



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

**ATA DA 8ª REUNIÃO DO CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Aos 10 (dez) dias do mês de abril de 2013, às 09:30h, no auditório, sito à Rua Bela Cintra, nº 847, 1º andar, Bairro Cerqueira César, foi realizada a Reunião do Conselho de Transparência da Administração Pública, com a presença dos Senhores Membros do Conselho de Transparência da Administração Pública, na qualidade de representantes do Poder Executivo: - da Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania **ROBERTO FLEURY BERTAGNI**; da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional **ROBERTO MEIZI AGUNE**; da Secretaria da Fazenda **MARIA DO CARMO SCARAVELLI**; da Procuradoria Geral do Estado **MARIA RITA VAZ DE ARRUDA CORSINI**. Senhores Membros do Conselho de Transparência da Administração Pública na qualidade de representantes de Entidades Não Governamentais e Cidadãos: - da Associação Brasileira de Ouvidores **EDSON LUIZ VISMONA**; - da Transparência Brasil **NEISSAN MONADJEM**; do Consórcio World Wide Web – W3C Brasil **VAGNER DINIZ**. Representantes de Entidades Convidadas: do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo **LUIZ CORREIA LIMA**; do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo **DAPHNE DE ABREU SOUSA**; da Defensoria Pública do Estado de São Paulo o Suplente **JOÃO HENRIQUE IMPERIA MARTINI**; do Ministério Público do Estado de São Paulo **RITA DE CASSIA BERGAMO e LUIZ AMBRA**. Participou também, a Diretora do Departamento de Prevenção e Transparência **EUNICE APARECIDA DE JESUS PRUDENTE**. Justificaram a ausência: da Secretaria de Gestão Pública **ULRICH HOFFMANN**; da Casa Civil, **MARCELO GIROLDO**; o representante da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção São Paulo **ANIS KFOURI** e o representante da sociedade civil, **MARTIN JAYO**.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

**CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

O Presidente cumprimentou os presentes e deu as boas vindas aos novos representantes da Transparência Brasil, Dr. Neissan Monadjem e da Defensoria Pública, o Suplente, Dr. João Henrique Imperia Martini. Abertos os trabalhos, consultou sobre a ata da 7ª reunião que restou aprovada. Relatou as atividades desenvolvidas a partir da sugestão feita pela entidade Contas Abertas ao Conselho de Transparência que o governo do estado apoiasse os municípios no cumprimento da Lei de Acesso a Informação esse apoio foi articulado numa ação de governo e proposto um modelo de portal da transparência para as prefeituras, já com os dados de repasses do estado e possibilidade de incorporar os repasses da União e incluir outras informações necessárias para cumprimento da lei e facilitar o acesso dos cidadãos às ações e serviços das prefeituras. O governo desenvolveu o programa Transparência Municipal que esta sendo apresentado em 17 encontros regionais, sobre os quais os Conselheiros têm conhecimento e foram convidados a participar. Relatou ainda, que compareceu à abertura do programa na cidade de Ribeirão Preto e participará pessoalmente também em Campinas, Sorocaba e São Paulo. As exposições do Conselho tem caráter institucional, aborda a importância da Lei de Acesso, do Portal de Transparência. Quando da impossibilidade de comparecimento do próprio ou de outro representante do Conselho, é apresentada uma gravação abordando o mesmo tema. Os encontros irão até o início de maio e tem transmitido informações muito proveitosas As prefeituras têm demonstrado interesse e crê que no prazo legal consigam atingir os objetivos. Relatou também, que teve um encontro com o Ouvidor Geral da União, o qual ficou interessado nesse movimento em São Paulo, que não foi visto em nenhum outro estado o Conselho disseminando a cultura da transparência, e nesse sentido comentou que da intensificação do conhecimento da ouvidoria, do trabalho da ouvidoria especialmente que a



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Ouvidora Geral tem inclusive participado dos encontros, incentivando a instituição de ouvidorias municipais. Passou a palavra à convidada, Sra. Maria Inês Fornazaro, Ouvidora Geral do Estado de São Paulo.

