



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**  
**CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**ATA DA 103ª REUNIÃO DO CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

No dia 28 de julho de 2021, das 10h00min às 11h13min, reuniu-se o Conselho de Transparência da Administração Pública em ambiente virtual, face aos protocolos de proteção contra pandemia da COVID 19. A Conselheira Presidente, Dra. Clarice Albano abriu a sessão, cumprimentando e agradecendo a presença dos conselheiros e submeteu a Ata da 102ª Reunião do Conselho da Transparência para aprovação, que foi acordada e aceita sem ressalvas, por unanimidade. Na sequência, foi dada a palavra à Dra. Manuela Soares Ramalho, membro da equipe técnica e responsável pelos recursos de 2ª Instância, do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC - da Ouvidoria Geral do Estado – OGE, que discorreu acerca do fluxo dos pedidos de acesso à informação feitos na plataforma SIC.SP, com base no Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011. A pedido e em nome do Ouvidor Geral do Estado, Dr. Antonio Carlos Santa Izabel, fez esclarecimentos quanto aos apontamentos levantados pelo Dr. Manoel Galdino, representante da Sociedade Civil, pela Transparência Brasil, que na reunião anterior externalizou sua preocupação referente às respostas dos pedidos de informação, com base na Lei de Acesso à Informação – LAI, recepcionados no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC da Secretaria de Estado da Saúde, sobre a pandemia da COVID-19 que muitas vezes ficam sem serem respondidos no devido prazo, ou as respostas não são claras e nem objetivas, levando os cidadãos a buscarem respostas mais concretas em instâncias superiores. O Dr. Manoel Galdino manifestou a necessidade e a importância de a Ouvidoria Geral do Estado – OGE verificar, checar se as informações ofertadas pelos órgãos estão realmente coerentes com os pedidos solicitados e que as respostas sejam mais assertivas, diretas e claras, facilitando o entendimento e a localização dessas respostas, quando estas vierem acompanhadas por links ou arquivos, aumentando o grau de transparência e satisfação por parte dos cidadãos. Em resposta, a Dra. Manuella Soares Ramalho explicou que os encaminhamentos feitos pela OGE são baseados nas informações fornecidas pelos órgãos. A OGE não tem conhecimento de todas as atribuições do Estado, nem das informações que são fornecidas pelos órgãos, ademais, não tem autoridade de monitoramento, quando o órgão não responde inicialmente o pedido, diferentemente do que ocorre nos órgãos federais. Ressaltou que não se pode construir uma informação, quando não se tem. Isso não é obrigatoriedade dentro da Lei de Acesso à Informação – LAI. E que, em muitos casos, a OGE tem que ir atrás de uma informação que não foi dada pelos órgãos, por vários motivos: seja por conta da Pandemia da Covid-19, seja pela ineficiência do órgão, ou por estar com novos atendentes SIC's, que ainda estão se habituando à situação. Enfim, a OGE faz um esforço grande, para que os pedidos de informação sejam atendidos ou justificados. Ela se prontificou a levar os apontamentos explicitados pelo Dr. Manoel Galdino para o Ouvidor Geral do Estado, a



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**  
**CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

