



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

**PROTOCOLO SIC** [REDACTED]

**SECRETARIA:** Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania

**UNIDADE:** Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON

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

**EMENTA:** Atendimento adequado da demanda. Ausência de pretensão de reforma de decisão. Negado provimento.

**DECISÃO OGE/LAI nº 117/2017**

1. Trata-se de pedido formulado à Fundação PROCON, de número SIC em epígrafe, para acesso a informações sobre o portal “consumidor.gov.br”.
2. O órgão prestou informações, fornecendo dados relativos ao protocolo solicitado e aos procedimentos da Fundação, posteriormente complementados em recurso hierárquico. Insatisfeito, o interessado apresentou recurso cabível a esta Ouvidoria Geral, conforme estipulado no artigo 32 do Decreto nº 61.175/2015.
3. A análise dos autos permite concluir que a solicitação foi adequadamente respondida, nos termos da legislação vigente. O interessado solicita diversas informações relativas a protocolo registrado junto ao portal “consumidor.gov.br”, em especial quanto ao motivo do cancelamento da reclamação registrada. A resposta ofertada é minuciosa ao esclarecer a tramitação da reclamação, os motivos de cada decisão tomada ao longo do procedimento, bem como os padrões adotados pelo órgão.
4. As razões recursais, na verdade, acabam por traduzir insatisfação com o encaminhamento da reclamação, sem haver pleito por acesso à informação ou reforma de decisão denegatória, fugindo ao escopo do presente procedimento de acesso à informação.
5. 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)).
6. Verifica-se, portanto, não ter havido negativa de acesso à informação, razão pela qual **conheço do recurso**, para no mérito **negar-lhe provimento**, com fundamento no artigo 11 da Lei nº 12.527/2011, ausentes as hipóteses recursais previstas no artigo 20 do Decreto nº 58.052/2012.
7. Publique-se no sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, dando ciência ao interessado. Na ausência de nova manifestação no prazo de 15 (quinze) dias, arquivem-se os autos.

OGE, 13 de junho de 2017.

[REDACTED]  
**GUSTAVO UNGARO**  
OUVIDOR GERAL DO ESTADO

MKL