



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**ATA DA 85ª REUNIÃO DO CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, REALIZADA EM 30 DE OUTUBRO DE 2019.**

No dia 30 de outubro de 2019, às 10h00, na sala de reunião do Arquivo Público do Estado de São Paulo, sito à Rua Voluntários da Pátria, 596 – 1º andar – sala 50, foi realizada a 85ª Reunião do Conselho de Transparência da Administração Pública.

**ABERTURA E COMUNICADOS**

A Conselheira Presidente iniciou a sessão cumprimentando os conselheiros presentes, anunciando a presença da **Dra. VERA WOLFF BAVA, Ouvidora Geral do Estado**, passando-lhe imediatamente a palavra:

**Dra. VERA WOLFF BAVA** anunciou a nova instituição da Ouvidoria Geral do Estado pois desde setembro de 2019, a Secretaria de Governo houve por bem reconhecer a autonomia administrativa da Ouvidoria Geral do Estado, separando-a da Corregedoria Geral do Estado, à qual esteve vinculada de março a setembro de 2019. Louvou as atribuições e objetivos da Ouvidoria Geral do Estado, cuja importância se inicia com a Lei nº 10.294/1999

Quando se refere às Ouvidorias como responsáveis pelo recebimento, avaliação de sugestões e críticas dos serviços públicos. Posteriormente via decretos, em especial o Decreto nº 61.175/2015, firmou-se a Ouvidoria Geral do Estado, conhecida como OGE, é o órgão coordenador da Rede Paulista de Ouvidorias, sistematizando informações com base nos dados das ouvidorias estaduais, por meio de monitoramento e avaliação dos seus indicadores. Atualmente são 394 ouvidorias, presentes em todos os órgãos e entidades estaduais. Comentou ainda a importância da Ouvidoria Geral do Estado para o fomento da transparência ativa e a aplicação das disposições da LAI,



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

Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, funcionando como segunda instância recursal nos processos de solicitação de informações públicas com fundamento na LAI, nos quais os Serviços de Informação ao Cidadão – SICs constituem a primeira instância para recebimento de pedidos de informação. Relatou a final as ações futuras que a serem desenvolvidas com o Arquivo Público do Estado de São Paulo, bem como a formação de ouvidores e capacitação dos servidores públicos. Seguiram-se manifestações de apoio e cumprimentos por parte dos conselheiros, como se pode acompanhar pela gravação via youtube disponível no Portal da Transparência Estadual.

### **APRECIÇÃO DA ATA DA SESSÃO ANTERIOR**

A ATA da 84ª reunião do Conselho de Transparência, realizada dia 25 de setembro de 2019, foi endereçada eletronicamente aos senhores conselheiros, em apreciação, foi aprovada por unanimidade.

### **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CAC**

#### **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SIC**

A conselheira **IEDA PIMENTA BERNARDES**, representa neste colegiado, a Secretaria de Governo e exerce as funções de diretora técnica do **Departamento de Gestão do Sistema de Arquivos do estado de São Paulo**, discorreu sobre a importância do Arquivo Público do Estado de São Paulo como órgão responsável pela guarda da documentação de valor histórico produzida pelo Governo Paulista, preservando e disponibilizando 400 anos de história. Detém um acervo com 12 milhões de documentos disponíveis à consulta pública e aproximadamente 19 milhões de documentos produzidos pelas secretarias, autarquias, fundações e fundos cartoriais, estas formam o arquivo administrativo, além de acervo cartográfico e uma hemeroteca com coleções de jornais e revistas do século XIX. O Arquivo Público tem



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

entre seus objetivos a difusão do conhecimento e da cultura, com material conservado e organizado propiciando a cultura da transparência, fundamental para o Estado Democrático de Direito. Apresentou em seguida, a obra editada pelo Arquivo Público: **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC** – Primeiros Passos, essencialmente didática para os cidadãos, orientando o exercício transparência passiva, mas na qual se observa também respeitável providência do governo no exercício de transparência ativa. A obra em 71 páginas contém o “passo a passo” para entendimento das disposições da LAI, bem como o atendimento dos pedidos de informação, inclusive com as exceções, as restrições ao acesso, as informações sigilosas e pessoais.