**APRESENTAÇÃO – OUVIDORIA GERAL – MARIA INÊS FORNAZARO**

Cumprimentou os membros do Conselho e agradeceu o convite. É funcionária pública efetiva, foi funcionária e diretora do PROCON, Ouvidora do Município e da Câmara de Vereadores de São Paulo, assumiu em fevereiro, na Corregedoria Geral da Administração a função de ouvidora geral, a ouvidoria geral foi criada pelo Decreto 57.500/2011. Iniciou a apresentação com um breve histórico das ouvidorias, que a implantação de Ouvidorias no Governo do Estado de São Paulo teve início com a edição da Lei 10.294, em 20 de abril de 1.999, que em seu texto trata da proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, definindo como direitos básicos a informação, a qualidade e o controle adequado dos serviços públicos. As competências das Ouvidorias estão relacionadas no art. 9º, da citada Lei. As Ouvidorias foram regulamentadas por meio do Decreto 44.974, de 1º de julho de 1999, determinando que todos os órgãos públicos da administração estadual devem colocar à disposição dos usuários os serviços de Ouvidoria, reunidos por um sistema denominado SEDUSP – Sistema Estadual de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, originalmente coordenado pela Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania, posteriormente transferido para Secretaria da Casa Civil em 2006 e em seguida para a Secretaria de Gestão Pública, em 2007. As principais atribuições de coordenação e controle das Ouvidorias do Estado, do sistema de ouvidorias e elaboração dos relatórios ficam a cargo da Secretaria de Gestão Pública. A criação da Ouvidoria Geral não lhe tirou essas atribuições. A Ouvidoria Geral tem outras muito específicas, conforme previsto no mencionado decreto, quais sejam:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

- *promover a proteção e a defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, nos termos da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999;*
- *sistematizar informações sobre a atuação dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Indireta e Fundacional, com base nos dados das respectivas Ouvidorias, por meio de monitoramento e avaliação dos seus indicadores;*
- *sugerir ações com vista à melhoria das Ouvidorias e do funcionamento do serviço público estadual, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficácia e à ineficiência;*
- *incentivar a divulgação, de forma ampla e transparente, das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta, Indireta e Fundacional;*
- *produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados, com base nas manifestações recebidas;*
- *contribuir com a disseminação das formas de participação no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.*

Ou seja, a Ouvidoria Geral não tem atribuições de coordenação e sim de monitoramento, avaliação e principalmente fortalecimento e nesse caminho estão sendo direcionadas as ações. Que é uma ótima oportunidade participar do Conselho, a ouvidoria tem todo um caráter de transparência nos órgãos públicos e participação da sociedade e assim vem pautando a atuação da Ouvidoria Geral. Destacou que para entender o estado atual das ouvidorias inicialmente foram aproveitados os diagnósticos elaborados pela Secretaria de Gestão Pública um em conjunto com a FIA- Fundação Instituto de Administração e outro com os Especialistas em Políticas Públicas e também o trabalho da entidade Transparência Brasil em relação a atuação das ouvidorias. Avaliou que tivemos uma lacuna de tempo entre 2005/2006 até agora e que nesse lapso temporal o andamento das ouvidorias se deu por motivação do



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

cidadão e não pelo estado. Não temos então qualquer capacitação, não aconteceram encontros de ouvidores e o sistema nunca foi atualizado. No processo de avaliação também foram chamados ouvidores do estado. A Ouvidoria Geral já se colocou à disposição da Secretaria de Gestão Pública para colaborar no fortalecimento e na modernização. Nesse sentido já ocorreram reuniões com a Pasta, especialmente para retomar a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos, CCISP, composta por ouvidores e representantes da sociedade civil, que se reuniu pela última vez em 2005. A modernização do Sistema está prevista como primeiro trabalho para a Comissão, ressaltando que o mesmo possui algumas características interessantes e importantes, mas deve ser utilizado por todos os órgãos da administração, o que não vem ocorrendo, o DETRAN e o POUPATEMPO, por exemplo, não utilizam o sistema por ser desatualizado e não “conversar” com os órgãos de maneira interativa. No que tange aos cursos de capacitação, a retomada e desta vez com a certificação pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO. A Ouvidoria Geral solicitou à FUNDAP que já apresentou proposta que será levada a SGP assim como alternativas para que se efetive ainda neste ano a capacitação dos Ouvidores. Na programação de trabalho para 2013 está previsto para 27 de junho no Palácio dos Bandeirantes, auditório Ulysses Guimarães o encontro de ouvidores e parte de suas equipes, uma vez que o atendimento ao cidadão não pode ser interrompido, com o objetivo de retomar o contato, apresentar a Ouvidoria Geral visando à aproximação, integração e o fortalecimento do contato. A programação está pronta e será discutido o trabalho das ouvidorias, a criação da rede de ouvidores, os sistemas, ouvidorias que funcionam a contento, por exemplo, da Secretaria da Fazenda, Casa Civil, DETRAN e Sabesp e que podem dar ajuda a outras. Discussões sobre a LAI e o papel das Ouvidorias na lei, capacitação e um painel da retomada da CCISP. O Conselho receberá o convite formal e a presença de todos é indispensável.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Haverá ainda a edição, já aprovada pela CGA, de material educativo, no modelo de “cartilhas” de orientação aos ouvidores. A primeira é de conceitos básicos, o que é ouvidoria, como atua, quem é o ouvidor, como deve se comportar. O conteúdo já está praticamente pronto e a edição já está em fase de contratação. As próximas, ainda para este exercício abordarão temas como atendimento, mediação de conflitos e boas práticas. A Ouvidoria Geral atua em contato direto com os ouvidores para dar apoio, e tem recebido ouvidores e fazendo visitas nas ouvidorias para conhecer de perto e com intimidade o trabalho desenvolvido. O trabalho é de estimular e colaborar com processo de capacitação, sensibilizar os gestores para nomeação de ouvidores com perfil e estimular a inserção de recomendações de melhorias dentro dos relatórios que são passados aos gestores, uma função das ouvidorias que não tem sido utilizada adequadamente uma vez que o relatório hoje prioriza dados quantitativos, e deve também colocar dados qualitativos para ter melhor noção dos problemas recorrentes. Outra prioridade da CCISP será avaliar o conteúdo dos relatórios. Análise crítica dos relatórios de atendimento e sobre como integrar os diversos canais de atendimento, sic, fale conosco – ouvidorias, centrais de atendimento de forma a trabalhar em conjunto. Quando da participação do programa de transparência municipal em São Carlos tivemos a oportunidade de conversar inicialmente com representantes do Arquivo Público do Estado, coordenador do SIC que tem um sistema muito interessante. As atividades gerais da Ouvidoria geral envolvem atendimento pessoal, por telefone, e-mail, visitas e comparecimentos a eventos que tratem de ouvidorias. Assim participamos de encontro de Ouvidores da Controladoria Geral da União sendo noticiada a Formatação do PL de formatação das ouvidorias como um todo. Esse é o trabalho da Ouvidoria Geral que está se avolumando, mas que terá resultados em breve. As ouvidorias vão receber o suporte e as ações serão retomadas e o trabalho das ouvidorias em prol da transparência vai se tornar mais efetivo. O



