



**Governo do Estado de São Paulo
Controladoria Geral do Estado
Centro de Recebimento e Tratamento de Manifestações**

DESPACHO

Nº do Processo: 009.00000886/2024-23

Assunto: Pedido de informação - Protocolo SIC.SP nº 62792246712

SECRETARIA: Secretaria de Parcerias em Investimentos

UNIDADE: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

EMENTA: Reclamação com pedido de "reconsideração" acerca de solicitação de Tarifa Social. Pedido não objeto da LAI. Não conhecimento.

DECISÃO CGE-CODUSP/LAI Nº 00093/2024

1. Trata o presente expediente de pedido formulado à Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP, conforme consta do protocolo SIC e ementa em epígrafe.
2. Em resposta e em recurso o órgão informou que o SIC foi criado para atender exclusivamente as solicitações relacionadas à Lei de Acesso à Informação, informou que solicitações, reclamações e informações sobre a prestação de serviços de água e esgotos, inclusive emergências e assuntos comerciais, devem ser tratadas pelos canais de atendimento oferecidos pela SABESP e indicou todos os canais de atendimento existentes (central de atendimento, agência virtual, whatsapp, chat, aplicativo "sabesp mobile", canal exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, telefone e e-mail da ouvidoria e site). Insatisfeito, o interessado interpôs o presente apelo cabível a esta Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público da Controladoria Geral do Estado, nos termos do artigo 20, do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023, alegando que foi orientado a comparecer pessoalmente na agência: *"Por ser absurdo pretender a presença de uma idosa octogenária na Agência São Vicente para conseguir que o gerente regional responda a seu apelo aproxima-mo-nos da judicialização da questão de Fundo. Evitemos ir a juízo apresentando a resposta da autarquia ao apelo da idosa."*
3. Em análise do caso concreto verifica-se que o pedido inicial não se enquadra na definição de informação contida no artigo 4º e no rol exemplificativo disposto no artigo 7º da Lei nº 12.527/2011, por se tratar de uma manifestação de insatisfação na qual se requer providências.
4. Nesse sentido, cabe esclarecer, que o SIC.SP recebe demandas relativas a acesso à informações, dados e documentos, produzidos e/ou acumulados na Administração Pública estadual e que as manifestações com teor de reclamação, denúncia, sugestão, elogio e demais pronunciamentos de usuários de serviços públicos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes estatais na prestação e fiscalização de tais serviços devem ser registradas no portal da ouvidoria, no endereço eletrônico: <https://www.ouvidoria.sp.gov.br/>.
5. Desta forma, o presente recurso não encontra respaldo na legislação vigente para ser conhecido, carecendo, portanto, de pressuposto recursal da negativa de acesso, conforme previsto no artigo 20 do Decreto nº 68.155/2023.

6. Assim, considerando que o pedido apresentado está fora do escopo da Lei de Acesso à Informação – LAI, **não conheço do recurso**, com fundamento nos artigos 4º e 7º, da Lei nº 12.527/2011 e no artigo 20 do Decreto nº 68.155/2023.
7. Publique-se no sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, dando-se ciência aos interessados. Na ausência de nova manifestação no prazo de 10 (dez) dias, arquivem-se os autos.

São Paulo, 06 de maio de 2024.

Valmir Gomes Dias

Coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público



Documento assinado eletronicamente por **Valmir Gomes Dias, Coordenador de Ouvidoria de Defesa do Usuário do Serviço Público**, em 06/05/2024, às 20:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0026593232** e o código CRC **4C20C784**.