fim de promover melhorias, com respostas mais extensas, robustas e completas dentro das decisões. Em seguida, o convidado Dr. Thiago Lima Nicodemo, Coordenador da Unidade do Arquivo Público do Estado, da Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão se manifestou, apresentando-se como responsável pelo Sistema dos Serviços de Informação ao Cidadão – SIC.SP e Presidente do órgão colegiado da Terceira Instância. Em suas palavras disse que pôde aprender durante os 07 (sete) meses de sua gestão é que a transparência é um longo processo de aprendizagem. Vê o trabalho da LAI como um trabalho pedagógico de fato e que, quando se acompanha na Terceira Instância, percebe-se as reincidências. Muitas vezes o órgão está aprendendo a responder, ou não responde, porque não sabe qual é a informação, não consegue distinguir informação pública de privada, ou sigilosa. Dessa forma sugere que, para se fazer uma evolução em larga escala é preciso olhar melhor para esses números e transformá-los em ferramenta ativa, antecipando as perguntas, assim como também concorda e acha necessário que, dentro do sistema SIC, se possa fazer, obrigatoriamente, o órgão responder, entendendo que existem imperfeições e que vários temas que chegam pelo SIC não estão sendo respondidos de forma adequada. Coloca também que o Sistema SIC está passando por uma reforma, uma modernização que não envolve mudança de legislação em termos operacionais, mas sim podendo mudar a máscara digital e a forma de mobilizar esses dados. Falou, em termos de escala, que o SIC recebe por ano entre 25 e 30 mil pedidos. Expôs que se tivesse transparência ativa, o índice de produtividade seria a diminuição e não o aumento desses pedidos, que conseqüentemente aumenta o número de respostas. Se elas são adequadas ou não, não é sinal de que o Sistema SIC esteja saudável e produtivo. Acredita que esse seja um debate importante e que tanto ele quanto o Ouvidor e a Subsecretária de Serviços ao Cidadão, Tecnologia e Inovação, da Secretaria de Governo do Estado de São Paulo estão atentos a esses pontos. Esclareceu que dentro da Terceira Instância são realizadas em torno de 15 sessões por ano, com 30 (trinta) julgamentos por sessão e às vezes ocorre de serem realizadas 2 (duas) sessões no mesmo mês, para dar conta da pauta. Já foram realizadas, neste ano, em torno de 10 sessões, ou seja, já foram julgados em torno de 120 pedidos. Concluindo suas palavras, informou que são em torno de 30 mil trâmites por ano na base e na Terceira Instância são respondidos em torno de 150 a 200 pedidos, com um índice de satisfação em torno de 90%. No caso, em específico, levantado pelo Sr. Manoel Galdino, o Presidente da Terceira Instância explicou que isso não significa uma imperfeição da 2ª Instância, ainda mais com uma questão que traz preocupação e é de interesse público, como a vacina da Covid-19. Explicou que o fato de não se ter uma decisão satisfatória na Segunda Instância não significa que não será amparado pela Terceira Instância. É normal que a resposta seja reformada e nesse sentido, o Sistema SIC tem excelente funcionalidade. Pensando em larga escala, os aprimoramentos são necessários na mobilização de dados para fins de Transparência Ativa. O Sistema tem poucos recursos para obrigar o órgão a dar essa resposta. Há que se mobilizar os dados, para a Transparência Ativa, otimizar o Sistema e fazer uma melhor conexão entre as instâncias.



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**  
**CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Em suas considerações finais, o Sr. Manoel Galdino da Transparência Brasil reiterou a necessidade de fazer melhorias no atendimento aos pedidos, principalmente da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, em se tratando do assunto referente à Covid-19, que é o tema atual, a fim de que haja mais objetividade, clareza e transparência, facilitando o entendimento para os cidadãos. O Dr. Alexandre Guerreiro Mendes, representante da Secretaria de Governo do Estado também concordou com os esclarecimentos feitos tanto pela Dra. Manuella Soares Ramalho, quanto pelo Presidente da Terceira Instância, Dr. Thiago Lima Nicodemo da Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão, ressaltando a necessidade de um aprimoramento no Sistema SIC.SP em razão das dificuldades e dos questionamentos apresentados. O Dr. Vagner Diniz, representante da W3C Brasil, reforçou as palavras do Conselheiro Dr. Manoel Galdino, explanando que quando estão tecendo considerações enquanto sociedade civil não se trata de crítica ou um demérito ao Sistema SIC.SP, mas pelo fato de existir esse espaço para discussão é o resultado de algo que vem funcionando muito bem, comparando-se com outros Estados. Elogiando esse processo dentro do Estado de São Paulo, discorreu que essa participação mais ativa é de aprimoramento, desejando que o Sistema SIC.SP funcione cada vez melhor. Contrapondo as palavras da convidada Dra. Manuella Soares de Ramalho, informou que o que se pede não é mais robustez nas respostas das instâncias recursais, mas sim objetividade nas respostas da Instância Recursal. Explicou que quando há um recurso a um pedido de informação, significa que de alguma maneira houve uma insatisfação por parte do cidadão, com relação à resposta da Primeira Instância. Legitimamente ou não, há um grau de insatisfação e se esta insatisfação existe, acredita que o papel da Segunda Instância seja fazer a mediação entre o cidadão e a Primeira Instância, de maneira isenta e neutra, de tal forma que se consiga dar objetividade à resposta, com mais foco nessa insatisfação do cidadão. Isso fará com que se obtenha mais sucesso na mediação entre as instâncias recursais. Em suas considerações finais, a Dra. Manuella Soares de Ramalho agradeceu as sugestões de todos e reiterou também as palavras do Dr. Thiago Lima Nicodemo, quando falou sobre a escala de atendimento aos pedidos SIC. Considerou que a Segunda Instância está com 307 recursos até o presente momento, podendo chegar a uma quantidade estimada de 600, reconhece que é preciso dar uma atenção especial aos pedidos não respondidos, quando o assunto é Covid-19, bem como atender a todas as demais demandas solicitadas pelos cidadãos. Afirmou que as intermediações entre as instâncias são feitas e que a quantidade de decisões da Ouvidoria Geral do Estado, que são perda de objeto e são encaminhadas ao cidadão por e-mail, deva ser considerada como exemplo da intermediação, porém é algo que não aparece no Sistema SIC.SP e acredita que seja algo a ser pensado, como sugestão. Disse que como é obrigatório cadastrar um e-mail para fazer um pedido SIC, as respostas nos casos em que são atendidas por intermédio da OGE, são enviadas por esse mecanismo ao cidadão. É conversado com todos os responsáveis pelos SICs dos órgãos buscando a informação, pois mesmo já passados dez anos de implantação do Sistema, pode existir alteração de responsáveis



