



ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO PARÁ

A gente faz valer sua voz.

ALEPA

OUVIDORIA GERAL

ALEPA



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



DENÚNCIA



OUVIDORIA - ALEPA

OS OLHOS, OUVIDOS E A VOZ DO CIDADÃO.

Acesse nosso
Portal SisOuvidor



RELATÓRIO 2021

BELEM - PA
2021

OUVIDORIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ

Relatório 2021



ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO PARÁ

A gente faz valer sua voz.



Objetivos **OBJETIVOS**

Receber as manifestações dos cidadãos a respeito da Assembleia Legislativa e dos seus deputados conforme estabelece o art. 10, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dar o retorno devido, no prazo legal.

Missão **MISSÃO**

Ser um canal de ligação aberto e direto da sociedade com a Assembleia Legislativa, visando estimular a participação do povo na transparência e no aprimoramento legislativo e administrativo da Casa.

Visão **VISÃO**

Ser um órgão de referência na representação dos anseios da sociedade, sendo os olhos, os ouvidos e a voz do cidadão dentro da Assembleia Legislativa.

Valores **VALORES**

Transparência, publicidade, eficiência, celeridade, humanização, respeito ao cidadão, urbanidade, acessibilidade e cortesia no seu atendimento.



Sumário

SUMÁRIO

Perfil do Ouvidor	5
Fundamentos jurídicos	6
O que é Ouvidoria	7
Canais de acesso	7
Quais os tipos de manifestação	8
Como acessar o SisOuvidor	8
Fluxo de tramitação	9
Relatório das atividades	10
Perguntas e respostas recorrentes	12
Avanços no Poder Legislativo	14
Programa Forma Alepa/Elepa Itinerante.....	14
Meios de Comunicação.....	15
Rede Estadual de Ouvidorias Legislativas.....	16
Reforma nas dependências da Casa.....	16
Proposições.....	16
Recomendações de aperfeiçoamento na prestação dos serviços	17
Qualificação profissional.....	17
Medidas administrativas.....	17
Medidas políticas.....	18
Medidas legais.....	18
Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.....	19
Acessibilidade.....	20
A história da Ouvidoria	23
A Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	25

DEPUTADO RAIMUNDO SANTOS (PATRIOTA)

PERFIL DO OUVIDOR-GERAL



Exerce hoje o seu 8º mandato parlamentar, sendo três de deputado federal e cinco de estadual. Foi presidente da Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Assembleia Legislativa por cinco vezes (1993-1994 e 2011-2018), e ocupa, atualmente, o cargo de Ouvidor-Geral da Assembleia Legislativa do Estado do Pará (Alepa). É o único deputado estadual constituinte de 1989 com mandato na atual legislatura.

A sua paixão pelo trabalho vem desde a infância, quando foi professor de música no município de Igarapé-Açu (1967-1971). Na adolescência, em Abaetetuba, desenvolveu a atividade de biclotaxista (entre 1971 e 1972) e estagiário do Banco da Amazônia, o Basa (em 1973). Profissionalmente, foi funcionário do Basa, em Paragominas (1974), e em Belém (1975-1982). É advogado há mais de 40 anos, com experiência em Juízos de Primeiro Grau e nos Tribunais.

Raimundo Santos soube associar o seu trabalho parlamentar com a sua primeira vocação: o louvor. Gravou 5 CDs: “O Crente Só Canta Vitória”, “Candeia Acesa” e os grandes sucessos “ Preciso de um Milagre”, “O sonhador” e “Deus é Fiel”. Lançou recentemente o EP “Reino de Milagres”.

É casado há mais de 40 anos com Belemita Pinheiro dos Santos, sob as bênçãos de Deus, que os agraciou com cinco filhas, um filho e oito netos.



OUVIDORIA

Fundamentos jurídicos

A Ouvidoria tem como fundamentos legais duas leis da mais alta relevância para a democracia, cidadania e inclusão social.

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

1. O que é Ouvidoria?

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

No caso da Assembleia Legislativa, nota-se, de forma cristalina, que a Ouvidoria, no papel de mediadora, 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. Essa interação sociedade/Parlamento 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.