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Presidente do Conselho em breve histórico do processo lembrou que a Lei 10.294 foi uma proposta anterior ao início do governo Mario Covas, que desde seu programa de governo intuiu essa necessidade e em 1995 apresentou o primeiro projeto de lei que só em 1999, no seu segundo mandato, foi aprovado por unanimidade. Desde então só temos essa Lei que foi a pioneira mostrando que o serviço público tem que servir e destacou três direitos estabelecidos: O direito à informação, à qualidade dos serviços e o controle. Estabeleceu o sistema de ouvidorias e as Comissões de Ética, que agora estão sendo retomadas. Ou seja, as diretrizes estavam dadas desde o século passado. A lei previa o sistema de informações SEDUSP – Comissão de Informações – tudo está previsto na lei, mas ficou desarticulado até a edição da LAI. Criou-se, todavia, imediatamente o sistema de ouvidorias. O primeiro curso de capacitação ocorreu em 1999 numa parceria entre FUNDAP e ABO, pois os ouvidores eram designados para atender a lei e então em parceria com a ABO foi iniciado a capacitação. Há preocupação de retomar esses cursos – é importante rearticular esses cursos – assim como criado o sistema, nomeados ouvidores ainda faltava articulação, a lei não criava o ouvidor geral por um entendimento do Mario Covas que privilegiou, naquele momento, o sistema, a coordenação na primeira iniciativa ficava a cargo da Secretaria da Justiça e depois para a Secretaria de Gestão. Precisamos retomar a articulação – identificar o trabalho, as dificuldades até mesmo de interlocução nas próprias pastas, visão de gestão efetiva, posicionamento estratégico, as manifestações apresentadas pelos ouvidores são preciosas, vem diretamente dos usuários, vincularem as Ouvidorias com o processo decisório, e a necessária a interligação das ouvidorias por um sistema, para que os ouvidores se conversem. Recordou que na primeira reunião do conselho deliberou-se pela publicação dos relatórios das ouvidorias, os quais já estão no site da SGP, mas devemos incentivar outras ações. Que a própria administração publica não



