



OGE
FLS 3141

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

**ATA DA 62ª REUNIÃO DO CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, REALIZADA EM 25 DE OUTUBRO DE 2017.**

No dia 25 de outubro de 2017, 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 62ª reunião do Conselho de Transparência da Administração Pública.

ABERTURA - DRA. EUNICE PRUDENTE

A presidente iniciou a sessão agradecendo a presença dos senhores conselheiros e cumprimentando os aniversariantes do mês de outubro, conselheira IEDA PIMENTA BERNARDES (08/10), os defensores, Dr. WILLIAM ROBERTO CASIMIRO BRAGA (02/10), e MARIA EDUARDA RIBEIRO CINTRA (16/10), representantes da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no Conselho de Transparência. Em seguida agradeceu a presença do representante do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, Dr. ANTONIO HEIFFIG JUNIOR, Assessor do conselheiro, Dr. DIMAS RAMALHO. Prosseguindo apresentou, com votos de boas vindas, o novo representante da Secretaria de Estado da Fazenda, Dr. FLORÊNCIO DOS SANTOS PENTEADO SOBRINHO.

ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (27/Setembro/2017).

Foi encaminhada eletronicamente aos senhores conselheiros. Nesta sessão, submetida à apreciação, foi aprovada por unanimidade.

GRUPO DE TRABALHO TRANSPARÊNCIA E SEGURANÇA

A conselheira ANDREA MARIA MUSTAFA MOYSÉS apresentou as recomendações aprovadas pelo GT Transparência e Segurança e já redigidas como DELIBERAÇÕES do Conselho de Transparência, tomaram os números: 53, 54, 55 e 56. Em discussão, foram aprovadas. Caberá à Ouvidoria Geral do Estado providenciar os devidos encaminhamentos. As DELIBERAÇÕES passam a integrar a presente ATA. Esclareceu a conselheira presidente que face ao conteúdo, a DELIBERAÇÃO Nº 53 “Recomendações Gerais, a médio prazo, para todos os órgãos participantes do Grupo de Trabalho” será divulgada na forma de ofício circular a todos os órgãos públicos, já as demais deliberações com recomendações específicas, referentes à situação dos Processos Administrativos Disciplinares, serão assim encaminhadas: ao Secretário de Segurança Pública as



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

DELIBERAÇÃO Nº 54 (Polícia Militar) e DELIBERAÇÃO Nº 55 (Polícia Civil) e ao Secretário da Justiça e Defesa da Cidadania, a DELIBERAÇÃO Nº 56 Fundação Casa.

GRUPO DE TRABALHO CONJUNTO DE DADOS ABERTOS

Pela conselheira ANDREA MARIA MUSTAFA MOYSES foi noticiado a atual fase de discussões para composição do GT, principalmente em torno dos futuros órgãos que o integrarão.

RELATÓRIO SEMESTRAL DA REDE PAULISTA DE OUVIDORIAS

Dra. MARIA INÊS FORNAZARO, Ouvidora Geral-Adjunta, responsável pelo Núcleo de Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias expôs aos presentes Relatório de Atividades e indicadores referentes ao primeiro semestre de 2017. Iniciando com dados comparativos entre os primeiros semestres desde 2011 com aumento expressivo de manifestações dos cidadãos, face ao aperfeiçoamento de formas de transparência ativa. A Secretaria de Estado da Saúde com 252.087 manifestações é a secretaria mais demandada dentre o total de 600.647 pedidos as 24 secretarias estaduais. Quanto às dificuldades enfrentadas pelas 394 Ouvidorias coordenadas, bem como às recomendações propostas, foi exposto conforme segue:

- Resistência dos gestores em acolher recomendações, sem justificativa contrária;
- Equipe da Ouvidoria insuficiente para a demanda, necessidade de atualização dos equipamentos;
- Problemas frequentes sem a busca de solução definitiva;
- Atualização de informações sobre os programas desenvolvidos pelos órgãos;
- Pouco envolvimento dos gestores na verificação de fatos e esclarecimentos necessários às respostas aos cidadãos;
- Múltiplos canais de atendimento, com prejuízos para a atuação das Ouvidorias, sendo necessária a reorganização das portas de entrada de manifestações;
- Falta de dados ou incoerência nos relatos das manifestações recebidas pelo Fale Conosco;
- Recebimento de manifestações alheias à administração estadual ou à competência do órgão;



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

- Ausência de atualização das funcionalidades do sistema;
- Capacitação para o atendimento a cidadãos com sanidade mental comprometida.

