



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

**DESPACHO**

**Nº do Processo:** 009.00000449/2024-18

**Assunto:** Pedido de informação - Protocolo SIC.SP nº 74779244288

**SECRETARIA:** Secretaria de Gestão e Governo Digital

**UNIDADE:** São Paulo Previdência - SPPREV

**EMENTA:** Pedido de acesso as fichas financeiras da Sra. xxxxxx, CPF xxxxxxxx, professora aposentada da educação básica, desde a sua data de ingresso no serviço público (abril de 1973) até a sua aposentadoria (maio de 2017). Parte dos documentos inexistentes. Provimento parcial.

**DECISÃO CGE-CODUSP/LAI Nº 00058/2024**

1. Trata o presente expediente de pedido formulado à São Paulo Previdência - SPPREV, conforme consta dos protocolos SIC e ementa em epígrafe.
2. Em resposta a SPPREV informou que *"solicitações em andamento, procedimentos e processos de interesse pessoal, a São Paulo Previdência disponibiliza os serviços de Teleatendimento (0800 777 7738) e atendimento presencial de segunda a sexta das 09 às 16 h na Av Rangel Pestana, nº 300, cep 01017-911, para postos regionais favor consultar lista no site [www.spprev.sp.gov.br](http://www.spprev.sp.gov.br)".* Em recurso o órgão reiterou a resposta inicial e acrescentou que: *"Caso a referência por ficha financeira for os holerites ou Infome de Rendimentos da Sra [...], orientamos também que a mesma possa consultar com seu login e senha tanto em nosso site <https://sigeprev.spprev.sp.gov.br/spprev/jsp/autoAtendimentoUsuario/login.jsp> como no aplicativo SOU SP."* Insatisfeito o solicitante apresentou 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 estadual nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.
3. Diante da análise das informações prestadas verificou-se a necessidade de interlocução com a SPPREV, a fim de solicitar

esclarecimentos acerca da existência das fichas financeiras solicitadas.

4. Em resposta à interlocução a São Paulo Previdência reiterou e complementou a informação fornecida em 1ª primeira instância nos seguintes termos:
5. 

*"A SPPREV tem informação dos valores da ficha financeira de julho de 1994 para frente, visto que é o período utilizado para o cálculo da média, independente da utilização para esse fim, no caso de paridade.*

*A solicitação pode ser realizada pelo beneficiário ou seu procurador, devidamente investido, no atendimento presencial da autarquia.*

*A documentação completa pode ser solicitada pelo interessado no órgão de origem.*

*Todas as informações dos nossos canais de atendimento encontram-se aqui:*

*<https://www.spprev.sp.gov.br/>"*
6. Analisando-se a resposta ofertada observou-se que o órgão informou que tinha a informação dos valores da ficha financeira sem deixar claro se possuía as fichas financeiras requeridas, sendo necessária nova interlocução com a SPREV, que esclareceu que tem as fichas financeiras de julho de 1994 até março de 2017 e informou que os períodos anteriores devem ser solicitados no respectivo órgão de origem:
7. 

*"Como informamos anteriormente, temos as fichas financeiras de julho de 1994 para frente, visto que é o período utilizado para o cálculo da média, independente da utilização para esse fim, no caso de paridade.*

*A solicitação pode ser realizada pelo beneficiário ou seu procurador, devidamente investido, no atendimento presencial da autarquia.*

*A documentação completa pode ser solicitada pelo interessado no órgão de origem.*

*Desta forma, para a beneficiária Sra. xxxxxxxxxxxxxxxx, CPF xxxxxxxxxxxxxxxx, professora aposentada da educação básica, temos as fichas financeiras de julho de 1994 até março de 2017. Períodos anteriores (abril de 1972 até junho de 1994) devem ser solicitados no respectivo órgão de origem."*
8. Em análise do caso concreto verifica-se que o recorrido explicou que só possui as fichas financeiras de julho de 1994 até março de 2017, declarou que não possui as fichas de abril de 1972 até junho de 1994, informou que a documentação completa pode ser solicitada junto ao órgão de origem e comunicou que o acesso às informações existentes deve ser realizado pelo beneficiário ou seu procurador devidamente investido no atendimento presencial da autarquia.
9. Sobre as informações inexistentes, cumpre observar, que a

afirmativa de inexistência da informação pela instituição é presumidamente verdadeira e que a não disponibilização da informação, nessas situações, não contraria o direito de acesso à informação, conforme os procedimentos referentes a informações inexistentes estão previsto no artigo 14, III, do Decreto nº 68.155/2023 e conforme precedentes desta Controladoria Geral do Estado, a exemplo das Decisões CGE-CODUSP/LAI 309/2022 e CGE-CODUSP/LAI 316/2023, entendimento também consolidado no plano federal pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, como pode ser observado no disposto na Súmula CMRI nº 6/2015:

10. *“INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÃO: A declaração de inexistência de informação objeto de solicitação constitui resposta de natureza satisfativa; caso a instância recursal verifique a existência da informação ou a possibilidade de sua recuperação ou reconstituição, deverá solicitar a prejuízo de eventuais medidas de apuração de responsabilidade no âmbito do órgão ou da entidade em que tenha se verificado sua eliminação irregular ou seu descaminho.”*
11. No que se refere às informações existentes, entende-se que o atendimento presencial na autarquia é o mais adequado, visto que as informações solicitadas são pessoais e que, embora o requerente afirme que é o procurador da interessada, cabe esclarecer que o SIC.SP não possui meios de comprovar a identidade do requerente, sendo inadequado, conseqüentemente, prestar informações pessoais por meio do sistema, contudo, no caso em tela, não restou claro o prazo para atendimento presencial, conforme preceitua o inciso I, do artigo 14, do Decreto 68.155/2023.
12. Por fim, quanto a alegação do requerente acerca das orientações recebidas no sentido de protocolar seu pedido no sistema SIC.SP, é importante destacar, que durante a fase de interlocução, a SPPREV realizou análise de monitoria do atendimento prestado e constatou que operador realizou o procedimento de atendimento corretamente e não orientou o requerente a formular seu pedido no SIC.SP:
13. *“Na gravação da chamada em nosso Call Center em nenhum momento o atendente orientou a procurar o SIC, ao contrário como canal responsável para essa demanda deu a devida orientação de como ele deveria proceder para receber o documento que solicitava.”*
14. Desta forma, considerando que o órgão comunicou a inexistência de parte das informações, **não conheço do recurso** da parcela relativa ao período de abril de 1972 até junho de 1994 e quanto à parcela do recurso, relativa ao período correspondente à julho de 1994 até março de 2017, **conheço**, e no mérito, **dou provimento parcial**, com fundamento no artigo 11, § 1º, III, da Lei nº 12.527/2011 e no artigo 14, III, do Decreto 68.155/2023 e no artigo 11, § 1º, I, da Lei

nº 12.527/2011 e no artigo 14, I, do Decreto 68.155/2023, respectivamente.

15. Com efeito, o órgão deverá informar ao requerente o horário e local para o atendimento presencial e retirada, mediante certificação da identidade, das cópias das fichas financeiras da Sra. V. T. G. do período compreendido entre de julho de 1994 até março de 2017, apresentando à CGE a comprovação do cumprimento da decisão **no prazo de até 20 (vinte) dias**,
16. Publique-se no sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, para ciência aos interessados. Após a disponibilização das informações, não havendo pendências, arquivem-se os autos.

Paulo, 01 de abril 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 01/04/2024, às 10:47, 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](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0023507461** e o código CRC **D1FD327A**.

---