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

conhece a lei 10.294. A Instituição da Ouvidoria Geral irá intensificar esse processo de conhecimento das ouvidorias, interação das ouvidorias, interação vertical, as ouvidorias como instrumento de gestão. Papel importante da Ouvidoria Geral para complementar esse sistema criado pela lei para dar maior Organicidade ao processo sistêmico. Dos encontros regionais tem visto também o interesse das prefeituras em relação às ouvidorias. O SIC vem fortalecer esse sistema de interação e participação do cidadão na administração pública e que essa participação tenha resultados, conseqüências, resulte em mudanças e novas iniciativas por parte da administração pública. Foi dada a palavra aos presentes. A Ouvidora Geral ressaltou que é importante dizer que as ouvidorias existem e funcionam. Os ouvidores estão envolvidos e incorporados nas suas ações e o que a Ouvidoria Geral irá fazer é fortalecer esse trabalho. No encontro regional o trabalho foi de convencimento para o município utilizar essa ferramenta, apoiando o município para organizar as necessidades e demandas – e oferecendo a expertise do estado para os municípios montarem e capacitarem suas ouvidorias. O representante do W3C parabenizou a apresentação desejou boa sorte e apresentou seus comentários, considerando que a existência de ouvidores nos órgãos públicos é quase um papel de ombudsman. Ter a defesa do cidadão com relação as suas necessidades é de extrema importância, assim dá a essa estrutura um papel de representante do governo, extrapola ser um funcionário da instituição para ser um funcionário a serviço do cidadão. Sobre o relatório, viu que não tem as informações, não há numero de atendimentos que foram realizados, respondidos ou perfil de atendimento. Quantos foram solucionados, quais os órgãos que recebem mais informações do estado? Propôs usar o modelo do PROCON, modelo interessante de transparência do cidadão como consumidor e vê o cidadão como um consumidor dos serviços públicos. Questionou se os relatórios tem nível de detalhamento e se podem deixar de ser semestrais para serem mensais





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

e publicizados. Disponibilizados para a mídia e questiona como anda a evolução do perfil de comportamento. Em relação a manifestação, a Ouvidora Geral comentou que é necessário fazer um trabalho de empoderamento do cidadão que ao participar contribui para a melhoria do serviço público e o ouvidor deve incorporar essa noção e demonstrar isso no momento do atendimento, que sua escola é o PROCON, onde ficou por muitos anos. Com relação ao relatório, informou que está no site da SGP o relativo ao 1º semestre de 2012 o último ainda não foi divulgado, já foi elaborado e deve ir ao Governador e posteriormente publicado. Já tem os números de atendimentos e classificação, mas o que queremos trabalhar e precisamos da modificação do sistema para que possamos utilizar critérios utilizados pelo PROCON, qual a conclusão, o que aquele atendimento resultou. Que nesse novo relatório já deve aparecer alguma mudança dentro do possível. Que independente do relatório semestral, está recomendado na cartilha que será distribuída, que cada órgão deverá apresentar de relatório mensal, quantitativo e qualitativo com recomendações encaminhado a todos os dirigentes e publicados nos sites de cada órgão. O presidente comentou que essa recomendação vem ao encontro de uma das primeiras recomendações do conselho que cada órgão divulgue seu relatório específico, que as 257 ouvidorias publiquem seus relatórios em seus sites, para que tenhamos um olhar focado, preciso por órgão, por ouvidoria e a SGP fique com o trabalho de compilação. O Sr. Agune parabenizou a Ouvidora Geral, mais que uma recomendação entende que deva ser uma determinação que publiquem os relatórios mensais e já que será feito novo sistema que tenha com previsão de banco de dados disponível abertos para consulta uma determinação que os ouvidores divulguem em suas paginas os relatórios de suas pastas. Que o banco de dados seja disponibilizado numa saída aberta, respeitando os limites do sigilo, mas que gerem uma saída para que o cidadão tenha possibilidade de acessar. Que no conteúdo programático do próximo curso de



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

capacitação seja oferecido um módulo de visão de estado, contemplando orçamento, programa de governo, PPA, etc. – há ouvidores conhecem sua secretaria, mas não o estado. Que as ouvidorias mantenham outros tipos de presença, virtual, principalmente em aparelhos móveis porque hoje o cidadão se manifesta de outra forma e deve ser incorporado ao trabalho do ouvidor. Comentou que o portal do cidadão SP está à disposição da Ouvidoria Geral. O representante do W3C aponta para a entrada das reclamações por dispositivo móvel e que a possibilidade de acesso à pessoa com deficiência, é um ponto de extrema importante, oferece sem custo para o estado orientação técnica no que for necessário e disponibilizou também o incentivo ao sistema de ouvidorias. O representante da Defensoria Pública comentou sobre a boa vontade de todos em aprimorar os serviços públicos, que ouvidoria é o principal instrumento de gestão de informação, pois aponta onde estão os gargalos de políticas públicas. Sobre as diversas portas de acesso vê lado positivo pois fomenta o acesso, mas se não organizado gera retrabalho e as informações se perdem, não geram um banco único de dados. Indagou sobre como superar a dificuldade de gerenciar as diversas portas de entrada. O recorte qualitativo quando fala em dado qualitativo se fala o que? Natureza da reclamação? Qual é a reclamação? Aborda ainda a necessidade de recorte regional para identificar onde esta o foco do problema. Comentou que deve ser adotada uma postura proativa. A população fica alheia à internet, não tem acesso, que deve sair do órgão público e se colocar à disposição do cidadão. Sobre os comentários a Ouvidoria Geral informou que trabalhar a gestão da informação é um dos tópicos da cartilha, com foco nas políticas públicas. Em relação as portas chamou a atenção pois é preocupante ter muitas portas e não ter os dados qualitativos e quantitativos e pode receber informações diferentes de acordo com a porta por onde entram as informações. Esse aspecto será tratado num segundo momento – uma política de atendimento ao cidadão, mantendo as diversas portas, mas com uma real



