outros serviços públicos delegados.

A Transparência é elemento essencial da atuação regulatória da Agepar, pois permite que a sociedade acompanhe as decisões regulatórias, os contratos, as tarifas, os gastos públicos, os atos administrativos e o desempenho dos serviços públicos regulados, fortalecendo o controle social, a confiança institucional e a legitimidade das ações da Agência.

Neste contexto, o presente Manual, elaborado pela Agente de Transparência Institucional, no âmbito da Unidade de Integridade e Compliance – UNIC, em articulação com a Ouvidoria da Agepar, tem por finalidade orientar servidores, gestores e cidadãos quanto aos procedimentos, responsabilidades e fluxos relacionados à transparência ativa e passiva no âmbito da Agência.



O Manual da Transparência Institucional da Agepar observa os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no art. 37 da Constituição Federal, bem como a Lei Federal nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação, o Decreto Estadual nº 10.285/2014, a Lei Estadual nº 16.595/2010, as diretrizes da Controladoria-Geral do Estado do Paraná — CGE/PR e, quando aplicável, a Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Seu objetivo é oferecer um guia prático e acessível, com linguagem clara e inclusiva, apresentando o passo a passo necessário para assegurar que as informações públicas estejam disponíveis, atualizadas, compreensíveis e alinhadas à legislação vigente, observadas as hipóteses legais de sigilo, restrição de acesso e proteção de dados pessoais.

1. APRESENTAÇÃO



A Transparência da Agepar reflete o compromisso da Agência com os princípios da publicidade, participação social, linguagem cidadã e acesso à informação. Mais do que uma exigência legal, a transparência é um valor institucional essencial que fortalece a confiança da sociedade e aprimora a regulação dos serviços públicos delegados.

Este Manual tem por objetivo estabelecer diretrizes, responsabilidades, fluxos e padrões para a transparência **ativa**¹ e **passiva**² da Agepar, em conformidade com a legislação vigente, as normas da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE/PR) e as boas práticas da Controladoria-Geral da União (CGU).

¹ **Transparência ativa** é a divulgação de informações pela AGEPAR, independentemente de solicitação do cidadão.

² **Transparência passiva** é o fornecimento de informações mediante solicitação do cidadão, conforme a Lei nº 12.527/2011 (LAI) e o Decreto Estadual nº 10.285/2014.

2. MISSÃO, VISÃO E VALORES ORIENTADORES



MISSÃO

Garantir a transparência, a integridade e o acesso à informação pública, promovendo a confiança social na regulação e fiscalização dos serviços delegados.



VISÃO

Ser referência em transparência regulatória, dados abertos e linguagem cidadã, consolidando a Agepar como modelo de agência transparente, ética e responsiva.



VALORES ORIENTADORES

- ✓ **Integridade** — conduta ética e respeito ao interesse público.
- ✓ **Publicidade** — informação como regra, sigilo como exceção fundamentada.
- ✓ **Clareza** — linguagem simples, objetiva e acessível.
- ✓ **Responsividade** — respostas tempestivas e completas.
- ✓ **Acessibilidade** — comunicação inclusiva e formatos acessíveis a todos os públicos.
- ✓ **Proteção de dados** — segurança da informação, minimização e finalidade específica.
- ✓ **Participação social** — escuta ativa, diálogo e prestação de contas à sociedade.

3. BASE LEGAL E INSTITUCIONAL

3.1. Normas Federais:

- **Constituição Federal.**
- **Lei nº 12.527/2011** - Lei de Acesso à Informação (LAI) - determina procedimentos a serem cumpridos pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
- **Decreto Federal nº 7.724/2012** - Regulamenta os procedimentos do Poder Executivo Federal para acesso a informações e sua classificação com restrição de acesso.
- **Decreto Federal nº 7.845/2012** - Estabelece os procedimentos do Poder Executivo Federal para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.
- **Lei nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- **Lei nº 12.846/2013** - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

3.2. Normas Estaduais (Paraná):

- **Lei Estadual nº 16.595/2010** - Determina a publicação no Diário Oficial do Estado de todos os atos oficiais que impliquem despesas públicas.
- **Decreto nº 10.285/2014** - Estabelece procedimentos do Poder Executivo para garantir o acesso à informação, nos termos da legislação vigente.
- **Lei Complementar Estadual nº 94/2002** - Cria a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de infraestrutura do Paraná.
- **Lei Estadual nº 19.857/2019** - Institui o Programa de Integridade e Compliance da Administração Pública Estadual e dá outras providências.