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA:



SISOUVIDOR - ALEPA

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

TELEFONE

(091) 3213-4436



E-MAIL

ouvidoria@alepa.pa.gov.br

PRESENCIAL E POSTAL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO PARÁ
Rua de Aveiro, nº 130
CEP: 66.020-070



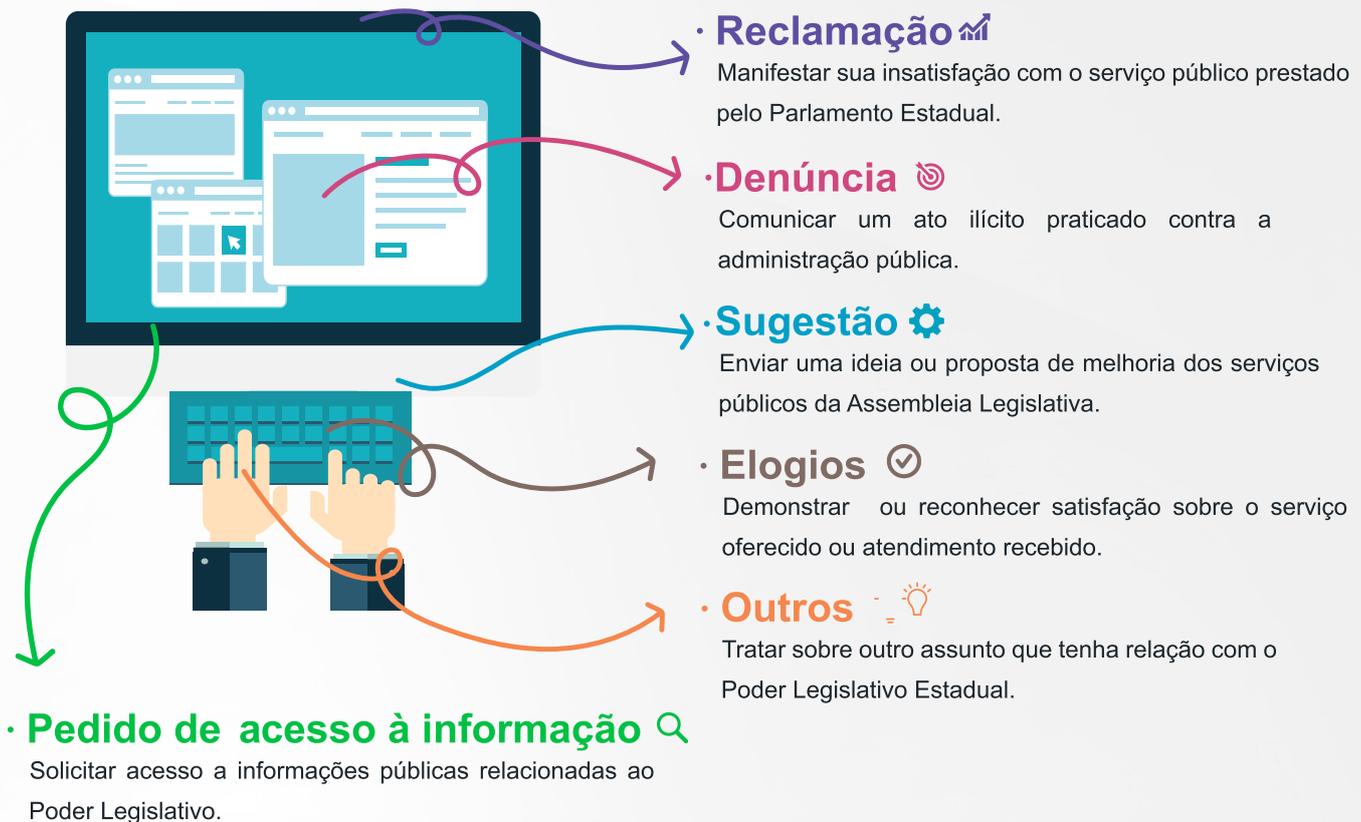
O EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO É DE SEGUNDA A SEXTA DAS **8 ÀS 14 HORAS**



2. Quais os tipos de manifestação?

Segundo 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”.

