



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**PROTOCOLOS SIC** [REDACTED]

**SECRETARIA:** Secretaria dos Transportes Metropolitanos

**UNIDADE:** Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU

**ASSUNTO:** Pedido de informação formulado por [REDACTED]

**EMENTA:** Acesso à informação sobre linha de ônibus. Informações prestadas. Formulação de reclamação. Inovação sem conteúdo revisional. Recurso não conhecido.

**DECISÃO OGE/LAI nº 124/2017**

1. Tratam os presentes autos de demandas formuladas à Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU, números SIC em epígrafe, sobre linha de ônibus operada entre Santa Isabel e São Paulo, bem como para reclamações acerca do atendimento da empresa.
2. Em resposta, informou-se sobre os questionamentos propostos e sobre os meios para atendimentos e reclamações. Insatisfeito, o interessado interpôs os recursos cabíveis a esta Ouvidoria Geral, conforme o artigo 32 do Decreto nº 61.175/2015.
3. Destaque-se, preliminarmente, que o diálogo entre cidadão e Poder Público, extremamente salutar, é componente essencial da dinâmica democrática. Necessário que se reconheça, porém, que o Sistema de Informações ao Cidadão não é o caminho ideal para a formulação de consultas, denúncias ou reclamações, tendo antes por objetivo assegurar o acesso público a documentos, dados e informações sob custódia da Administração Pública, conforme a Lei nº 12.527/2011.
4. Nada impede que o órgão demandado esclareça dúvidas de qualquer cidadão, sempre que possível, tendo sido esse o caminho seguido pela EMTU. Inevitável, contudo, a conclusão de que, nesses casos, o objeto do recurso não encontra respaldo na legislação vigente, limitando-se as hipóteses recursais cabíveis àquelas expressamente previstas no artigo 20 do Decreto nº 58.052/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação.
5. Ademais, forçoso concluir que as manifestações dirigidas a esta Ouvidoria Geral não atendem aos requisitos para apreciação recursal, uma vez que a Lei Estadual nº 10.177/98, em seu artigo 43, III, é cristalina ao exigir a necessidade de “exposição, clara e completa, das razões da inconformidade”. Nos casos em apreço, o recorrente limita-se a demonstrar indignação com a situação e a criticar



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

- o atendimento da empresa, inexistindo qualquer pedido de reforma das respostas dadas em relação ao pedido formulado.
6. Por oportuno, assinala-se que reclamações e sugestões podem ser enviadas e são acolhidas pelas Ouvidorias dos órgãos estaduais, inclusive pela internet ([www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)).
  7. Diante do exposto, prestadas as informações cabíveis e ausente pretensão recursal amparada pela legislação vigente, **não conheço dos recursos**, tendo em vista a falta de preenchimento dos requisitos trazidos pelo artigo 43, III, da Lei Estadual 10.177/1998, restando, ainda, desatendidas as hipóteses recursais estipuladas no artigo 20 do Decreto nº 58.052/2012.
  8. Publique-se no sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, dando ciência aos interessados. Na ausência de nova manifestação no prazo de 15 (quinze) dias, arquivem-se os autos.

OGE, 23 de junho de 2017.

  
GUSTAVO UNGARO  
OUVIDOR GERAL DO ESTADO