



ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA  
DO ESTADO  
DO PARÁ

A gente faz valer sua voz.

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

# Ouvidoria

Em cumprimento ao que dispõe o art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017



## FUNDAMENTOS JURÍDICOS DA OUVIDORIA

### Constitucionais

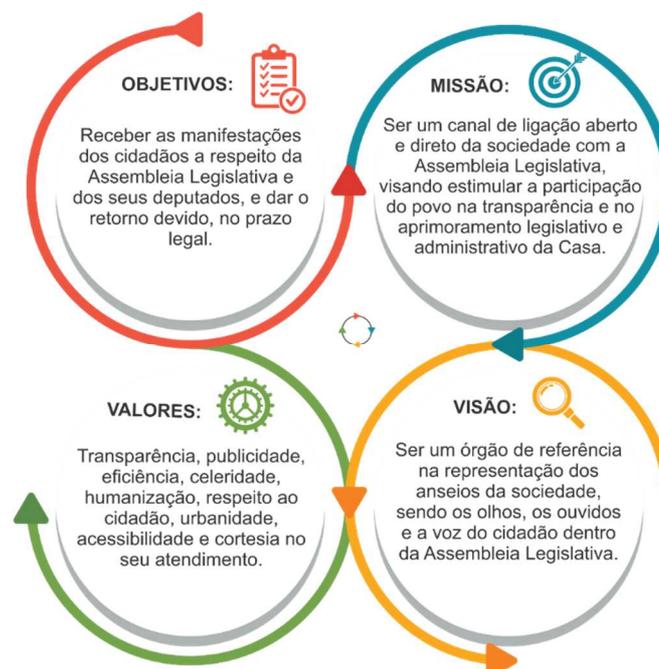
Inciso XXXIII, do art. 5º; I e II, do § 3º, do art. 37; e § 2º, do art. 216, todos da Constituição Federal.

### Legais

Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal); Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o direito constitucional do acesso a informações; Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção); Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência); Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos” e Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### Regimentais

Na Assembleia Legislativa, a Ouvidoria Parlamentar foi criada pela Resolução nº 03/2007, alterada integralmente pela Resolução nº 04/2012, que deu nova redação ao art. 27-A, do Regimento Interno da Casa.



## CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA



### SISOUVIDOR - ALEPA

<http://ouvidoria.alepa.pa.gov.br/>

### TELEFONE

(091) 3213-4436

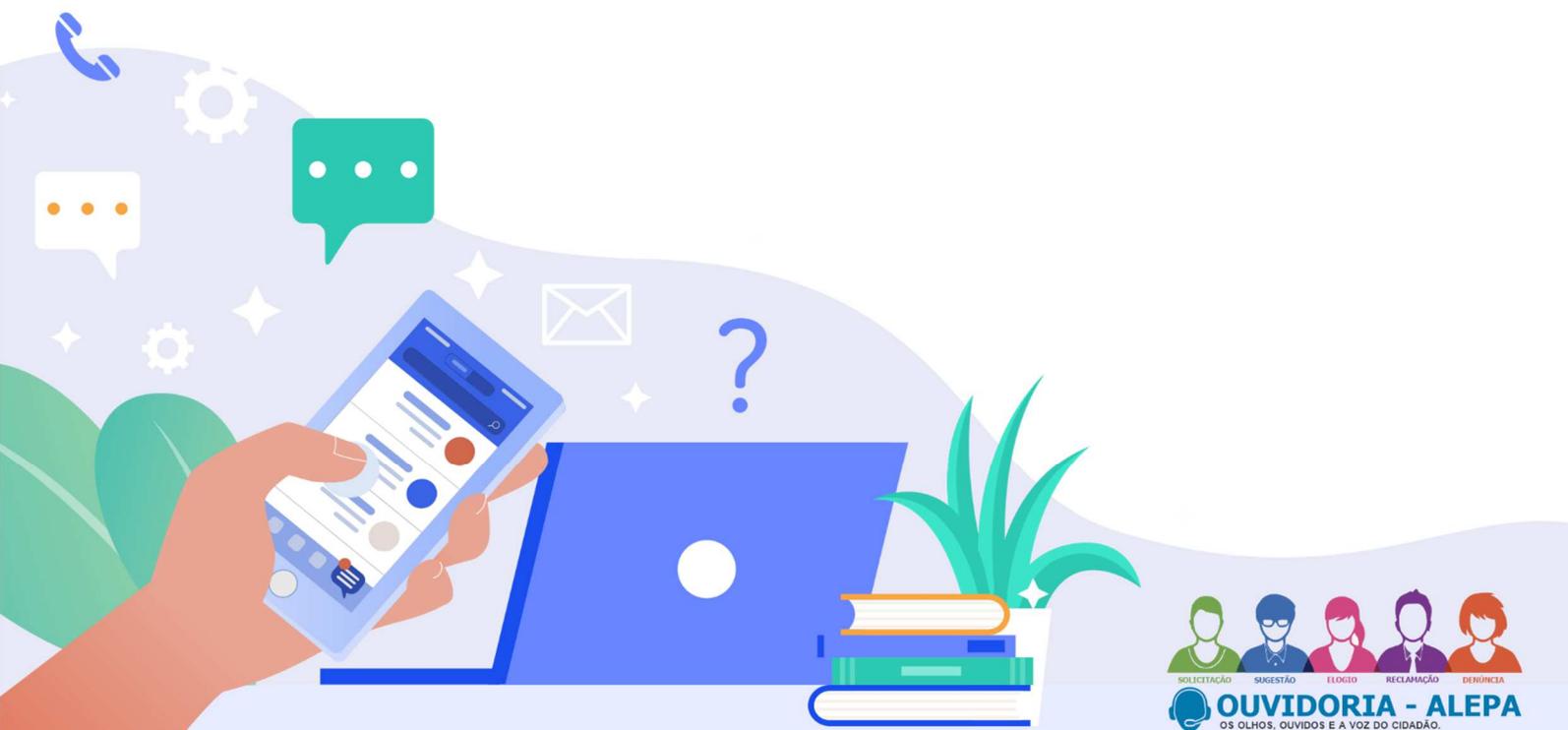


### EMAIL

[ouvidoria@alepa.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@alepa.pa.gov.br)

### PRESENCIAL E POSTAL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA  
DO ESTADO DO PARÁ  
Rua de Aveiro, nº 130  
CEP: 66.000-000



## PERFIL E MENSAGEM DO PARLAMENTAR

### DEPUTADO RAIMUNDO SANTOS

(PATRIOTA)



Advogado desde 1980, exerce hoje o seu 8º mandato parlamentar, sendo três de deputado federal e cinco de parlamentar estadual. Foi presidente da Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Assembleia Legislativa por cinco vezes, e ocupa atualmente o cargo de Ouvidor-Geral da Assembleia Legislativa do Estado do Pará.

É o único deputado estadual constituinte de 1989 que exerce mandato na atual legislatura. Na Assembleia Estadual Constituinte exerceu os cargos de vice-presidente da Comissão de Sistematização e presidente da Comissão temática do Poder Legislativo e Fiscalização Orçamentária, conseguiu a aprovação de 120 emendas ao texto constitucional e foi o autor da proposição que criou as seis comissões temáticas e a Comissão de Sistematização, que contribuíram para a maior participação popular, mais eficiência e conquistas sociais nos trabalhos de elaboração da atual constituição paraense.

Na atual legislatura, além de ser o Ouvidor-Geral da Assembleia Legislativa, é o presidente da Comissão de Redação.

## O QUE É A OUVIDORIA DA ALEPA?

### 1 Um elo entre a sociedade e o parlamento.

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre a sociedade e a Assembleia Legislativa, encarregado de receber, em nome do Poder Legislativo, as manifestações dos cidadãos e viabilizar o retorno devido, no prazo legal.

Conforme estabelece o inciso V, do art. 2º, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), manifestações são “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”.