O pedido de acesso à informação também se caracteriza como um tipo de manifestação, porém é a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) que, em seu art. 7º, conceitua o pedido.



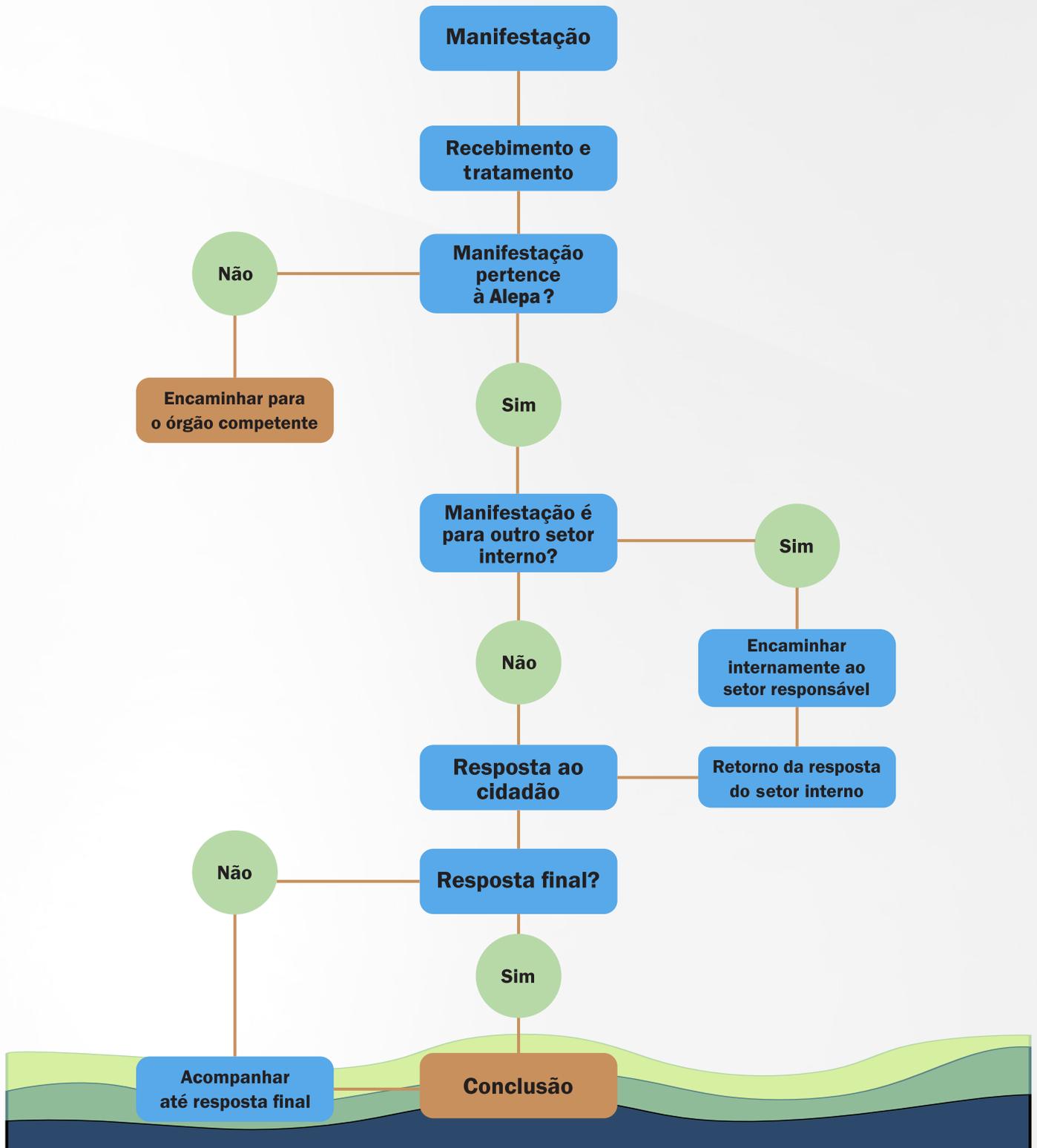
3. Como acessar o SisOuvidor?

