

COMITÊ EXECUTIVO DO PORTAL DA ALESP
ATO Nº 5/2005 – DA MESA
MEMÓRIA DA REUNIÃO DE 13/05/2016
Ampliada com a presença dos grupos respondedores do “Fale Conosco”

Presentes: Alan Pereira de Oliveira (DCS/DECOM); André Trassato (Deco); Carlos Fresqui (DRH); Celso M. Matsumoto (DPJ); Claudio Médici (Ouvidoria); Frederico Bortolato (DDO/DIDO); Edna M. Sasaki (Comitê e DCS); Elcio A. Araújo (DRH); Iris Kammer (Procuradoria); Laércio Carrasco Junior (DIDO); Luciana Carvalho (Procuradoria); Patrícia Ide (DBD); Rogério Cisi (DDO/DIDO); Regina Moreira (DRH); Tania R. Mendes (Coord. COMITÊ); Vicente Sedrangulo Filho (“Fale Conosco”, grupo respondedor “Outros”).

Ausências: DDI, DECOM, SGA, SGP

Ausência justificada: DEPAR, ILP, Roberto Silva (NQ e EPA)

PAUTA: RESUMO DAS DELIBERAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS

OBS: A reunião foi gravada pelo Serviço de Audiofonia. A íntegra das manifestações dos presentes pode ser conhecida nesta gravação.

A - PARA DELIBERAÇÃO:

1. Sistema "Fale-Conosco": avaliação, inclusão do grupo solucionador "Ouvidoria do Parlamento" e planejamento de melhorias:

Na avaliação das atividades (período 2014 a 2016) e do sistema de TIC para atendimento ao cidadão através do “Fale Conosco”, manifestaram-se os representantes dos grupos respondedores:

1.1 “Outros”: Vicente ressaltou que há muitas questões que são encaminhadas para solução externa e isso exige que o respondedor faça “follow-up” do que foi ou não respondido. A Portaria da SGA, estabelecendo as responsabilidades das unidades a ela subordinadas e o workflow de resposta, facilitou o encaminhamento de várias demandas do grupo, porém há necessidade de estabelecer um controle ou filtro do sistema que permita gerir esses encaminhamentos.

Tania, também respondedora neste grupo, acrescentou que a criação do grupo “Ouvidoria do Parlamento”, permitirá focalizar questões que atualmente são respondidas por esse grupo, mas que se enquadram no escopo da Resolução que criou a Ouvidoria. Lembrou ainda que petições e reclamações dos cidadãos sobre ato ou omissão da Administração, são encaminhados sempre à Comissão Permanente competente na matéria da mensagem, em obediência ao item 7, do §1º, do artigo 23, da Constituição. As Comissões encaminham e tomam as providências que julgarem cabíveis, nos termos regimentais, todavia, este procedimento seria um item de Instrução Normativa para todos os grupos respondedores, visando a não usurpar competências das Comissões.

1.2. “Legislação e Pesquisa Jurídica”: Patrícia Ide e Celso M. Matsumoto, avaliam que nestes casos está funcionando adequadamente, pois o assunto é bem definido e as demandas não são em número muito grande. Por outro lado, a maior parte dos conteúdos já está disponível no Portal, na base de legislação e nas coletâneas temáticas.

1.3. “Estrutura interna da Alesp”: Regina e Carlos, do DRH, são os responsáveis por esses assuntos que, em alguns casos, exigem cuidados especiais nas respostas, seja quanto a informações que possam ser classificadas como de caráter pessoal (nos termos da Lei de Acesso à Informação), seja por exigir consultas a outras unidades administrativas, ou ainda por envolver conteúdos administrativos que ainda não estão disponíveis no Portal.

Por isso, desenvolveram controles próprios das respostas oferecidas que poderiam ser incorporados ao sistema de TIC, de modo a permitir estatísticas e aproveitamento desse conteúdo de contato com o cidadão, que se mostra muito rico.