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

integração entre elas. Em relação ao recorte qualitativo esse relatório tem algumas possibilidades de avaliação, ainda não é suficiente, quando esteve no PROCON tratavam qual é o assunto e qual é o problema, então quando forem trabalhar o sistema pretende justamente oferecer uma tabela simples para a obtenção. Sobre recorte regional ainda não se pensou. No que tange à postura passiva, uma das recomendações é de ser proativa e propositiva mas envolve responsabilidade do dirigente em nomear uma pessoa adequada para aquele trabalho e do próprio ouvidor, que pode agir de ofício e ser propositivo. O conteúdo da proposta envolve responsabilidade e conhecimento de estado como o próprio Dr. Agune colocou. Não se muda de um dia pro outro, é uma mudança de postura, que esta sendo trabalhada. A representante da Secretaria da Fazenda, nessa linha, propõe recortes por serviços, que as ouvidorias identifiquem os serviços ofertados por suas pastas e comecem a trabalhar nesse sentido. Lembrou quanto ao acesso à internet, que existem os postos do Acesso São Paulo que estão à disposição do cidadão em todos os “Poupatempo” e a população identifica facilmente e existem técnicos da Prodesp que auxiliam o cidadão na utilização. A Ouvidora Geral lembrou inclusive dos telecentros da Prefeitura que também estão à disposição do cidadão, manifestou que a ouvidoria tem que ter uma aproximação informal se traduzindo nos meios de comunicação, atendendo pessoalmente, por telefone, e-mail, carta... Não existe forma de cercear o atendimento, abrir todas as portas, inclusive o contato pessoal se traduz em atendimento. As ouvidorias também atendem o público interno, os próprios funcionários apresentam suas reclamações em face da sua insatisfação. A representante da Secretaria da Fazenda comentou que tem conhecimento que a ouvidoria da sua Pasta recebe qualquer forma de reclamação, tudo é registrado e dado retorno ao cidadão. A Ouvidora Geral destacou ainda, que em que pese a proibição do anonimato se houver nexo de causalidade a Ouvidoria trabalha o problema, essa é a carga de informalidade.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Quanto ao recorte por problema, foi pensado sim, é também uma questão de tempo. Dr. Vismona assumiu na condição de coordenador do conselho um processo de síntese das recomendações que serão encaminhadas ao Corregedor para que essas recomendações sejam avaliadas e se possível implementadas: A perspectiva da Ouvidoria - O Decreto define que o ouvidor é um representante dos legítimos interesses do cidadão que o procura. O ouvidor tem que trabalhar com a perspectiva do cidadão, nesse sentido que a ouvidoria geral crie uma comissão de participação da sociedade civil, junto com a ouvidoria geral na expectativa de que a sociedade tenha força para levar suas demandas; Aprimorar os relatórios, que sejam mensais, melhor qualificação das informações-reclamações, se possível com recortes regionais e por serviço; Que as ouvidorias facilitem o acesso ao relatório aos portadores de necessidades especiais; Que as ouvidorias possam receber informações por meio móvel, em postos remotos se possíveis nos metros. Recordou que já havia nos Centros de Integração da Cidadania da Secretaria da Justiça - CICs, que seja verificada a manutenção e que nos postos do ACESSA São Paulo também seja viabilizado o atendimento; As novas recomendações serão encaminhadas aos conselheiros para apreciação e complementação, e posterior encaminhamento a CGA para que participe da reestruturação do Sistema e ao Secretário de Gestão Pública. O representante da W3C nesse momento já manifestou pela inserção de recomendação do detalhamento e integração das informações para que não fiquem fragmentadas; Com relação aos cursos de capacitação que “conhecimento do estado” o conhecimento da administração deverá constar da grade curricular; O representante da Secretaria do Planejamento comentou sobre a possibilidade das ouvidorias ter Facebook institucional, que o ouvidor não pode ficar restrito as manifestações que recebe, ao que foi respondido pela Ouvidoria Geral que os ouvidores não tem condições ainda de dar conta de mais esse canal, reconhece que é necessário, mas tem que ser trabalhado. O