Ato contínuo apresentou o diretor da **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CAC, Sr. JORGE LEITE BITTENCOURT**, o qual expôs informações sobre os SICs e a CAC. Esclareceu que em atenção às exigências da LAI, Lei de Acesso à Informação, e ao decreto estadual regulamentador, Decreto nº 58052/2012, é assegurado a todos os cidadãos o pleno acesso a dados, informações e documentos público, para tanto foram instituídos os Serviços de Informações ao Cidadão – SICs, unidades de atendimento em todos os órgãos e entidades da Administração Pública estadual. Trata-se de serviços público gratuito, não sendo necessário o cidadão justificar seu pedido, apenas identificar-se (nome, número de documento, endereço físico ou eletrônico) e especificar a informação desejada. Poderá realizar seu pedido pessoalmente, por telefone, carta ou via internet [WWW.sic.sp.gov.br](http://WWW.sic.sp.gov.br)

Declinou a seguir as atribuições dos SICs:

- **“atender e orientar o público sobre os procedimentos para acesso à informação desejada;**



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- **informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades do órgão ou entidade;**
- **protocolar documentos e requerimentos de acesso à informação;**
- **conceder acesso de imediato aos documentos, dados e informações disponíveis;**
- **não sendo possível conceder acesso imediato, o SIC tem o prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), para informar o cidadão: data, local e modo para realizar a consulta; as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;**
- **que não possui a informação solicitada e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação;**
- **informar ao cidadão sobre a possibilidade de ingressar com recurso, bem como os prazos e condições para sua interposição, quando o acesso for total ou parcialmente negado."**

Quanto ao órgão que dirige, **CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CAC**, esclareceu que além de atender e orientar cidadãos quanto ao órgão ou entidade a se reportar para obtenção de documentos, dados ou informações é o órgão coordenador responsável pela integração de todos os 204 SICs. A CAC tem as seguintes atribuições:

- " – planejar e orientar a instalação dos SICs centrais e setoriais nos órgãos e entidades;**
- **coordenar a integração sistêmica dos Serviços de Informações ao Cidadãos – SIC, instituídos nos órgãos e entidades;**
- **gerenciar e atualizar permanentemente o banco de dados dos servidores responsáveis e que atuam nos SICs;**
- **definir requisitos e propor o aprimoramento contínuo do sistema ISC.SP;**
- **orientar o cidadão sobre a localização e tramitação de documentos de seu interesse;**



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

- **facultar a consulta pública ao SPdoc, Sistema Informatizado Unificado de Gestão Arquivística de Documentos e Informações na Administração Paulista, prestando as orientações necessárias;**
- **elaborar estatísticas sobre os pedidos de acesso à informação na Administração Paulista."**

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DAS OUVIDORIAS**

### **SISTEMA PAULISTA DE OUVIDORIAS**

Prosseguindo foi dada palavra às assessoras **da OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**. Inicialmente, pronunciou-se **TERESA CRISTINA BALLARINI PEREIRA** sobre a importância do Sistema de Ouvidorias criado em 2006, com objetivo de promover a interface entre o cidadão e o Governo do Estado de São Paulo: [WWW.ouvidoria.sp.gov.br](http://WWW.ouvidoria.sp.gov.br)

Esclareceu que **"o Ouvidoria.SP é um portal que dá acesso à relação de ouvidorias e assuntos relacionados à proteção e defesa do usuário de serviços públicos do Governo do Estado de São Paulo. Sendo o portal um ambiente na web que integra vários sites relacionados de alguma forma entre si**. O Portal Ouvidorias.SP foi feito para facilitar a vida do usuário e para isso organizou as informações de maneira simples e intuitiva oferecendo alternativas para que o cidadão encontre o que procura." Se ainda assim o usuário não encontrar uma informação o serviço entrará em contato com a equipe da **OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**. **Em continuidade, expôs ANELIESE ALBRICH BUCHI BATISTA COELHO** sobre as funcionalidades do Sistema e apresentou o **RELATÓRIO DAS OUVIDORIAS, PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019** com um total de manifestações 512.649. Seguiu-se estudo qualitativo e quantitativo entre as manifestações de 2016 e 2019, bem como exposição dos tipos de manifestação: informações; reclamações, elogios, denúncias, sugestões e outros e das formas de contato: telefone; e-mails; presenciais; formulários eletrônicos; cartas, fax e outros. Foi ainda analisado quadro com as pesquisas de satisfação, demonstrativo dos níveis de transparência ativa da Administração. Após significativos debates entre os conselheiros com proposta



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

para o aperfeiçoamento do sistema, os quadros deverão ser disponibilizados no Portal da Transparência e passam a integrar a presente **ATA**.

**PRÓXIMA REUNIÃO**

Examinados os temas pautados, foi franqueada a palavra aos presentes em seguida encerrada a sessão. A próxima reunião (86ª) ocorrerá dia 27 de novembro de 2019, quarta-feira, às 10 horas.