No papel de mediadora, nota-se, de forma cristalina, que a Ouvidoria representa os olhos, os ouvidos e a voz do cidadão no seio do Poder Legislativo, na medida em que recebe as manifestações populares, promove a devida tramitação e repercussão interna e dá a resposta pleiteada. A Ouvidoria, portanto, olha, ouve e fala em nome do cidadão, promovendo uma verdadeira interação sociedade/Parlamento, o que contribui para a transparência do que faz a Assembleia Legislativa e permite, ao mesmo tempo, a participação direta do povo no exercício das atividades parlamentares.

A atuação permanente do povo junto ao Parlamento, por meio da Ouvidoria, não representa qualquer prejuízo ao cumprimento do papel legislativo dos deputados, mas, ao contrário, dentro dos limites da ordem jurídica, oxigena a própria democracia, considerando que, diante das complexidades de demandas da sociedade contemporânea e da globalização, o sistema representativo não consegue mais hoje, em canto algum, responder satisfatoriamente os anelos e os sonhos dos diversos segmentos sociais sem que haja o maior envolvimento direto da população. Nota-se, dessarte, que ao fazer essa intermediação, a Ouvidoria cumpre um papel fundamental para o fortalecimento da democracia e a vivificação da cidadania.

Na Assembleia Legislativa, a Ouvidoria Parlamentar foi criada pela Resolução nº 03/2007, alterada integralmente pela Resolução nº 04/2012, que deu nova redação ao art. 27-A do Regimento Interno da Casa.

### 2 O acesso à informação e a proteção ao usuário do serviço público, intermediados pela Ouvidoria, são direitos protegidos pela Constituição Federal.

A Ouvidoria Geral da Assembleia Legislativa, como Ouvidoria pública, é um órgão imprescindível na implementação de duas leis que regulamentam direitos estabelecidos na Constituição Federal.

Uma é a Lei nº 12.527/2011, que regula o direito constitucional do acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do art.5º; II, do § 3º, do art. 37; e no § 2º, do art. 216, todos da Carta Magna. O acesso a informações, inclusive, é um direito fundamental

protegido por cláusula pétrea, visto que, sendo um dos direitos e garantias individuais elencados no art. 5º retromencionado, não pode ser alterado por emenda constitucional, por força do que dispõe o art. 60, § 4º, IV, da Constituição Federal.

A outra Lei é a de nº 13.460/2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos”, em cumprimento do que estabelece o inciso I, do § 3º, do art. 37, da Constituição Federal.

### **3 Como acessar o SisOuvidor?**

O atual sistema de acesso à Ouvidoria é um software, denominado SisOuvidor, inaugurado no dia 25 de outubro de 2019, desenvolvido pelo Centro de Processamento de Dados (CPD) da própria Assembleia Legislativa. Para realizar um registro no SisOuvidor o usuário deve acessar o site da Alepa, clicar no link da Ouvidoria e escolher a opção “Abrir manifestação”, onde serão preenchidos os espaços com seus dados pessoais, que são mantidos em sigilo absoluto, e deixar a sua manifestação. Após a conclusão, o usuário receberá um SMS com o número do protocolo para acompanhar o status da sua demanda.

Conforme disposto no art. 16, da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria tem o prazo de trinta dias, prorrogável, justificadamente, por igual período, para encaminhar a resposta correspondente à manifestação ao usuário.

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

### **Tipos de manifestações feitas em 2020 pelos canais de acesso à Ouvidoria.**

#### **TELEFONE**

As ligações telefônicas que solicitavam informações de caráter simples, entre elas a de como manter contatos com órgãos da Assembleia Legislativa, gabinetes parlamentares ou outras entidades ou órgãos da Administração Pública foram prontamente atendidas. Quanto às demais ligações que se enquadravam como manifestações, na definição do que estipula o inciso V, do art. 2º, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - Lei nº 13.460/2017 (reclamações, denúncias, sugestões etc.), os respectivos usuários foram orientados a realizá-las na forma do que determina o art. 10, § 4º, da referida lei, ou seja, “por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente”, com a obrigatoriedade legal da devida identificação.