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

Presidente do Conselho manifestou que a expectativa do conselho é agitar as ouvidorias, que estão passivas, pois foi cumprida a lei, foram estabelecidas as ouvidorias, mas as ouvidorias têm que ser oxigenadas, o orçamento deverá atender para implantar esse dinamismo. O representante da Secretaria do Planejamento sugeriu que substitua a orelha do símbolo do portal da ouvidoria, pois as ouvidorias têm que falar também. Resgatar do lançamento do sistema de ouvidorias em 1999 a máxima: “Tudo que você disser será usado ao seu favor”, essa é nossa proposta. O Presidente alertou que o atendimento a essas demandas dependem de orçamento, a reestruturação, essa visão de dinamismo depende de orçamento - O sistema em especial é uma questão que demanda recursos. A Ouvidora Geral destacou que além do orçamento há a reorganização das ouvidorias em redes em sistema, a modernização é o grande trabalho, dar vida ao SEDUSP como mencionou o Presidente do Conselho. A Ouvidora Geral agradeceu a gratificante oportunidade e as sugestões, muito procedentes e pertinentes.

Presentes Dra. Ieda e Dra. Elissandra, do Arquivo Público do Estado, o Presidente passou a palavra, ressaltando que a iniciativa do Arquivo vem ao encontro do trabalho de fortalecimento da cultura da transparência que o Conselho tem estimulado.

**APRESENTAÇÃO – VÍDEOS DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**DRA. IEDA PIMENTA BERNARDES e DRA. ELISSANDRA PATRICIA MELO**

( Departamento de Gestão do Sistema de Arquivo Público do Estado de São Paulo ) Discorreu sobre o tema organização dos acervos, que é condição necessária para acesso a informação. Documentos e informações organizadas para assegurar o acesso. Reiterou sobre a ausência de previsão sobre arquivos e gestão documental nos órgãos públicos no que diz respeito à lei de acesso. Que



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

o Estado de São Paulo foi vanguardista, antes da CF de 1988, em 1984 implementou um sistema de arquivo no estado visando assegurar o acesso e hoje já temos este sistema informatizado atualizado. O vídeo nasceu da preocupação de como falar de acesso, pois não se trata apenas de gestão tecnológica, mas sim de documentos e informações organizadas. Ressaltou que a transparência passiva precisa ser muito ativa para dar conta, para assegurar o pleno acesso aos documentos dados e informações. Atualmente conta com instrumentos de gestão documental eficientes, planos, tabelas, o SPDoc que vem sendo implementado progressivamente e esta sendo aprimorado conforme o Dr. Bacellar já teve oportunidade de apresentar para este Conselho. Ressaltou que o arquivo morto é preocupante, na administração pública de forma geral. Os arquivos e documentos não são uma burocracia indesejável ou formalidade inútil, servem de prova, de testemunha. Registram e servem de prova que as atividades foram executadas. O cidadão quer justamente essa informação, a que tem valor de prova. O vídeo trabalha para sensibilização especialmente dos dirigentes, pois há dificuldades nesse sentido, ou seja, todos querem dar acesso a informação mas não querem arrumar seus acervos, fazer as tabelas. A importância de implementar essa política de gestão, efetivamente no estado como um todo para que a informação não seja prejudicada. Descreveu a iniciativa dos vídeos como modesta, de baixo custo, com intenção de sensibilizar, motivar os servidores que atuam nos arquivos, protocolos e SICs e usar uma linguagem que o cidadão possa entender para exercer seu direito de acesso. Sobre o segundo vídeo comentou que se tratou inicialmente de um recurso pedagógico para motivar os atendentes dos SICs, que atualmente são 730 funcionários distribuídos por todo o estado, são muitos órgãos e há dificuldade de fazer a informação chegar e esse vídeo tem esse condão. Os servidores reagiram no início do SIC, foi inevitável associar o cidadão ao “chato q quer saber de tudo” e o funcionário ainda tem prazo pra dar essa informação



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

e ainda é difícil localizar a informação, buscar e fornecer. Veio de uma necessidade de orientar os atendentes e também os cidadãos de quais os procedimentos para obter as informações. Em São Paulo está localizado o órgão central do SIC que é o Centro de Atendimento ao Cidadão, o CAC existe desde 2009 mas com o decreto que regulamenta a LAI no estado, aumentaram suas atribuições e até meados do ano o espaço será privilegiado para esse serviço, no novo prédio haverá um espaço especial para receber o cidadão. Salas de treinamento, salas de reunião e treinamento para atendentes, espaço de cidadania, inclusive para escolas que quiserem visitar e assistir vídeos ou palestras sobre o tema. Foi apresentada aos conselheiros a planta da nova sede. Os vídeos apresentados estão disponíveis na íntegra, na gravação da Reunião, no endereço <http://tecreg.fundap.sp.gov.br/> e foram entregues também em CDs aos membros do Conselho. Encerrada a apresentação o Presidente ressaltou que os vídeos traduzem questões complexas de formas simples e sobre a disponibilização desses vídeos nas atividades do Conselho, uma vez que se tratam de instrumentos de cidadania. Agradeceu e parabenizou a convidada. Nesta oportunidade a Dra. Ieda anunciou que o Estado de São Paulo, pelo Arquivo Público, recebeu o Premio do Anuário TI Governo com o projeto SIC, ressaltando que o projeto teve a colaboração da Secretaria de Gestão Pública, Prodesp e ainda manifestou a importância da ouvidoria que poderá colaborar indicando o grau de satisfação do SIC.