- **Lei Complementar Estadual nº 222/2020** - Dispõe que a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Infraestrutura do Paraná passa a funcionar na forma que especifica, alterando sua denominação para Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná.
- **Resolução CGE nº 055/2021** - Especifica a composição, as diretrizes e as competências institucionais do Núcleo de Integridade e Compliance Setorial dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e explicita as atribuições e vedações aplicáveis aos servidores no exercício das funções desenvolvidas junto ao Núcleo.
- **Resolução AGEPAR nº 16/2022** - Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar.
- **Instrução Normativa CGE nº 01/2026** - Estabelece as diretrizes do Plano de Trabalho Anual a ser elaborado pelos Agentes de Controle Interno, de Compliance, de Ouvidoria e de Transparência, de acordo com suas atividades e competências.

4. ESTRUTURA E RESPONSABILIDADES

A Transparência Institucional da Agepar integra a Unidade de Integridade e Compliance — UNIC, em articulação com a Ouvidoria, as diretorias da Agência e, quando necessário, com a Controladoria-Geral do Estado do Paraná — CGE/PR, assegurando que os fluxos de publicação observem os princípios de integridade, clareza, acessibilidade e controle social.

As áreas técnicas, administrativas e finalísticas permanecem responsáveis pela produção, integridade, atualização e validação das informações sob sua competência, cabendo à Agente de Transparência a articulação, o acompanhamento e o registro dos fluxos de publicação.



4.1 Contextualização: Agente de Transparência e Portal da Transparência Institucional

4.1.1. O que é e quem é a Agente de Transparência

A Agente de Transparência é o ponto focal instituído no âmbito da Agepar para intermediar o cumprimento das obrigações legais. Atua vinculada à UNIC e em articulação constante com a Ouvidoria e as diretorias da Agência.

Importante: a Agente não produz, não altera e não valida tecnicamente informações; cada conteúdo publicado é de responsabilidade do setor competente que o gera.

Escopo da Agente (síntese):

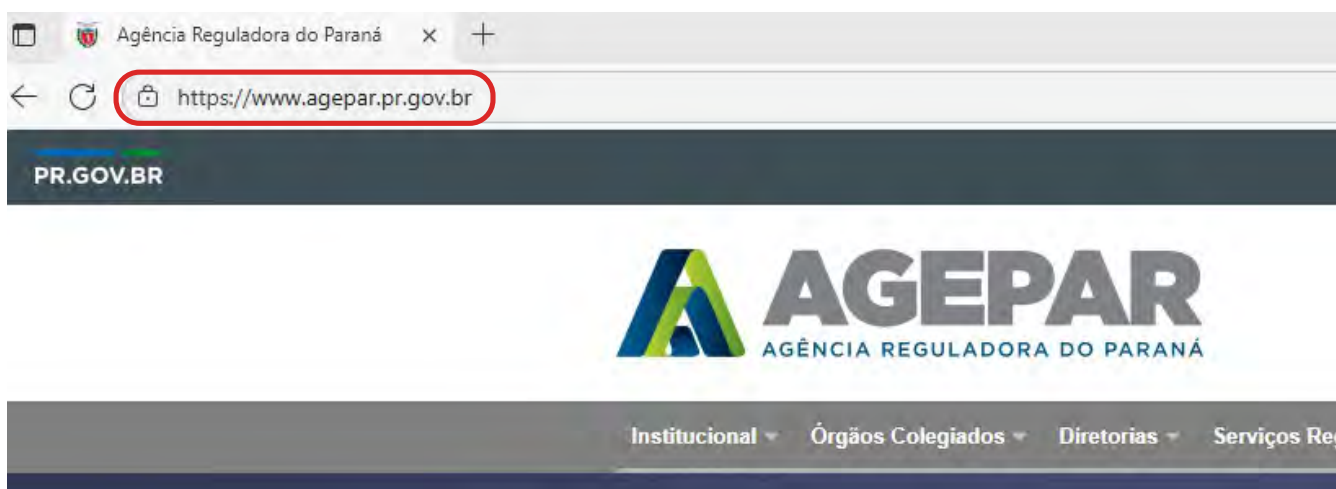
- **Intermediação de fluxos:** recebe das áreas responsáveis as informações oficiais e as repassa para publicação pelos meios cabíveis (sistemas integrados e/ou rotinas indicadas pela CGE/PR).
- **Acompanhamento de prazos:** zela para que as remessas das áreas ocorram tempestivamente e acompanha o andamento da publicação.
- **Comunicação interna:** informa as áreas sobre eventuais lacunas de envio e solicita complementações, sem assumir juízo técnico sobre o conteúdo.
- **Registro administrativo:** mantém os registros processuais (controles internos) que evidenciam as remessas encaminhadas e a atualização efetivada no portal.
- **Integração com a LAI:** articula com a Ouvidoria (SIGO/LAI) para que informações frequentemente solicitadas sejam priorizadas na transparência ativa.