O atual sistema de acesso à Ouvidoria é um software, denominado SisOuvidor-Alepa, 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 número de protocolo para acompanhar o status da sua demanda.

4. Fluxo de tramitação de uma manifestação

Para cumprir sua missão, a Ouvidoria estimula o diálogo dos cidadãos com o Parlamento Estadual. Existe um caminho onde a manifestação tramita, variando em concordância com o seu tipo. O fluxo de tramitação de uma manifestação ocorre da seguinte forma:



5. Relatório de atividades da Ouvidoria

Manifestações feitas em 2021 pelos canais de acesso



Foram feitas 1.086 manifestações na Ouvidoria no ano de 2021, sendo 578 apresentadas presencialmente e 508 no SisOuvidor. O total de manifestações possui a seguinte divisão: 273 pedidos de informação, 146 sugestões, 117 reclamações, 25 denúncias e 525 solicitações.

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.

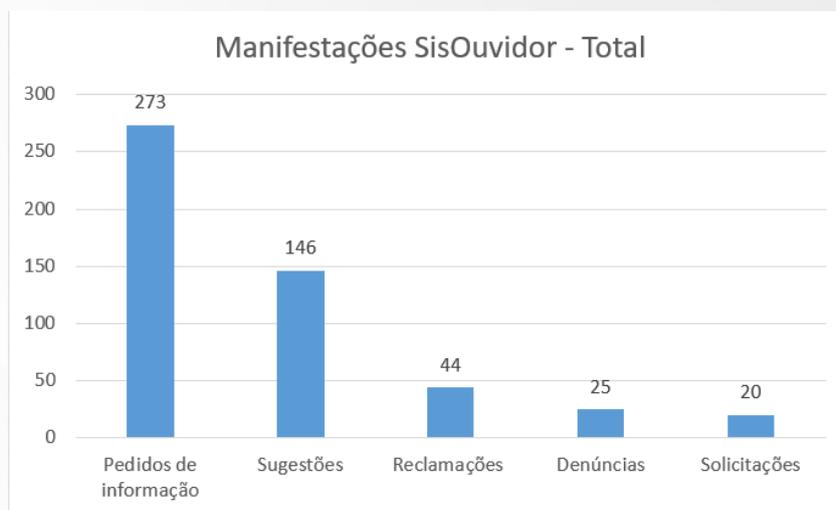
Quanto às demais ligações que se enquadravam como manifestações, na definição do que estipula o inciso V, do art. 2º, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - Lei nº 13.460/2017 (reclamações, denúncias, sugestões etc.), os respectivos usuários foram orientados a realizá-las na forma do que 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 578 manifestações apresentadas presencialmente em 2021, sendo 505 solicitações e 73 reclamações.

SISOUVIDOR

O SisOuvidor, durante o ano de 2021, teve um total de 508 registros a título de manifestação. Quanto aos tipos de abordagem, essas manifestações estão assim classificadas: 273 pedidos de informação, 146 sugestões, 44 reclamações, 25 denúncias e 20 outros, de acordo com o gráfico a seguir:



MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS

Todas as 1.086 manifestações apresentadas por usuários foram respondidas, portanto finalizadas.

MANIFESTAÇÕES EM ABERTO

Não existem manifestações pendentes. Todas correspondentes ao exercício de 2021 e de anos anteriores foram devidamente respondidas aos seus autores.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS E TRAMITANDO

Do total de manifestações, 100% delas foram respondidas e finalizadas. O gráfico a seguir mostra a relação entre a somatória de manifestações respondidas e em aberto:



6. Perguntas e respostas recorrentes

1 - O que é uma Ouvidoria?

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

2 - O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços e, ao mesmo tempo, contribuir para que seja evitada a prática de atos ilícitos.

3 - Quais são os tipos de manifestação?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

ELOGIO: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre um serviço ou colaborador;

OUTROS: se a manifestação não se enquadra nos demais tipos de manifestação. Exemplo: solicitação de atendimento em relação aos serviços oferecidos pelo Parlamento Estadual, conforme “Carta de Serviços” (emissão de documentos, atendimento de saúde etc.).