### **CONSOLIDAÇÃO DAS ORIENTAÇÕES EMANADAS**

Prestando contas das orientações que o Conselho definiu para sistematizar suas orientações, o Presidente comentou sobre os ofícios enviados ao Presidente da Corregedoria, cujas cópias os membros do Conselho já receberam. Um dos ofícios trata da pesquisa sobre a compatibilidade da legislação paulista com as disposições da Lei de Acesso à Informação, foi



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

deliberado centralizar a pesquisa na Assessoria Técnico-Legislativa – ATL, órgão da Casa Civil, solicitando sejam remetidos relatórios trimestrais a este colegiado o outro trata do relatório solicitado ao SIC, que deverá conter o total das demandas recebidas, atendidas, o percentual das respostas positivas, negativas e impertinentes, o tempo médio de resposta e avaliação das questões demandadas. O Presidente, conforme deliberado apresentou resumidamente a consolidação das orientações emanadas, para publicação no Diário Oficial do Estado, dando, assim, conhecimento público das iniciativas adotadas, ressaltando que a íntegra do Ofício encaminhado ao Presidente da Corregedoria Geral da Administração foi encaminhada a cada um dos membros via e-mail.

*Rol de orientações aprovadas:*

- 1. Todas as reuniões são transmitidas em tempo real pela internet;*
- 2. Realização de pesquisa sobre a compatibilidade da legislação paulista com as disposições da Lei de Acesso à Informação, uma vez que o Decreto N° 58.052/2012 já determina no âmbito da Administração Pública o respeito ao direito de informação e à necessária transparência no gerenciamento do patrimônio público;*
- 3. Feita a pesquisa, constatadas vinte uma leis que tratam de informação, restrição, sigilo, confidencialidade, ultrassecreta, secreta e reserva, foi deliberado centralizar a pesquisa na Assessoria Técnico-Legislativa – ATL, órgão da Casa Civil, solicitando seja remetido ao colegiado, em três meses, relatório conclusivo quanto à conformidade da legislação paulista com as disposições da LA;*
- 4. Para as ouvidorias públicas do Estado de São Paulo, instituídas pela Lei n° 10.294 de 21/04/1999, propõe-se:*
  - a. Para os fins de controle social, que sejam publicados relatórios trimestrais;*
  - b. Sejam providenciados cursos de capacitação;*





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

- c. Re-estruturação do sistema de ouvidorias, para que os dados apontados sejam utilizados na gestão da administração pública, fortalecendo o apoio às demandas do cidadão;
5. *Tendo em vista os prazos previstos para cumprimento da Lei de Transparência – Lei Complementar 131 de 27/05/2009 - e as penalidades decorrentes, recomenda-se ao Poder Executivo do Estado, por meio dos órgãos competentes (CGA, CEPAM, SEADE, FUNDAP, PRODESP, SPDR, SEFAZ), que apóie os municípios (especialmente os que têm menos de 50 mil habitantes) para que a Lei Complementar seja atendida;*
6. *Aprovação do regimento interno e, para coordenação dos trabalhos do Conselho de Transparência, eleição do presidente e do vice-presidente para um mandato de um ano, tendo sido eleito para presidente, Edson Luiz Vismona, representante da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman e, para vice-presidente, Roberto Fleury Bertagni, representante da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania*
7. *Para o devido acompanhamento pelo colegiado das demandas apresentadas pelo cidadão, propõe-se que sejam enviados relatórios periódicos, tanto pelo SIC como pelo CAC, com as justificativas de possíveis indeferimentos aos requerimentos apresentados pelos cidadãos;*
8. *Autorização da presença de cidadãos nas reuniões do Conselho de Transparência, mediante inscrição prévia (até cinco dias antes da reunião), limitados a cinco pessoas (em virtude do espaço da sala de reuniões);*
9. *Solicitação à Fundação PROCON de São Paulo, apoio para avaliação dos portais do governo do Estado de São Paulo sobre as informações que são prestadas, estimulando o seu aperfeiçoamento, tendo em vista, sempre, a percepção do cidadão usuário dos serviços públicos;*
10. *Formação de grupos de trabalho integrados por especialistas em políticas públicas (Secretaria de Gestão e CGA), para uma análise de repasses de*



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

*verbas, transferências intergovernamentais vinculadas e as incondicionadas, integridade das decisões administrativas e análise do arcabouço legislativo;*