Limites da Agente (o que não faz):

- Não valida ou certifica dados, essa função é do setor técnico;
- Não substitui as áreas responsáveis pela geração e guarda dos dados;
- Não atua na produção, alteração ou validação técnica da informação, cabendo-lhe acompanhar a inclusão, a disponibilidade e o registro administrativo das publicações.

4.1.2 Sítio eletrônico e Transparência Institucional

O **sítio eletrônico da Agepar** é o ambiente oficial de comunicação digital da Agência com a sociedade, no qual são divulgados conteúdos institucionais, editoriais e informações regulatórias, como notícias, avisos, deliberações, audiências públicas, consultas públicas e informações sobre os serviços regulados. O sítio eletrônico pode ser acessado pelo endereço www.agepar.pr.gov.br.



A **Transparência Institucional**, por sua vez, corresponde ao ambiente destinado à publicização ativa de informações da administração pública, reunindo dados e documentos relacionados à estrutura, competências, legislação, contratos, licitações, relatórios, planejamento, canais de acesso à informação e demais informações exigidas pela legislação de transparência.

A seção de Transparência Institucional pode ser acessada no rodapé do sítio eletrônico da Agepar, por meio do *link* correspondente.





Assim, o sítio eletrônico possui função ampla de comunicação institucional, enquanto a Transparência Institucional possui função específica de prestação de contas, acesso à informação e fortalecimento do controle social.

A atualização de conteúdos no sítio eletrônico e na Transparência Institucional deve observar as competências das áreas responsáveis pela informação, os fluxos definidos pela legislação e os procedimentos internos da Agepar.

O sítio eletrônico comunica. **A Transparência Institucional presta contas.**

4.1.3 Como a atualização acontece (sem validação pela agente)

1. Fluxos automáticos

- Os sistemas corporativos do Estado (ex.: execução orçamentária e financeira, compras, RH) alimentam o portal em rotinas definidas centralmente;
- A área responsável por cada sistema é quem responde pela integridade do dado. A Agente acompanha a disponibilidade da informação no portal e comunica a área responsável quando identificar ausência, atraso ou inconsistência aparente, sem substituir a validação técnica do dado.

2. Fluxos sob demanda (remessas formais)

- Para conteúdo que requer arquivo, link ou painel (ex.: relatórios de gestão, deliberações setoriais, dados abertos), a unidade técnica responsável envia o material, a base legal, a periodicidade de atualização e a indicação do responsável pelo conteúdo;
- A Agente repassa conforme o procedimento indicado pela CGE/PR e acompanha a efetiva publicação;
- Havendo ajuste solicitado pelo portal ou pela CGE, a Agente retorna às áreas para complementação, sem emitir validação de mérito.

3. Articulação com a transparência passiva

- Demandas recorrentes de LAI (SIGO) retroalimentam a transparência ativa: a Agente propõe às áreas a publicação proativa de conteúdos que reduzam pedidos repetidos.

4.1.4 Responsáveis e entregáveis (resumo operacional)

- **Quem cria o conteúdo?**

A unidade técnica (ex.: Financeiro, Contratos, RH, Diretorias).

- **Quem intermedeia?**

A Agente de Transparência recebe a demanda e repassa para a área responsável.

- **Quem publica e consolida?**

A publicação ocorre por meio dos sistemas institucionais integrados, das rotinas definidas pela legislação e, quando aplicável, dos setores responsáveis pela gestão do sítio eletrônico institucional, conforme o tipo de informação.

- **O que fica registrado?**

O encaminhamento administrativo (envios/retornos), a comunicação com a área e a data de publicação no portal.

- **Quando há dúvida de sigilo ou dados pessoais?**

A Agente de Transparência aciona a autoridade competente.