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**  
**CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

pelo setor que transmite as informações e o próximo que assume não sabe como responder corretamente. Citou que esse é um trabalho de uma capilaridade imensa dentro do Estado, para que a informação chegue ao cidadão. Explicou que existem cidadãos cujos pedidos não são muito claros e muitas vezes com vários itens de questionamentos e que não são respondidos por um único órgão. Informou que a Segunda Instância faz uma análise criteriosa, para que seja realmente apontada a informação correta, fundamentada na Lei de Acesso à Informação – LAI. Reiterou que, de toda forma, tanto o cidadão quanto os órgãos estão conhecendo e se aprimorando e, esses apontamentos fazem com que as instâncias recursais tenham olhares mais atentos, conhecendo e se aprofundando cada vez mais nas informações que existem dentro do Estado de São Paulo. E, mesmo que o Sistema SIC.SP esteja em constante evolução, tem o e-mail, que faz a comunicação com o órgão e com o cidadão. A convidada agradeceu a oportunidade e entendeu os pontos abordados. Reconheceu que nem sempre 100% dos pedidos serão atendidos da forma solicitada, mas que é sim necessário um aprimoramento para que se continue atendendo, bem e com qualidade, o volume de pedidos de informação dentro do Estado de São Paulo. O convidado, Dr. Thiago Lima Nicodemo concordou com o Conselheiro Vagner Diniz, com relação à necessidade de objetividade nas respostas e disse que poderia encaminhar para os Conselheiros a quantidade de respostas que são reformadas da Segunda para a Terceira Instância, o que não significa que a Segunda Instância esteja errada, mas sim é um indicativo da robustez do Sistema SIC, a fim de responder ao cidadão com a maior objetividade possível. Concluiu também, que isso é um indicativo da necessidade de transparência da própria CEAI, pois são números que poderiam existir, ou seja, uma reverberação imediata. Esclareceu que as sessões da Comissão Estadual de Acesso à Informação – CEAI são publicizadas em Atas e é um desejo que as sessões sejam gravadas, transmitidas ou qualquer coisa do gênero, para que possam ser vistas, uma vez que não existe um veto no caso de informações públicas. O veto que ocorre é no trâmite. Mas é um desejo que seja implementado em curto ou em médio prazo. Dra. Manuella acrescentou e esclareceu que isso também foi um esforço da Ouvidoria Geral do Estado – OGE. Dr. Thiago L. Nicodemo afirmou que um ponto de aprimoramento do sistema é justamente separar o que é metadado recorrente, da substância do que está sendo julgada, citando, por exemplo, que é importante para o Estado saber quantas vezes o cidadão pediu a mesma informação a órgãos diferentes. Por isso, para efeito de política pública, pensa ser necessário saber o nome do cidadão, pois assim o pedido fica individualizado, dando mais eficiência para o Sistema SIC. Quando são cruzadas as informações do Sistema SIC da Ouvidoria Geral do Estado (2ª Instância) com o da 3ª Instância, pode-se criar um aprimoramento personalizado. Uma outra questão levantada está relacionada ao momento do julgamento nas três instâncias, mas principalmente na Terceira instância, onde informou que não é tão importante o nome do cidadão solicitante, e sim o mérito do pedido. Isso é um ponto a ser pensado e aprimorado e é totalmente transparente. Dr. Manoel Galdino fez outro