Enfatizaram os seguintes pontos:

a) demandas sobre temas de gestão de pessoal são coisas sensíveis, seria importante estabelecer uma normatização da escrita, através de Instrução Normativa que padronize a forma de redação;

b) consultas a solucionador externo ao sistema, seria importante a “Ouvidoria do Parlamento” assumir como grupo solucionador, quando se tratar de vários temas que envolvam unidades administrativas diferenciadas, preparando uma resposta aglutinada;

c) equacionar, através de Ato do Mesa, depois de definido em Instrução Normativa, como falar “em nome da Alesp”, tratando-se de um grupo respondedor específico, no caso o DRH;

d) padronizar o tempo de reposta, considerando a Lei de Acesso à Informação, através de Instrução Normativa;

c) uma melhoria importante no sistema de TIC seria criar uma funcionalidade que permita avisar o demandante que a resposta está sendo elaborada, nos casos em que haja necessidade de fazer levantamentos e formatar as informações requeridas;

d) mudar o nome do assunto, pois “estrutura interna” dá a entender que se trata de toda a estrutura da Alesp, envolvendo o processo legislativo, quando se trata apenas da estrutura organizacional;

e) todas as questões levantadas pelos cidadãos geram um conteúdo muito rico que poderia compor relatórios periódicos de situação das relações sociedade/Alesp, através desse canal de comunicação, para ser melhor aproveitado essa seria uma das melhorias a serem incorporadas ao atual sistema de TIC;

f) há necessidade de ampliar a busca no sistema, de modo a pesquisar mais detalhadamente temas já respondidos, de modo a criar as respostas para as “Perguntas frequentes”;

g) com base na experiência e estatísticas do período, atualizar o rol de assuntos e reclassificar os grupos de respondedores;

h) através de Instrução Normativa, centralizar na “Ouvidoria do Parlamento” as mensagens que contenham reclamações, sugestões ou manifestações sobre a ALESP;

i) seria importante compartilhar com os demais grupos a prática de recorrer à Procuradoria no caso de demandas sensíveis ou controversas, e isso seria matéria de Ato da Mesa.

1.4. Ações Diretas de Inconstitucionalidade: Iris Kammer e Luciana, Procuradoras responsáveis pelas respostas de mensagens nesse tema, têm as mesmas preocupações apresentadas por Regina e Carlos. Muitas mensagens acabam sendo enviadas para esse grupo porque o usuário não percebe a classificação de assuntos e este grupo está na letra A.

Entendem que é necessário incluir na Instrução Normativa os casos em que se deve adotar o procedimento “Cancelar”, disponível no sistema de TIC. Nesse caso, deveria haver uma justificativa padrão. Esse grupo recebe muito “teste” e adota o procedimento “cancelar”. Adotam também reclassificar para “Outros”, algumas mensagens que não requerem informações ou respostas. Uma Instrução Normativa deve também fornecer diretrizes de conduta para o respondedor, no acolhimento às pessoas que enviam as mensagens.

No que toca à aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito desta Casa, é importante normatizar/institucionalizar o processo de respostas. Para tanto, além da instrução normativa, há pelo menos a necessidade de Ato da Mesa.

1.5. “Eventos, exposições”: Alan, responsável por esse tema, informou que há necessidade de colocar “Visitas” na classificação desse grupo, pois esta é demanda da maioria das mensagens. Lembrou ainda que as mensagens sobre os temas de responsabilidade do Cerimonial e matérias da TV, precisam estruturar os grupos respondedores, pois estão com acúmulo de pendências.

1.6. “Comissões”: André Trassato, responsável pelo grupo respondedor do DECO, ressaltou que a elaboração de uma Instrução Normativa é muito importante porque significará um recurso de aconselhamento. Esse grupo recebe muitos “desabafos” de cidadãos.

1.7. “Ouvidoria do Parlamento”: Claudio fez uma explanação dos trabalhos da recém criada Ouvidoria, ressaltando que é muito importante a inclusão do grupo respondedor no sistema “Fale Conosco”; que a grande preocupação atual é com a elaboração de Instrução Normativa; que contam com 12 cargos na equipe, sendo 4 efetivos; que é fundamental que as respostas às mensagens sejam dadas de forma isenta e para tanto é importante estabelecer os padrões de respostas, conforme indicado pelos que se manifestaram anteriormente; quando recebem denúncias elaboram um processo administrativo (físico); que estão solicitando cotas para a Ouvidoria.