- **Quem valida tecnicamente a informação?**

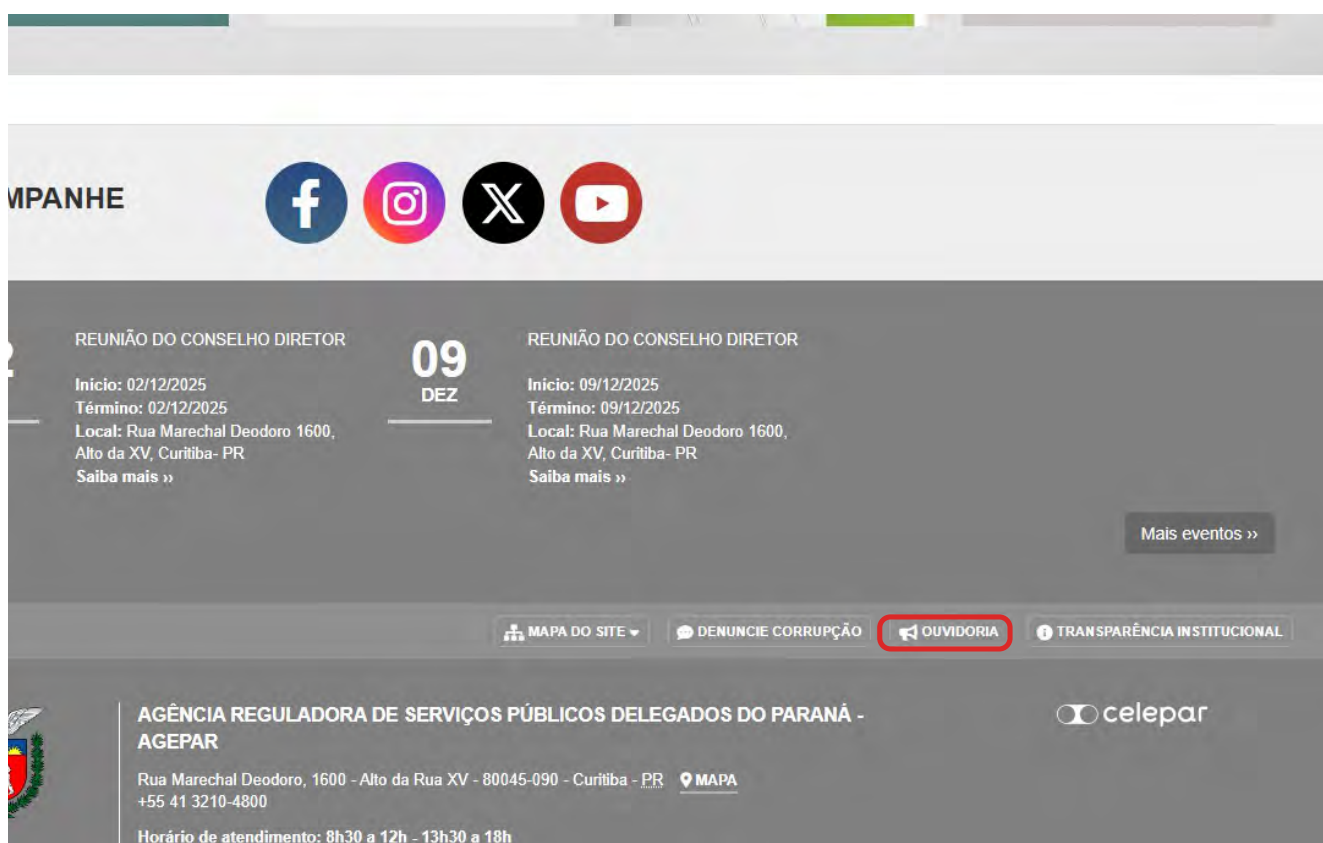
A unidade responsável pela produção ou guarda do dado.