#### **PRESENCIAL**

Foram reduzidas a termo 305 manifestações apresentadas presencialmente em 2020, todas já com respostas a questionamentos dos usuários. Tais manifestações, de

acordo com a abordagem, estiveram assim divididas: 288 solicitações – na sua grande maioria pleitos de documentos pessoais e tratamentos de saúde - e 17 reclamações, conforme o gráfico abaixo:



## SISOUVIDOR

A grande maioria das manifestações pelo SisOuvidor foram a respeito das proposições em tramitação na Alepa ou sobre leis vigentes. O SisOuvidor, durante o ano de 2020, teve um total de 107 registros a título de manifestação, todos respondidos e finalizados. Quanto ao tipo de abordagem, as manifestações estão assim classificadas: 55 pedidos de informação, 13 sugestões, 17 reclamações, 6 denúncias e 16 outros, de acordo com o gráfico a seguir:



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES - RESPONDIDAS E TRAMITANDO

Do total geral de 412 manifestações, todas foram respondidas e finalizadas. Não há nenhuma manifestação em aberto ou tramitando, como se vê no gráfico abaixo:



## RECOMENDAÇÕES

Cumpra-me, finalmente, em cumprimento do que dispõe o art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, fazer à Mesa Diretora as seguintes recomendações de melhorias no âmbito das dependências físicas da Assembleia Legislativa e de sua operacionalidade.

### 1. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Empreender ações e projetos com foco na Gestão do Conhecimento, oferecendo-se aos servidores cursos de curta duração, com base na análise das necessidades de capacitação demandadas, considerando o desenvolvimento de competências gerais, operacionais, técnico-administrativas e gerenciais. É fundamental que a Alepa possua técnicos altamente qualificados nas mais diversas áreas do conhecimento, os quais são imprescindíveis para dar alicerce às atividades legislativas. Nesse sentido, na busca da excelência, cabe, ainda, a esta Casa financiar para alguns integrantes do seu quadro funcional cursos de maior duração, em nível de pós-graduação, mestrado, doutorado e pós-doutorado.

## 2. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

I - Implantar plantão logístico no Poder Legislativo nos feriados e fins de semana para dar suporte aos senhores parlamentares que tenham a necessidade de desenvolver atividades nesses períodos, com a devida utilização das instalações administrativas (por exemplo: funcionamento telefônico, internet, banheiros etc.);

II - tomar providências quanto à construção do quadro geral de chaves de todas as salas e ambientes do Poder Legislativo junto à Assessoria Militar, inclusive gabinetes parlamentares e todas as salas de comissões técnicas, desenvolvendo-se, para tanto, um controle de acesso às chaves com identificação e registro das pessoas que poderão utilizá-las nos dias úteis, feriados e fins de semana, devidamente autorizadas e agendadas por quem de direito;

III - desenvolver, pelo setor responsável, uma planilha de manutenção periódica para melhor assistência aos bebedouros, splits e frigobares, onde houver;

IV - ampliar a acessibilidade às dependências da Assembleia Legislativa para pessoas com deficiência e as que possuam mobilidade reduzida, a exemplo de idosos e gestantes;

V - substituir elevadores que estão ultrapassados para a atualidade, quanto à segurança, conforto e operacionalização, bem como implementar, com urgência, o funcionamento de um sistema de geração de energia próprio e que seja acionado automaticamente, em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica pela concessionária ou por outro fator interno ou externo.

## 3. MEDIDAS POLÍTICAS

I - Resgatar o processo de interiorização da Assembleia Legislativa em municípios de referência das regiões que compõem o Estado do Pará;

II – realizar a interligação das ouvidorias do Estado, dos órgãos de controle e de entidades da sociedade civil, a fim de melhorar a recepção, o encaminhamento e a celeridade das informações, denúncias e sugestões da população;

III - Implantar o funcionamento do Colégio de Líderes, com reuniões periódicas, no mínimo uma por mês;

IV - divulgar maciçamente as atividades da Assembleia Legislativa por meio de veiculação em jornais, emissoras de rádio e televisão, em todas as regiões do Estado do Pará e redes sociais;

V - estender o funcionamento do Centro de Atendimento ao Cidadão - CAC (cidadão e jurídico) para os fins de semana e feriados, expandindo o número de pessoas atendidas na semana e reduzindo filas;

VI - inserir as audiências públicas e todas as atividades das Comissões no site oficial da Assembleia Legislativa do Estado do Pará.