1.8. Sistemas de TIC, especializados para o “Fale Conosco”/“Fale com o Deputado”/“Fale com a Ouvidoria”: Frederico Bortolato, responsável técnico pelos sistemas na DDO/DIDO, ressaltou que o grupo que vai trabalhar as questões postas nesta reunião, visando a elaboração de uma Instrução Normativa, vai analisar problemas referentes à gestão da informação, entre elas a avaliação da taxonomia adotada, a classificação dos assuntos. Isso

será um grande desafio, pois a Casa não tem esse processo de gestão da informação, integrado e institucionalizado.

O Sistema de TIC atual para o “Fale Conosco” é uma ferramenta de comunicação (e gestão dessa comunicação) entre o cidadão e a Alesp. Não foi desenhado para ser um @-SIC, pois a Casa não estabeleceu o workflow dos procedimentos referentes ao direito de recurso, previsto na Lei de Acesso a Informação e nem tinha, em 2012, um órgão tipo “Controladoria” ou “Ouvidoria” para ser a última instância recursal, como, por exemplo, o é a CGU.

Assim, é necessário, para efetivar o desenvolvimento de melhorias no sistema de TIC visando a que ele se transforma num @-SIC, o equacionamento prévio das questões de gestão da informação, organizacionais e jurídicas da Alesp. A limitação atual do sistema está vinculada à essas questões.

Há necessidade de estabelecer claramente o que seria um recurso, prazos diferenciados para os diversos assuntos e ainda a organização das equipes, de forma a ter sempre um respondedor ativo, bem como definir um administrador que atualize a composição dos grupos respondedores sempre que houver saída ou entrada de alguém. Atualmente isso é feito pela equipe de TIC. Rogério, Gestor da DDO/DIDO, acrescentou que a definição de um gestor para o sistema é imprescindível.

1.9. Sistema “Fale Conosco”: Tania fez um resumo das deliberações do Comitê do Portal, desde 2012, destacando que:

- a) no período fica bastante clara a necessidade de atualizar a taxonomia;
- b) o sistema de TIC especializado para o “Fale Conosco”, em funcionamento e especialmente desenvolvido pela DDO/DIDO para suportar as relações dos cidadãos com a Alesp e gerir essas informações e procedimentos adotados, de forma compartilhada (ver DEP aprovado pelo Comitê) tem funcionado bem, já que os seus limites atuais estão estabelecidos, principalmente, por questões organizacionais/institucionais a serem equacionadas previamente ao desenvolvimento de melhorias, especialmente, quanto à gestão geral do sistema, que entende ser da “Ouvidoria do Parlamento”, considerando que desde 2012 essa unidade administrativa era prevista como responsável no DEP, mesmo não existindo;
- c) o modelo conceitual do Portal (Assembleia Legislativa virtual, páginas dinâmicas capturando informações atualizadas em tempo real, em sistemas de informação (TIC)) integrados, dá conta da maioria das questões postas pela população, especialmente na área fim, do processo legislativo, onde temos o SPL que suporta e disponibiliza de forma pró-ativa (comando da Lei de Acesso à Informação) a quase totalidade das informações nesse tema;
- d) a maioria das questões apresentadas ao “Fale Conosco” referem-se a conteúdos do campo de temas administrativos, cuja maior parte ainda não está exibida pro-ativamente no Portal, destacando-se como exceção os conteúdos referentes à gestão de pessoal;
- e) a Alesp optou por não editar norma interna com a classificação de grau de sigilo de informações, dentro do prazo de dois anos previstos para tanto pela Lei de Acesso à Informação, e que por isso, ressalvadas as informações de caráter pessoal, nos termos daquela lei, e aquelas estabelecidas como reservadas ou sigilosas no Regimento Interno, todas as demais são públicas (conforme comando daquela lei).

1.10. Deliberações:

a) aprovada a inclusão do grupo respondedor “Ouvidoria do parlamento; b) aprovada a elaboração de Instrução Normativa.