4 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

5 - Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por meio do “SisOuvidor” ou por telefone, a depender das disponibilidades da ouvidoria e das necessidades do usuário.

6 - O que é 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.

Está disponível na Internet no endereço <http://ouvidoria.alepa.pa.gov.br>, e funciona 24 horas.

7 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação?

A identificação é fundamental para o recebimento da resposta. Porém, seus dados pessoais serão tratados como sigilo com base na Lei Geral de Proteção de Dados.

8 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), Lei 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos) e da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a essas informações.

9 - O que ocorre com minha manifestação após o registro?

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo.

A Ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

10 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

11 - É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos.

12- Como ocorre o reconhecimento do Estado de calamidade pública?

O reconhecimento do estado de calamidade pública difere para cada ente federativo.

No caso da União, o presidente da República envia um pedido para que o Congresso Nacional reconheça o estado de calamidade pública do País. Para o reconhecimento da situação de calamidade pública, a Câmara e o Senado devem aprovar o pedido em votações nas duas casas, gerando, assim, um Decreto Legislativo reconhecendo o estado de calamidade pública.

Na esfera estadual e municipal, o governador do Estado e o prefeito, respectivamente, primeiro declaram o estado de calamidade pública por meio de decreto para depois enviar à Assembleia Legislativa o pedido de reconhecimento da situação. A Alepa então, caso concorde, elaborará e aprovará um Decreto Legislativo reconhecendo o estado de calamidade pública solicitado pelo Governador ou pelo Prefeito municipal.

13 - Qual a diferença entre calamidade pública e estado de emergência?

Conforme estabelece os incisos III e IV, do art. 1º, do Decreto nº 7.257, de 4 de agosto de 2010:

III - situação de emergência: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento parcial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido;

IV - estado de calamidade pública: situação anormal, provocada por desastres, causando danos e prejuízos que impliquem o comprometimento substancial da capacidade de resposta do poder público do ente atingido.



7. Avanços no Poder Legislativo

Na atual gestão da Assembleia Legislativa do Estado do Pará, presidida pelo ilustre deputado Francisco Melo, o “Chicão”, ocorreram diversos avanços nos aspectos da modernidade, transparência e efetividade nas atividades do Poder Legislativo, mencionando-se a seguir algumas dessas importantes conquistas:

PROGRAMA “FORMA ELEPA/ALEPA ITINERANTE”

O programa de capacitação intitulado “Forma Elepa Itinerante” da Assembleia Legislativa (Alepa) é uma inédita e importantíssima iniciativa idealizada pelo próprio presidente deputado Chicão com o objetivo de disseminar conhecimentos voltados para o fortalecimento do papel constitucional das Câmaras Municipais do Estado do Pará, na construção de uma sociedade democrática, justa, livre e solidária, espalhando-se para as respectivas Prefeituras Municipais.

Entende-se que instituição de tal ferramenta de qualificação, coordenada pela Escola do Legislativo (Elepa), é vital para a prática da ética e *compliance* do serviço público em nível de esfera municipal, englobando Prefeituras e Câmaras Municipais e suas respectivas regiões de integração.

Ao empreender atividade colaborativa para gestores e servidores públicos nos aspectos em que se propõe, a Alepa, por meio do referido programa de ciência técnico-política para o dia a dia, exerce assim a amplitude de sua atribuição institucional nos aspectos da legislação, legitimação, representação, supervisão, educação e participação.

Com a interação de profissionais de diferentes áreas e inclusive de deputados, o Forma Elepa/Alepa Itinerante tem levado ensinamentos acerca de temas atuais e que inter-relacionam-se, compondo a estrutura do serviço público e das esferas administrativas, como as competências, efetividade e controle de constitucionalidade, meios de comunicação, conceito do representação política, administração pública contemporânea, as tendências e os novos desafios a partir da reforma do Estado, bem como técnicas e processos legislativos, licitação e contratos, entre vários outros enfoques.

O programa “Forma Elepa/Alepa Itinerante” foi elevado à estatura de ato normativo aprovado pelo plenário da Assembleia Legislativa, instrumentalizado pela Resolução nº 2, de 23 de novembro de 2021.