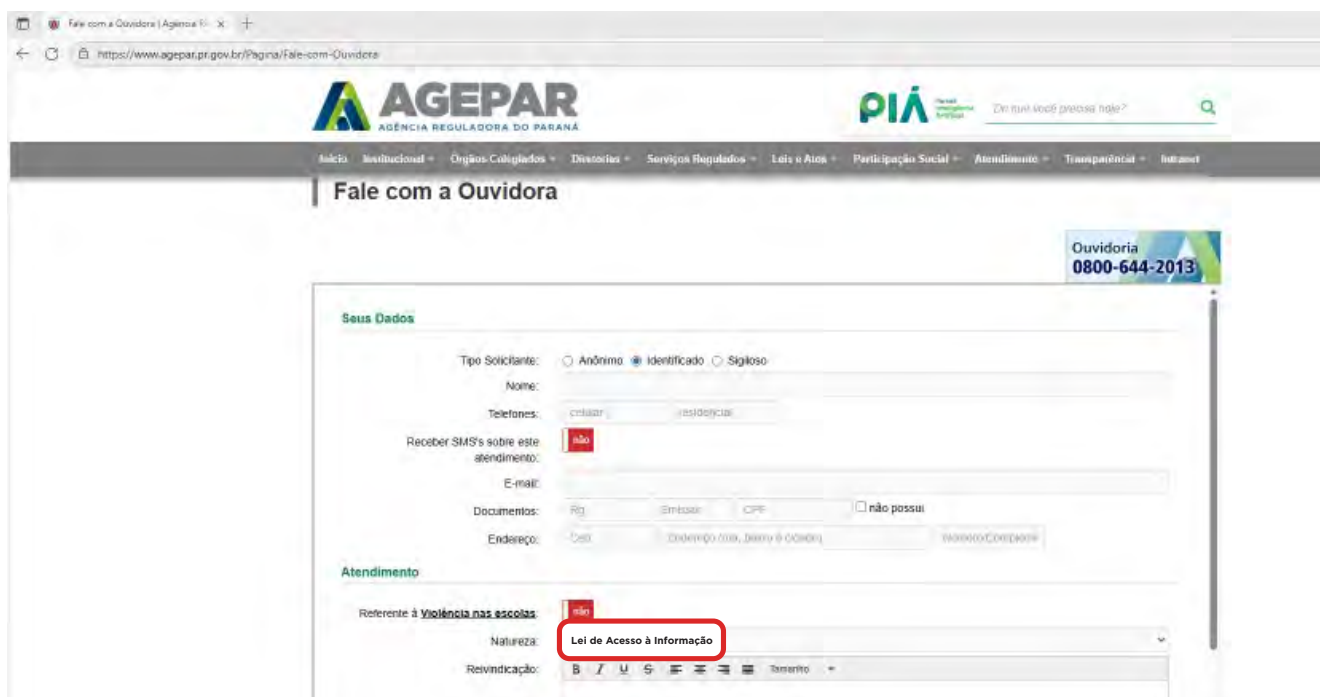


5. FLUXO E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS – LAI

O **Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO)** é a ferramenta oficial do **Poder Executivo** do Paraná para **registrar, tramitar e responder pedidos** formulados com fundamento na Lei de Acesso à Informação. No âmbito da Agepar, o SIGO é o repositório único de controle de prazos, guarda de documentos e evidências, e de comunicação com a pessoa solicitante – inclusive para fins de auditoria e prestação de contas.

O **SIGO** pode ser acessado pelo sítio eletrônico da Agepar, por meio do botão **“Ouvidoria”**, conforme orientação disponível na página institucional, conforme demonstrado abaixo:





Com base no Manual de Uso do Sistema SIGO, todo pedido de informação observa os seguintes pontos, entre outros:

- Prazos: todo pedido segue prazo legal de 20 dias corridos, prorrogáveis por 10 dias mediante justificativa;
- Parecer Técnico: é o mecanismo de solicitação de informação a área do tema solicitado;
- Atribuição Setorial: quando o pedido de informação é referente a outro órgão ou entidade do Estado;
- Contato com o solicitante: quando a resposta é enviada à pessoa solicitante;
- Encerramento: quando o atendimento é encerrado no SIGO.

5.1 Registro e guarda das evidências de publicação

Todas as informações encaminhadas para publicação no Portal da Transparência ou no site institucional devem possuir registro administrativo interno, preferencialmente em processo eletrônico, contendo:

- identificação da área responsável;
- data de envio à agente de transparência;
- cópia ou link da publicação final; e
- base legal da divulgação.

Esses registros servem como evidência de cumprimento da LAI e devem permanecer arquivados pela Transparência Institucional pelo prazo definido na tabela de temporalidade aplicável, observado o prazo mínimo de cinco anos quando cabível e as normas do Arquivo Público do Estado.

5.2 Procedimentos em caso de indisponibilidade do portal

Eventual falha técnica no Portal da Transparência não interrompe a obrigação legal de publicidade. Em caso de indisponibilidade temporária do Portal da Transparência estadual, a Agente de Transparência, ao perceber, deverá:

1. Comunicar a ocorrência à CGE/PR e à área de Tecnologia da Informação da Agepar;
2. Registrar o fato em protocolo administrativo, com data e hora da indisponibilidade;
3. Solicitar, quando tecnicamente possível, publicação provisória no sítio eletrônico da Agência, informando tratar-se de publicação emergencial;
4. Atualizar o *link* no Portal tão logo o sistema volte a funcionar;
5. A publicação provisória não afasta a necessidade de posterior regularização no Portal da Transparência, nem autoriza a divulgação de informações protegidas por sigilo legal ou dados pessoais sem análise prévia da área responsável.