Recomendações:

- Recomendar, aos Senhores Gestores e colaboradores, atenção para o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos no Decreto 60.399/2014;
- Reiterar, aos Senhores Secretários, Gestores e Ouvidores, a importância do uso do sistema eletrônico da Rede Paulista de Ouvidorias, especialmente aos órgãos que não fazem uso de qualquer outro sistema;
- Necessidade novas funcionalidades no Sistema Ouvidoria;
- Divulgação da existência da Ouvidoria nos órgãos públicos, principalmente em locais de atendimento ao cidadão;
- Sensibilização e capacitação contínua do público interno;
- Instalação e funcionamento adequado das Comissões de Ética, previstas na Lei 10.294/99;
- Celeridade e revisão da tramitação de processos e procedimentos administrativos;
- Inserção do ícone da Ouvidoria em destaque na página inicial do site dos órgãos e instituições da administração pública estadual;
- Realização de pesquisa para identificar o perfil do cidadão que procura os serviços da Ouvidoria;
- Infraestrutura adequada ao atendimento das demandas.

Apresentou em seguida pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos. Trata-se de funcionalidade ativada desde o último trimestre de 2016;

“Pesquisa de Satisfação 1º semestre 2017

- Do total de pesquisas respondidas (em torno de 5% do total de atendimentos realizados) 80,84% dos usuários relataram não encontrar dificuldade para manter contato com a Ouvidoria, 50,87% consideraram o atendimento bom ou muito bom e 25,91% avaliaram como muito ruim. Quanto à conclusão 48,53% consideraram ter havido atendimento da demanda e 25,31% como não atendidos.



UOE
PLS 3144

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

- O prazo de resposta tem os seguintes resultados: 19,80% obtiveram resposta imediata, 52,51% de 1 a 10 dias, 14,74% de 11 a 20 dias, 6,55% de 21 a 30 dias e 6,40% ultrapassaram o período de 30 dias.
- Do total de respostas, 50,52% relataram que a Ouvidoria foi importante para a solução da manifestação, e 70,02% utilizariam novamente os serviços prestados pela Ouvidoria.

Os quadros expostos e resumos quantitativos passam a integrar a presente ATA.

Após manifestações, decidiu o Conselho, que tais recomendações devem ser encaminhadas aos responsáveis dos órgãos estaduais.

III FISCALIZAÇÃO ORDENADA CONSOLIDAÇÃO DE DADOS INFORMAÇÕES GERAIS

Tomando a palavra, a conselheira presidente agradeceu a pronta atenção do Conselheiro DIMAS RAMALHO ao ofício do Ouvidor Geral do Estado, Dr. Gustavo Ungaro que expressando demanda do Conselho de Transparência solicitou informações quanto à implementação da Lei de Acesso à Informação pelos governos municipais paulistas. Dada a palavra ao assessor, Dr. ANTONIO HEIFFIG JUNIOR, o mesmo explicitou as funções constitucionais legais do TCE como órgão técnico auxiliar da Assembléia Legislativa no âmbito estadual e das Câmaras Municipais nos municípios no controle externo da administração. Apresentou ao conselho técnicas de auditoria e equipamentos utilizados pelos órgãos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo na verificação e acompanhamento dos 644 municípios paulistas excluindo a capital, pois o Município de São Paulo tem Tribunal de Contas próprio. Relatou os feitos e objetivos da III Fiscalização Ordenada efetivos em julho de 2016. Sendo objetivo da fiscalização:

AVALIAR A TRANSPARÊNCIA DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

- Transparência Municipal
- Portal da Transparência
- Serviços de ouvidoria
- Transparência Ativa: divulgação voluntária de informações
- Transparência Passiva: quando a informação é solicitada atendendo à LAI



468
FLS 3145

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

- Transparência Fiscal – Planejamento

Foram analisados 73 quesitos às prefeituras e 64 quesitos as câmaras municipais com os resultados conforme quadros indicativos que passam a integrar a presente Ata. Após indagações dos senhores conselheiros foi concluída com elogios a exposição.

REGIMENTO INTERNO

Tendo em vista compromissos profissionais dos senhores conselheiros e o adiantado da hora, as análises sobre o novo Regimento Interno, fundamentado no Decreto nº 61.175, 2015, instituidor da Ouvidoria Geral do Estado, foram adiadas para a próxima reunião.

PRÓXIMA REUNIÃO

A próxima reunião será dia 29 de novembro de 2017, quarta-feira, às 10 horas.

Liberada a palavra aos presentes e não havendo assuntos pendentes, a sessão foi encerrada.

ANDREA MARIA MUSTAFÁ MOYSÉS
Ouvidoria Geral do Estado - OGE

DENISE AUAD
Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo

EUNICE APARECIDA DE JESUS PRUDENTE
Ouvidoria Geral do Estado

FLORÊNCIO DOS SANTOS PENTEADO SOBRINHO
Secretaria da Fazenda

IEDA PIMENTA BERNARDES
Arquivo Público do Estado

LUIZ CORREIA LIMA
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

MARIA EDUARDA RIBEIRO CINTRA
Defensoria Pública do Estado de São Paulo

MANOEL GALDINO
Transparência Brasil (Titular)

JULIANA MARIA OGAWA
Casa Civil