1.11. Encaminhamentos:

a) assim que o tema “Ouvidoria do Parlamento” seja incluído no combo do sistema, os demais grupos devem reclassificar para esse grupo as mensagens com manifestações que se enquadrem nas competências da Ouvidoria.

b) criado o grupo (nos termos do Artigo 1º, §2º do Ato nº 5/2005, da Mesa) que elaborará a minuta da Instrução Normativa e consolidará as propostas de melhorias/atualização do sistema de TIC, composto por: Alan Pereira de Oliveira, Carlos Fresqui, Claudio Médici, Frederico Bortolato, Regina Moreira, Rogério Cisi e Tania R. Mendes: Coordenação: Cláudio Médici.

2. Página da Ouvidoria do Parlamento: aprovação - link para conhecimento prévio do Comitê: <http://alsrv149:8180/participe/ouvidoria/>

A página foi considerada conforme os padrões do Portal e do Ato nº5/2005, da Mesa e importante para ampliar os canais de participação. Foi considerada também conforme aos procedimentos de atualização de conteúdos, inclusive no que tange à Lei de Acesso à Informação Pública, pois há grupo de publicadores responsáveis pela sua manutenção.

2.1. Deliberação: Aprovada a página e o local no menu Institucional, bem como o atalho a partir do sistema “Fale Conosco”.

2.2. Encaminhamentos: Disponibilizar no Portal (responsável – Fred), e atualizar a Matriz de Responsabilidade pela inclusão descentralizada de conteúdos (responsáveis: Tania e Fred).

B - CIÊNCIA E ENCAMINHAMENTOS:

3. Sistema Agenda: eliminação do filtro "Público interno":

Ciência do Comitê da eliminação desse filtro, o que vinha sendo solicitado pelos usuários e alimentadores do sistema de agenda, pois ao impedir que determinadas atividades realizadas nas dependências da Alesp (dirigidas preferencialmente ao público interno) fossem publicadas no Portal (eram disponibilizadas apenas na Intranet), além de desconformidade com a Lei de Acesso à Informação Pública, dificultava a gestão de abertura e fechamento desses espaços pelos responsáveis, além de dificultar o trabalho de monitoramento dos espaços pela Polícia Militar.

4. Página/Relatório da Comissão da Verdade Rubens Paiva - andamento dos trabalhos

Fred informou que a empresa que realizou o Relatório da CV, concordou em fazer as alterações formais levantadas pelo grupo que fez a revisão do trabalho, com base nos dispositivos regimentais. Isso agilizará o trabalho, pois o Relatório adota plataforma de TI de utilização restrita e para a qual não há suporte na Alesp.

4.1. Encaminhamento: Será disponibilizado no Portal, assim que os ajustes estiverem concluídos, na forma já deliberada pelo Comitê.

5. Sistema de notificação de legislação - andamento dos trabalhos:

Atendendo a várias demandas e para fortalecer a segurança jurídica, no caso da base de legislação da Alesp (a mais completa do país no caso de legislação estadual e citada como referência para minização de risco de investimentos no Estado, pela OCDE), está em desenvolvimento o Sistema de Notificação sobre legislação estadual. Através dele será feita a Disseminação Seletiva da Informação, permitindo que o usuário que tenha interesse em acompanhar determinada lei, e uma vez que se cadastre no sistema, receba automaticamente mensagem por e-mail pessoal, facebook , etc, sempre que a lei de seu interesse sofra alterações, regulamentação, questionamentos jurídicos, etc.

Este sistema está conforme ao Ato nº5/2005, da Mesa, ao Modelo Conceitual do Portal (operar com instrumentos tanto de DCI-Disseminação Coletiva da Informação, quanto de DSI-Disseminação Seletiva de Informação, e tem como patrocinador e responsável, o Diretor da DPJ/DDI Celso M. Matsumoto.