#### **4. MEDIDAS LEGAIS**

I – Divulgar integralmente, no sítio eletrônico do Poder Legislativo, do conteúdo mínimo das informações de que tratam os incisos do § 1º, do art. 8º, da Lei Federal nº 12.527/2017, e a inclusão das notas fiscais e recibos de verbas indenizatória e demais cotas parlamentares na base de dados do portal da transparência de forma clara e objetiva;

II – incluir no sítio eletrônico do Poder Legislativo, na aba “Processo Legislativo”, na área de proposições, todas as emendas apresentadas a cada propositura, aprovadas ou não;

III – implantar o processo legislativo digital, conforme consta do projeto do novo Regimento Interno da Alepa, o que vai permitir maior celeridade na realização dos atos processuais e o acompanhamento virtual, passo a passo, da tramitação das proposições legislativas pela sociedade;

IV – Disponibilizar o Banco de Leis vigentes no Pará para consulta pública de internautas, além do desenvolvimento de um programa interno, em rede, que possibilite o rápido e eficaz acesso de deputados e servidores da Casa;

V - atualizar a Carta de Serviços prestados pela Alepa aos usuários, os quais estão publicados no menu “serviços” do portal [www.alepa.pa.gov.br](http://www.alepa.pa.gov.br), para efeito de cumprimento do que dispõem o caput, os parágrafos e os incisos do art. 7º, da lei nº 13.460/2017;

VI – aprovar o novo Regimento Interno da Casa em substituição ao atual que está completamente defasado e não atende mais aos reclamos da sociedade por um Parlamento célere, transparente e eficiente.

#### **5. GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Objetivando inserir a Assembleia Legislativa do Estado do Pará no caminho da modernidade, torna-se premente uma verdadeira revolução na área tecnológica para permitir que as atividades e a administração deste Poder Legislativo ocorram em observância à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de ponta e com equipamentos de última geração, nos moldes do que já foi adotado por outras

Assembleias Legislativas da Federação. Não há como se obter maior eficiência e mais transparência na atuação sem esse gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, mediante o seguinte:

- a) Implementação versão administrativa do Progel, o sistema de dados da Assembleia Legislativa, no âmbito das Comissões Permanentes, viabilizando a atualização instantânea dos atos de tramitação das proposições, o que vai possibilitar o acompanhamento de cada matéria em todos os passos do processo legislativo pelos parlamentares, órgãos da Casa, servidores e a sociedade, em tempo real e com total transparência;
- b) utilização da TV Alepa e Rádio Web Alepa, usadas para transmitir as sessões da Casa, na transmissão das reuniões das Comissões e para a informação de todas as ações do parlamento estadual que tenham reflexos no seio da sociedade. Incluir espaço na programação para a Ouvidoria Geral com um quadro de perguntas e respostas sobre o processo legislativo e temas de interesse público;
- c) investimentos em hardware e software, que permitirão que esta Casa tenha um gerenciamento da TIC “top de linha” capaz de responder de forma proativa aos reclamos das atividades parlamentares e junto aos órgãos que compõem o organograma da Alepa e, ademais, no atendimento do público em geral, com satisfação e presteza quanto às atividades administrativas e legislativas exercidas. Os investimentos necessários seriam, portanto, em duas frentes, a saber:
  - 1) Hardware (infraestrutura – parte física – componentes necessários para suportar o software – parte lógica) – computadores, impressoras, scanners, unidades de armazenamento, servidores, rede, cabeamento etc.;
  - 2) software (parte lógica) – sistemas operacionais e de gestão, editores de texto, planilhas, e-mails, banco de dados, interfaces de Internet e Intranet, redes sociais corporativas etc.

**Deputado Raimundo Santos (Patriota)**  
**Ouvidor Geral da Assembleia Legislativa**