MEIOS DE COMUNICAÇÃO

A divulgação à sociedade das atividades diárias da Assembleia Legislativa do Pará atingiu, em tempo recorde, elevado nível de satisfação popular refletindo o atendimento a demandas prioritárias do controle social. O compromisso de bem informar utilizando de forma efetiva – e em tempo real – as mais modernas ferramentas de comunicação engloba canais diversos, tanto em mídia tradicional, a exemplo de rádio e televisão, como em mídias digitais, via web e intranet.

Os números são amplamente significativos. Veja abaixo.*

- O portal oficial da Alepa (acesso <https://www.alepa.pa.gov.br>) é permanentemente abastecido com matérias factuais sobre tudo o que ocorre na Casa, além de reportagens especiais.

- Nesse espaço é mostrado como projetos ou ações parlamentares podem ajudar ou vir a contribuir com a mudança de vida da população. Além do Portal, a Assessoria de Imprensa e Divulgação (AID) é responsável pela TV Alepa, Rádio Alepa, relacionamento com a Imprensa externa e mídias digitais (Facebook, Instagram e Twitter)

- Em 2021, o Portal Alepa atingiu a expressiva quantidade de 1.130.626 visualizações da página (em 2020, foram 730 mil visualizações).

- O portal já registra quase 188 mil acessos no período de janeiro a dezembro de 2021.

- A pesquisa de proposições é área mais procurada, teve 55 mil acessos de pessoas que buscam conhecer o conteúdo dos projetos em tramitação.

Redes sociais são meio para integração com a sociedade

- A Assembleia Legislativa do Pará está presente nas principais redes sociais, com perfis no Instagram, Facebook e Twitter, que totalizam 35,5 mil seguidores acompanhando diariamente as notícias e informações postadas.

- O Instagram é a rede que reúne o maior número de seguidores (21,5 mil), seguido pelo Facebook (8,5 mil) e pelo Twitter (5,5 mil).

- O Instagram é a rede social preferida pelo público paraense, sendo que a Alepa aparece em 3º lugar entre os perfis de Casas Legislativas Estaduais na plataforma, atrás apenas das Assembleias de São Paulo (46,9 mil) e Rio de Janeiro (22,5 mil) em número de seguidores.

- Para alcançar números tão significativos no Instagram, são feitas em média 620 publicações por mês (posts no feed, vídeos, IGTV, reels e stories) - Cerca de 7.440 publicações por ano, para um público majoritariamente feminino (52,4% de mulheres e 47,5% de homens), que vivem principalmente na Região Metropolitana (45,9% em Belém e Ananindeua).

- O resultado do trabalho feito pela Assessoria de Imprensa e Divulgação para alimentar a página com conteúdos relevantes é o alcance de 20 mil contas de usuários da rede por mês, cerca de 240 mil no ano.

Esse público foi responsável por uma média de 250 mil visualizações na página da Alepa por mês, e cerca de 3 milhões de visualizações no ano de 2021. Na prática, é o trabalho desenvolvido pelos deputados, a produção legislativa da Alepa chegando às telas de computadores, tablets e celulares dos cidadãos paraenses.

*Fonte: AID/Alepa

REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS LEGISLATIVAS

A Assembleia Legislativa do Estado do Pará deu um importante e inédito passo para facilitar o exercício do controle social da sociedade sobre as atividades do Poder Legislativo. Trata-se da criação da Rede Estadual de Ouvidorias Legislativas, composta pela Ouvidoria da Assembleia Legislativa e as Ouvidorias das Câmaras Municipais que se disponham a fazer parte, mediante a subscrição do respectivo termo de adesão.

A referida rede dará com mais imediatidade respostas a manifestações feitas à Ouvidoria da Assembleia Legislativa e às Ouvidorias das Câmaras Municipais tratando de assuntos semelhantes, pelo que urge que se busque o relacionamento inter-relacionado e harmônico dessas Ouvidorias para atender adequadamente as demandas da sociedade, principalmente em momentos de excepcionalidade.