5.3 Proteção de dados e sigilo – reforço prático

A LGPD e a LAI exigem equilíbrio entre transparência e privacidade. Antes da divulgação de qualquer documento que contenha dados pessoais ou sensíveis, a área responsável deve realizar análise de conformidade com a LGPD, avaliando:

- se há base legal que autorize a divulgação;
- se é possível anonimizar as informações;
- se o dado é estritamente necessário à finalidade da transparência.

A Agente de Transparência e a UNIC devem atuar, quando necessário, em conjunto com a pessoa Encarregada de Dados, especialmente nos casos que envolvam dados pessoais, informações sensíveis, sigilo legal, sigilo regulatório ou restrição de acesso.



5.4 Pedido fora da competência da AGEPAR

Quando a solicitação de informação registrada no SIGO não se enquadrar na competência institucional da AGEPAR, o tratamento deve seguir o que determina o art. 11, § 3º da Lei nº 12.527/2011 (LAI) e o art. 16 do Decreto Estadual nº 10.285/2014, que estabelecem que o órgão público deve encaminhar o pedido ao órgão competente ou orientar o cidadão sobre onde e como obter a informação desejada.

No contexto da Agepar, isso ocorre, por exemplo, quando o pedido:

- trata de serviço público não regulado pela Agência;
- envolve atos de gestão interna de outro órgão do Estado;
- diz respeito a informações contratuais ou operacionais que são de responsabilidade direta das concessionárias e empresas reguladas;
- ou aborda temas alheios à atividade regulatória, fiscalizatória ou administrativa da Agepar;
- quando o encaminhamento envolver órgão externo ao Poder Executivo Estadual ou entidade não integrada ao SIGO, a resposta deverá orientar a pessoa solicitante sobre o canal adequado, sem prejuízo do registro da providência no sistema.

Nessas situações, a Agente de Transparência e a Ouvidoria devem adotar o seguinte procedimento dentro do SIGO:

- Registrar o pedido normalmente, selecionando a natureza “**Lei de Acesso à Informação**”;
- Classificar o assunto e verificar se há correspondência com as áreas técnicas da Agepar;
- Ao constatar que o tema não é de competência da Agência, o atendimento deve ser encaminhado via SIGO ao órgão ou entidade competente do Estado, informando ao cidadão sobre o redirecionamento;
- Quando o encaminhamento direto não for possível, deve-se orientar o solicitante, indicando o canal ou órgão adequado para o pedido, caso seja possível;

- Registrar a orientação e o encerramento do caso no SIGO, com linguagem clara e fundamentada. O registro deve permanecer íntegro e transparente, assegurando que a pessoa solicitante compreenda o motivo do encaminhamento e que o histórico da solicitação possa ser acompanhado pelos órgãos de controle (CGE/PR e Ouvidoria-Geral do Estado).

Em resumo: quando o assunto não é competência da Agepar, o pedido não é negado, mas é orientado ou encaminhado ao órgão ou entidade competente, independentemente do Poder ou da esfera de governo, quando possível a identificação.

6. RECURSOS E DECISÕES

O tratamento das solicitações de acesso à informação deve sempre observar os princípios da transparência, boa-fé e motivação dos atos administrativos. Assim, toda decisão tomada pela Agepar em relação a um pedido registrado com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) deve ser fundamentada e comunicada à pessoa solicitante de forma clara, compreensível e tempestiva.

As decisões são respaldadas em respostas das áreas técnicas e podem resultar em três situações:

- a) deferimento integral**, quando a informação é concedida em sua totalidade;
- b) deferimento parcial**, quando a informação é concedida em parte;
- c) indeferimento**, quando o acesso à informação é negado, mediante fundamentação legal.

A seguir, são descritos os procedimentos para cada hipótese e as oportunidades de recurso asseguradas ao cidadão.



6.1. Deferimento Integral do Pedido

Quando o pedido é deferido integralmente, significa que a informação solicitada pode ser divulgada em sua totalidade, respeitados os limites legais.

A agente de Transparência deve assegurar que a resposta:

1. Seja redigida em linguagem simples e cidadã, de modo que o solicitante compreenda o conteúdo;
2. Indique, quando cabível, o *link* direto ou o local exato onde a informação se encontra publicada;
3. Especifique o formato e a fonte dos dados (por exemplo: relatório, parecer, planilha, ato normativo);
4. Seja enviada dentro do prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, com justificativa fundamentada;

Uma resposta completa, tempestiva e compreensível encerra o atendimento no SIGO, com o registro da procedência “**Deferido**”.