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**  
**CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

questionamento, referente ao volume de recursos que a Ouvidoria Geral do Estado tem recebido e respondido; se tem sido maior do que a 05 (cinco) anos atrás e se, por conta da pandemia, houve limitação de recursos e de servidores, que dificultasse o trabalho, mesmo em atendimento remoto, bem como deixou em aberto uma discussão para uma nova oportunidade, para fazer um esforço sobre a possibilidade de tanto a Segunda como a Terceira Instâncias obrigarem os órgãos a atenderem, fazendo com que suas decisões sejam de fato cumpridas, visando corrigir falhas legais. A convidada Dra. Manuella respondeu que por enquanto não percebeu grandes alterações, quanto à entrada de recursos e o atendimento a essas demandas. Disse que o quadro de servidores da Ouvidoria Geral do Estado é enxuto, mesmo com atividades distintas. Não houve déficit no atendimento, pelo fato de todos os sistemas de atendimento aos cidadãos e ouvidoria serem informatizados, como: o “SP Sem Papel”, o SIC – Sistema de Informação ao Cidadão, o Sistema informatizado da Rede Paulista de Ouvidorias. O contato com as ouvidorias e os responsáveis SIC’s estão sendo realizados via e-mail e telefone a contento, porém a dificuldade maior ocorre dentro dos órgãos que, muitas vezes, não conseguiam as informações, pois não estavam no sistema informatizado, com prejuízo da indicação e da localização destas, previsto pela LAI – Lei de Acesso à Informação. Reconheceu que o maior impacto sentido foi a falta de respostas na Primeira Instância. Reiterou que as decisões estão dentro do site da Ouvidoria Geral e podem ser acompanhadas desde 2016, sendo possível fazer um comparativo de volume do que é perguntado e o tipo de decisão que está sendo ofertada. Em relação ao item da pauta, quanto à apresentação da nota técnica, referente a nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos foi acordado, a pedido do Dr. Manoel Galdino, que permanecesse na pauta da próxima reunião para discussão, em decorrência de legislação superveniente. A Presidente do Conselho, Dra. Clarice Albano agradeceu a todos pelos esclarecimentos, afirmou que levaria as sugestões apresentadas ao conhecimento do Ouvidor Geral do Estado, a fim de estudar possíveis melhorias com vistas ao fortalecimento da transparência. Concluídas as discussões sobre os temas pautados, a sessão foi encerrada.

Conselheiros e convidados presentes:

**REPRESENTANTES DO EXECUTIVO**

**Secretaria de Governo**

- Presidente: Dra. Clarice Albano – OGE
- Dr. Alexandre Guerreiro Mendes
- Dra. Teresa Cristina Ballarini Pereira

**Casa Civil**



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO  
CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

- Dr. Daniel Leão Bonatti

**Procuradoria Geral do Estado**

- Dra. Cristiane Vieira Batista de Nazaré

**REPRESENTANTE DA SOCIEDADE CIVIL**

- Dra. Maria Inês Fornazaro – **Associação Brasileira de Ouvidores**
- Dr. Manoel Galdino – **Transparência Brasil**
- Dr. Wagner Diniz – **W3C Brasil**

**ENTIDADES CONVIDADAS**

**Defensoria Pública do Estado de São Paulo**

- Representante: Dra. Maria Eduarda Ribeiro Cintra

**Ouvidoria Geral do Estado**

- Representante: Manuella Soares Ramalho

**Secretaria de Projetos Orçamento e Gestão**

- Representante: Dr. Thiago Lima Nicodemo
- Dr. Ieda Pimenta Bernardes

**SUORTE**

- Ana Lucia Moreira
- Bruno Favotto Canesin
- Helena Pchevuzinske
- Simone Gonzaga