C – OUTROS:

6. Retirada de coletâneas de legislação e conteúdos de responsabilidade da Divisão de Pesquisa Jurídica, conforme proposto pelo Diretor da DPJ/DDI: Celso M. Matsumoto uma vez que o conteúdo apresenta desatualização ou foi equacionado em outras páginas dinâmicas. Deliberação e Encaminhamento:

6.1. Legislação / Legislação do Estado de São Paulo / Leis em Destaque está sendo retirado este link, pois existe um campo de pesquisa da legislação que a pessoa pode pesquisar por palavra, número da lei, ano, etc. Não vemos à necessidade de manutenção desta página, uma vez que lei em destaque é muito subjetivo, depende do interesse no assunto do pesquisador. Na época a DPJ fez esta lista baseada na pesquisa de leis mais solicitadas.

6.1.1. Deliberação: aprovada a retirada, pois os destaques de legislação e de demais conteúdos estão sendo produzidos automaticamente, nos termos da Lei de Acesso a Informação, a partir das estatísticas de consulta, nos itens mais acessados (Home).

6.1.2. Encaminhamento: Excluir a página. Responsáveis: Celso e Frederico.

6.2. Legislação / Legislação do Estado de São Paulo / Leis não Regulamentadas está sendo retirada esta página. Este trabalho foi feito pela DPJ/DDI por uma demanda de um Deputado que solicitou o levantamento da lista de leis não regulamentadas pelo Poder Executivo a partir de 1995, e na época a equipe do DPJ propôs e o Comitê do Portal aprovou, deixá-la disponível no Portal. Entretanto, hoje existe um campo na ficha da lei de “regulamentação”, na Base de dados de Legislação-DDI/Lei, portanto quando a lei for regulamentada pelo Executivo, o decreto é inserido neste campo.

Além disso, o DIDO/DDO está iniciando um projeto em parceria com a DPJ/DDI de implantação do sistema de notificação da lei, como acontece hoje com a proposição, o cidadão que tiver interesse em uma determinada lei, se cadastra e recebe um e-mail quando há alteração ou regulamentação desta. Esta solução, mais conforme a Lei de Acesso à Informação Pública e de acordo com o planejamento estratégico e modelo conceitual do Portal (adotar preferencialmente página dinâmicas e atualizadas através de captura de conteúdos nos sistemas) irá suprir a necessidade desta lista de Leis não Regulamentadas, além de melhorar as condições de segurança jurídica para os usuários do Portal.

Será também incluída no projeto de atualização do Sistema DDI/Lei a possibilidade de filtro para "leis não regulamentadas".

6.2.1. Deliberação: aprovada a retirada.

6.2.1. Encaminhamento: Até que seja substituída pelas melhorias, a DPJ fará a atualização. Antes da exclusão, será enviada circular de aviso à Casa, pelo Comitê do Portal.

A coletânea "Leis não regulamentadas" será atualizada até 2015 e retirada assim que forem concluídas as melhorias em desenvolvimento para o sistema da Base de Legislação que permitirá a pesquisa por ocorrência ou não de regulamentação.

7. Compartilhamento do conteúdo da Comissão Estadual da Verdade – Solicitação da Procuradoria Geral da República. Ciência e encaminhamento.

7.1. Encaminhamento: Há necessidade de verificar mais detalhadamente a proposta de compartilhamento da PGR, pois os conteúdos que estão na página da CV no Portal (elaborada pela DDO e Comitê já podem ser acessados e compartilhados mediante links. O Relatório elaborado pela empresa contratada pela Comissão está em fase de migração para o ambiente Alesp, conforme item 4 acima.

8. Evento comemorativo do Dia Internacional dos Arquivos: proposta do Arquivo do Estado dentro do escopo de Termo de Cooperação Técnica ALESP-ILP/Arquivo do Estado, em parceria com o Comitê do Portal, a ser realizado na Alesp. Ciência e encaminhamento.

8.1. Deliberação: Uma vez que, conforme termo de cooperação em vigor, cabe à ALESP/ILP a divulgação de eventos desta parceria, foi aprovada a participação do Comitê do Portal.

8.2. Encaminhamento: Marcar reunião de organização, com a participação do NQ, e CADA, responsáveis pelo processo de gestão documental na Alesp. Responsáveis: Tania e Celso.

Memória elaborada por Tania R. Mendes em 23/06/2016