6.2. Deferimento Parcial do Pedido ou Indeferimento do Pedido

Ocorre quando, por **razões legais ou técnicas**, não é possível fornecer total ou parcialmente a informação solicitada.

Entre os principais motivos de negativa estão:

- **A informação é sigilosa**, conforme hipóteses previstas na Lei de Acesso à Informação (arts. 23 a 31 da LAI) ou em outras legislações específicas;
- O pedido é genérico, desproporcional ou desarrazoado, exigindo tratamento que extrapole a obrigação legal do órgão (art. 19 do Decreto Estadual nº 10.285/2014);
- **A informação não existe**, não está sob a guarda da AGEPAR ou depende de consolidação técnica ainda não finalizada;
- **A solicitação envolve dados pessoais de terceiros** protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Em todos os casos, o deferimento parcial ou o indeferimento do pedido deve ser expressamente fundamentado

1. As razões da restrição de acesso, do deferimento parcial ou do indeferimento;
2. O fundamento legal (art. 20 do Decreto nº 10.285/2014);
3. A orientação sobre os recursos cabíveis e as autoridades competentes;
4. O prazo para apresentação de recurso, de forma destacada na comunicação à pessoa solicitante.

A agente deve utilizar o campo “**resposta conclusiva**” no SIGO, registrar a decisão conforme a situação aplicável — deferido parcialmente ou indeferido — e manter o histórico completo do atendimento.

6.3. Oportunidade de Recurso e Reclamação

Quando a pessoa solicitante discorda da resposta recebida é possível apresentar Recurso Administrativo à autoridade máxima da Agência, conforme o Decreto Estadual nº 10.285/2014. Esses mecanismos asseguram o duplo grau de análise e garantem o direito de revisão da decisão.

a) Primeiro Recurso – à Autoridade Máxima da AGEPAR (Art. 21)

- A pessoa requerente tem até 10 dias após o recebimento da resposta para interpor recurso;
- A Autoridade Máxima da Agepar deve analisar e decidir em até 10 dias, podendo reformar ou manter a decisão;
- Se a decisão for reformada (recurso provido), a informação deve ser imediatamente fornecida à pessoa;
- Caso o indeferimento seja mantido (recurso desprovido), a resposta deve ser fundamentada e informar sobre a possibilidade de novo recurso à CMRI.



b) Reclamação por Omissão de Resposta (Art. 22)

- Quando o pedido não é respondido dentro do prazo legal (20 + 10 dias), a pessoa requerente pode apresentar reclamação no prazo de até 20 dias;
- A Autoridade Máxima ou autoridade por ela designada deve manifestar-se em até 10 dias, determinando o fornecimento da informação, se for o caso;
- A reclamação também deve ser registrada no SIGO, vinculada ao pedido original.

c) Segundo Recurso - à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (Art. 23)

- Caso o primeiro recurso ou a reclamação não sejam providos, a pessoa requerente pode recorrer à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), no prazo de 10 dias;
- A CMRI poderá requisitar esclarecimentos complementares à Agepar antes da decisão final;
- Se o recurso for provido, a Comissão fixará prazo para cumprimento da decisão e o envio da informação à pessoa requerente;
- Se o recurso for desprovido, a decisão deve ser mantida no SIGO e comunicada com linguagem clara e fundamentação legal;
- A decisão da CMRI é definitiva no âmbito administrativo e vinculante, se cabível.

6.4. Registros e boas práticas

- Todos os recursos e manifestações devem ser registrados e vinculados ao atendimento original no SIGO, preservando o histórico completo.
- As comunicações com as pessoas solicitantes devem utilizar linguagem simples e objetiva, evitando termos técnicos desnecessários.
- Em caso de dúvida sobre a divulgação de determinado conteúdo, a Agente de Transparência deverá solicitar manifestação da área técnica responsável e, quando necessário, submeter a dúvida à UNIC, à pessoa Encarregada de Dados ou à autoridade competente, não necessariamente nessa ordem.

6.5. Síntese do processo de recurso

- **Pedido deferido:** informação concedida - atendimento encerrado.
- **Pedido negado:** negativa fundamentada - pessoa solicitante informada sobre o direito ao recurso.
- **1º Recurso:** Autoridade Máxima da Agepar decide (10 dias).
- **Reclamação:** cabível quando não há resposta (20 dias para interpor).
- **2º Recurso:** CMRI analisa e delibera (10 dias para interpor).
- **Decisão CMRI:** vinculante, com prazo para cumprimento.