- 11. Agendamento de reuniões com os dirigentes das entidades convidadas, para apresentação dos trabalhos do Conselho de Transparência e fortalecimento da cultura da transparência em nosso estado.*
- 12. Participação do Conselho de Transparência, pelos seus membros, nos Encontros Regionais com Municípios, para ampliar a capacitação e estimular a transparência municipal.*

Conforme observação do representante do W3C foi deliberado que se acrescentará à recomendação ao SIC e encaminhado à CGA, que do relatório conste o que o governo dá como negativa e as respectivas justificativas para essas respostas, bem como, que serão complementadas as recomendações com relação às ouvidorias, a serem enviadas ao Presidente da CGA com vistas à Secretaria de Gestão Pública. O representante da W3C levantou ainda a questão da representação do Conselho, no sentido de que os membros não governamentais estão desfalcados desde a primeira reunião em 2 (dois) representantes indicados pelo governo. Que, em que pese a estatura de ambos, os Senhores Helio Bicudo e Eduardo Caldas nunca compareceram às sessões e requereu o cumprimento do contido no artigo 18 do Regimento, cobrando atitude efetiva para a regularizar a composição. Ressaltou que embora não veja divisão de quem representa governo ou não, que o colegiado é amigável, lhe incomoda uma pessoa nomeada nunca ter aparecido para uma reunião e a representação da sociedade civil esta desbalanceada e há de ser garantida. Que deve ser proposta ao Governador a substituição ou no mínimo antes de tomar essa atitude que o Conselho faça uma consulta. Relembrou a postura do Senhor Etevaldo que muito honesto e transparente, declinou da participação no Conselho em razão de suas atividades não lhe permitirem tempo para tal. A



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO**

representante da Secretaria da Fazenda questionou se poderia ser feita menção ao Regimento uma vez que o mesmo não fora publicado ao que foi argumentado que tendo em vista que as reuniões são transmitidas pela internet, e o regimento foi discutido durante as reuniões é de conhecimento público. Foi comunicado pelo Presidente que o Regimento será publicado no DOE bem como no site da CGA, e serão consultados formalmente os membros Helio Bicudo e Eduardo Caldas sobre seu interesse em permanecer, participando efetivamente do Conselho e após será promovida a solicitação de substituição dos referidos, assim como a indicação de substituto para o Senhor Etevaldo, resultando na nomeação dos novos representantes. O representante do W3C alertou também que quando se diz nas atas “sugerir” ter o cuidado de substituir por “deliberar”, que ficou em dúvida quando leu a ata anterior se quando “sugere” irá se tornar ou não uma deliberação então que se tenha como concluído por deliberação, vez que sempre serão recomendações. Por fim foi agendada a próxima reunião 08 de maio. Como os observadores estiveram presentes além da Dra. Henriqueta Loto, Flavia Loureiro, Alessandra Silva e Sr. André Luiz, a Rede pela Transparência e Participação Social, representada pela Dra. Tânia. Fazem parte desta rede: Ação Educativa, Amarribo Brasil, Artigo 19, Associação dos Procuradores do Estado de São Paulo – APESP, Associação dos Especialistas em Políticas Públicas do Estado de São Paulo – AEPPSP, Centro Integrado de Estudos e Programas de Desenvolvimento Sustentável Cieds, Conselho de Representantes dos Conselhos de Escola – CRECE, Grupo de Pesquisa em Políticas Públicas para o Acesso à Informação – Gpopai-USP, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – Idec, Instituto Ethos, Movimento de Combate à Corrupção Eleitoral – MCCE, Movimento Voto Consciente, Rede Nossa São Paulo – RNSP e W3C Brasil. A palavra foi concedida àqueles que dela quisessem fazer uso, e não existindo manifestações, o Presidente do



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

Conselho encerrou esta reunião que foi lavrada na presente ata, lido este instrumento, assinam:

**Conselho de Transparência, 10 de abril de 2013.**

Representante:

**ROBERTO MEIZI AGUNE**

Representante:

**MARIA DO CARMO SCARAVELLI**

Representante:

**MARIA RITA VAZ DE ARRUDA CORSINI**

Representante:

**NEISSAN MONADJEM**

Representante:

**VAGNER DINIZ**

Representante:

**LUIZ CORREIA LIMA**

Representante:

**DAPHNE DE ABREU SOUSA**

Representante:

**JOÃO HENRIQUE IMPERIA MARTINI**

Representante:

**RITA DE CASSIA BERGAMO**



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
CORREGEDORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO

---

**LUIZ AMBRA**

Participante:

---

**EUNICE APARECIDA DE JESUS  
PRUDENTE**

Vice Presidente:

---

**ROBERTO FLEURY BERTAGNI**

Presidente:

---

**EDSON LUIZ VISMONA**