



Governo do Estado de São Paulo
Controladoria Geral do Estado
Centro de Recebimento e Tratamento de Manifestações

DESPACHO

Nº do Processo: 009.00000613/2024-89

Assunto: Pedido de informação - Protocolo SIC.SP nº 40083243368

SECRETARIA: Secretaria de Gestão e Governo Digital

UNIDADE: Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE

EMENTA: Pedido acerca de registros de acesso de tentativa de marcação de consultas realizados pelo solicitante no ano de 2023, e de quantas vezes foi acessado o sistema de agendamento on-line com seus dados. Informação inexistente. Não conhecimento.

DECISÃO CGE-CODUSP/LAI Nº 00059/2024

1. Trata o presente expediente de pedido formulado ao Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual - IAMSPE, conforme consta do Protocolo SIC e ementa em epígrafe.
2. Em resposta o órgão apresentou a relação de procedimentos em "*fila de espera*" e a "*relação de acolhimento de demandas*" e não mencionou a quantidade de tentativas de marcação de consultas na especialidade de ortopedia. Em recurso o órgão informou que as informações estavam sendo providenciadas e que o solicitante seria informado assim que as informações estivessem disponíveis: "*Solicitamos as informações para a empresa que estava atuando no período mencionado, e a mesma informou que está aguardado uma resposta da empresa que fazia o armazenamento das informações, locada em Brasília. Diante do exposto, retornaremos com mais informações assim que recebermos a complementação.*" Insatisfeito o solicitante apresentou o presente apelo cabível a esta Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público da Controladoria Geral do Estado, nos termos do artigo 20, do Decreto nº 68.155, de 09 de dezembro de 2023.
3. Instado a se manifestar o órgão informou que entrou em contato telefônico com o solicitante para informar que sua consulta na ortopedia foi agendada e explicar que não possui as informações solicitadas.
4. Diante da resposta ofertada, foi realizada uma nova interlocução com o órgão que complementou a resposta fornecida informando "*que os termos contratuais são claros em relação a mantimento dos dados por meio de backup pelo período de 60 (sessenta) dias, alínea "i" subitem 5.6.8 do Termo de Referência, anexo ao Edital*".
5. Após análise do Termo de Referência indicado, a equipe técnica desta CODUSP, constatou que o artigo apontado pelo órgão se refere apenas ao backup das ligações telefônicas e, mais uma vez, entrou em contato com o órgão que esclareceu que os acessos ao sistema só são registrados quando o próprio usuário concluir o agendamento da sua consulta ou registrar sua solicitação assumindo uma posição na fila de espera:
6. *Sobre o questionamento da CGE, importante esclarecer que, atualmente, o usuário do Sistema de Saúde IAMSPE pode registrar sua necessidade de 2 formas:*

- Para algumas especialidades / subespecialidades, nas quais exista vaga disponível, o usuário pode acessar o portal e realizar o agendamento diretamente. Nesse caso, não há registro do seu acesso ao agendamento, a menos que o próprio usuário registre sua marcação de consulta/exame;

- Quando não existir vaga, o usuário registrará sua solicitação de agendamento de consulta / exame, assumindo uma posição na fila de espera. Importante frisar que o mecanismo de controle aqui consiste em o usuário não apenas acessar o portal ou App, mas efetivamente registrar sua solicitação.

7. Nesse sentido, cumpre esclarecer, que a existência do objeto da solicitação é condição necessária para o conhecimento de um pedido de acesso a informação. Por conseguinte, entende-se que a declaração de inexistência da informação, pela Administração, é revestida de presunção relativa de veracidade, decorrente dos princípios da boa fé e da fé pública.
8. Tem se, portanto, que o atendimento a um pedido de acesso à informação pressupõe que a informação exista, assim a declaração de inexistência da informação é considerada resposta satisfatória para fins de Lei de Acesso à Informação, sendo oportuno lembrar que as manifestações de órgão público são revestidas de presunção relativa de veracidade, conforme precedentes desta Controladoria Geral do Estado, a exemplo das Decisões CGECODUSP/LAI 309/2022 e CGECODUSP/LAI 007/2023, entendimento também consolidado no plano federal pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, como pode ser observado no disposto na Súmula CMRI nº 6/2015:
9. ***“INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÃO:** A declaração de inexistência de informação objeto de solicitação constitui resposta de natureza satisfativa; caso a instância recursal verifique a existência da informação ou a possibilidade de sua recuperação ou reconstituição, deverá solicitar a prejuízo de eventuais medidas de apuração de responsabilidade no âmbito do órgão ou da entidade em que tenha se verificado sua eliminação irregular ou seu descaminho.”*
10. Assim, considerando que os órgão comunicou a inexistência das informações solicitadas, **não conheço do recurso**, com fundamento no artigo 11, § 1º, inciso III, da Lei nº 12.527/2011 e no artigo 14, III, do Decreto 68.155/2023, estando ausente o pressuposto recursal da negativa de acesso previsto no artigo 20 do aludido Decreto.
11. Publique-se no sistema eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, para ciência aos interessados. Na ausência de nova manifestação no prazo de 10 (dez) dias, arquivem-se os autos.

São Paulo, 18 de abril de 2024.

Valmir Gomes Dias

Coordenador de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público



Documento assinado eletronicamente por **Valmir Gomes Dias, Coordenador de Ouvidoria de Defesa do Usuário do Serviço Público**, em 18/04/2024, às 19:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0025466524** e o código CRC **B841E238**.