Em resumo: O objetivo não é negar o acesso, mas garantir que toda decisão seja transparente, motivada e revisável. A pessoa cidadã tem o direito de saber por que uma informação foi concedida, por que foi negada e como pode pedir uma nova análise. Toda decisão restritiva de acesso deve indicar expressamente o fundamento legal, a autoridade responsável pela decisão e a possibilidade de recurso.

7. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO LAI

O fluxograma oficial da CGE/PR orienta o trâmite completo do pedido de acesso à informação. Na Agepar, o processo segue o mesmo padrão, adaptado às rotinas internas de regulação e fiscalização. A seguir, apresenta-se a versão textual resumida do fluxo de atendimento LAI, conforme diretrizes da CGE/PR.

- Registro do pedido pelo cidadão no SIGO - checagem de identificação e especificação (art. 10 da LAI);
- Triagem pela Agepar - se for o caso, solicitação de complementação de informações à pessoa solicitante (5 dias);
- Encaminhamento via 'Parecer Técnico' à área competente (prazos internos de 3-7 dias) e consolidação da resposta;
- Resposta à pessoa solicitante em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 (justificado);
- Se negado ou incompleto: 1º recurso à Autoridade Máxima (10 dias para decisão);



- Omissão de resposta - reclamação à Autoridade Máxima (20 dias para interposição; 10 para decisão);
- Mantida a negativa - 2º recurso à CMRI; decisão registrada e cumprida; encerramento no SIGO.

8. CONCLUSÃO

A Transparência Institucional, exercida pela Agente de Transparência, constitui fundamento da integridade institucional. Este Manual integra a governança da AGEPAR e será periodicamente revisado pela Unidade de Integridade e Compliance – UNIC, em articulação com a Ouvidoria, assegurando alinhamento contínuo às normativas aplicadas à matéria.

Este Manual entra em vigor após sua aprovação pela autoridade competente e deverá ser observado pelas unidades da Agepar no que se refere aos fluxos de transparência ativa, transparência passiva, registros administrativos e tratamento de pedidos de acesso à informação.

9. APROVAÇÃO, VIGÊNCIA E REVISÃO

Este Manual deverá ser submetido à autoridade máxima da Agepar para aprovação, por meio de protocolo administrativo nº 25.001.617-4, acompanhado de despacho da Agente de Transparência da Agepar.

Após aprovado, poderá ser formalizado por Portaria do Diretor-Presidente, com publicação no Diário Oficial do Estado e disponibilização no sítio eletrônico institucional da Agência, preferencialmente na seção de Transparência Institucional.

A revisão do Manual deverá ocorrer periodicamente, ou sempre que houver alteração normativa, orientação da CGE/PR, recomendação de órgão de controle ou necessidade de adequação dos fluxos internos da Agência.



O **Portal da Transparência** oferece assuntos ou tipos de pesquisa. Se você não encontrar o que procura, **peça as informações pelo formulário de Acesso à Informação**, disponível no Portal.



**TRANSPARÊNCIA,
PARTICIPAÇÃO E CONFIANÇA**
INFORMAÇÃO QUE FORTALECE,
GESTÃO QUE TRANSFORMA





SOLICITAÇÕES



DENÚNCIAS



RECLAMAÇÕES



LEI DE ACESSO
À INFORMAÇÃO



ELOGIOS



SUGESTÕES

CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA DA AGEPAR:



0800-6442013

OUVIDORIA



www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria-Agepar



ouvidoriaagepar@agepar.pr.gov.br



COMPROMISSO COM O CIDADÃO

A Ouvidoria da AGEPAR reafirma seu compromisso com a **transparência**, a **ética** e o fortalecimento da gestão pública, garantindo uma escuta qualificada e promovendo a **integração** entre **fiscalização**, **controle social** e **melhoria contínua** dos serviços públicos delegados.



OUVIR

PARA EVOLUIR



AGEPAR

AGÊNCIA REGULADORA DO PARANÁ



Rua Marechal Deodoro,
1.600 - Alto da XV -
80.045-090 - Curitiba - PR



+55 41 3210-4800



www.agepar.pr.gov.br



[www.facebook.com/
agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana](https://www.facebook.com/agenciareguladoraservicosdelegadosdoparana)



@ageparpr



@agepar1



0800-644-2013

OUVIDORIA