Diante disso, foi fundamental a criação de uma Rede Estadual de Ouvidorias Legislativas no Estado do Pará por meio da Resolução nº 3, de 23 de novembro de 2021, de minha autoria, objetivando alcançar o cumprimento dos direitos constitucionais do acesso à informação e da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, regulamentados para a democracia, cidadania e inclusão social.

REFORMA NAS DEPENDÊNCIAS DA CASA

O prédio da Assembleia Legislativa do Estado do Pará foi reformado para garantir melhor otimização dos espaços, proporcionando modernização e melhores condições de trabalho aos servidores e parlamentares.

A galeria de honra foi ampliada, recebeu sistema de ar refrigerado moderno, som integrado e assentos novos. Com a mudança, os cidadãos poderão acompanhar as sessões plenárias com maior conforto.

A TV e Rádio Web Alepa receberam novos estúdios, com tratamento para isolamento acústico, sistema totalmente digital e iluminação adequada. A reestruturação do setor de Comunicação traz outra novidade: a instalação de estúdio para gravação de programas e entrevistas. Também será destinado um local adequado para o trabalho de intérprete de Libras.

PROPOSIÇÕES

Em 2021, no âmbito da produção legislativa foram apresentadas 2.140 proposições somente de deputados, sem contar com projetos originários de outros Poderes e órgãos públicos. Dentre as proposições, foram aprovados 460 projetos de lei, 1.018 moções e 500 requerimentos de interesse da sociedade.



8. Recomendações de aperfeiçoamento na prestação dos serviços

Cumpre-me, em atendimento ao que dispõe o art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, fazer as seguintes recomendações de melhorias no âmbito das dependências físicas da Assembleia Legislativa e de sua operacionalidade:

RECOMENDAÇÕES

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, nos termos do item 6 (ver página 20);

V - substituir elevadores que estão ultrapassados por equipamentos modernos, bem como implementar 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 - aprovar o projeto do novo Regimento Interno desta Casa, considerando que o Regimento em vigor, criado há quase três décadas, não regula mais hoje, a contento, o funcionamento do Poder Legislativo do Estado do Pará;

II – realizar a interligação das ouvidorias públicas do Estado, dos órgãos de controle e de entidades da sociedade civil para ampliar a atuação e melhorar a eficiência e os resultados das ações que desenvolvem a fim de melhorar a recepção e o encaminhamento 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 - resgatar o processo de interiorização da Assembleia Legislativa em municípios de referência das regiões que compõem o Estado do Pará;

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

4. MEDIDAS LEGAIS

I – a divulgação integral, no Portal da Assembleia Legislativa, 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 indenizatórias e demais cotas parlamentares na base de dados do portal da transparência de forma clara e objetiva;

II - a implantação do processo legislativo digital com a prática virtual de todos os atos do processo legislativo no âmbito da Mesa, das Comissões e do Plenário, conforme consta do projeto do novo Regimento Interno da Alepa, o que vai permitir maior celeridade na tramitação das proposições e o seu acompanhamento on-line, passo a passo, pela sociedade;

III - a disponibilização do 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;

IV - atualização da Carta de Serviços prestados pela Alepa aos usuários, os quais estão publicados no menu “serviços” do portal 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;

V - elaborar Ato da Mesa regulamentando a aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), no âmbito da Assembleia Legislativa, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

5. GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Com o objetivo de tornar a Assembleia Legislativa do Estado do Pará mais moderna e dinâmica, é premente implementar 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) a unificação do Centro de Processamento de Dados, hoje dividido em dois Centros (Centro de Processamento de Dados do Plenário e Centro de Processamento de Dados Funcionais e Serviço de Rede de Setores), que, funcionando separadamente, acabam por ser inoperantes e frágeis em seu todo;

b) valorização da TV Alepa e da Rádio Web Alepa, TV e Rádio da Assembleia Legislativa do Pará, usadas para transmitir as sessões da Alepa e informar todas ações do Parlamento estadual, inclusive abrindo espaço na programação para a atuação da Ouvidoria da Casa e perguntas e respostas sobre o processo legislativo e temas de interesse público;

c) investimentos em hardware e software permitirão que a 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, entre outros.

6. ACESSIBILIDADE

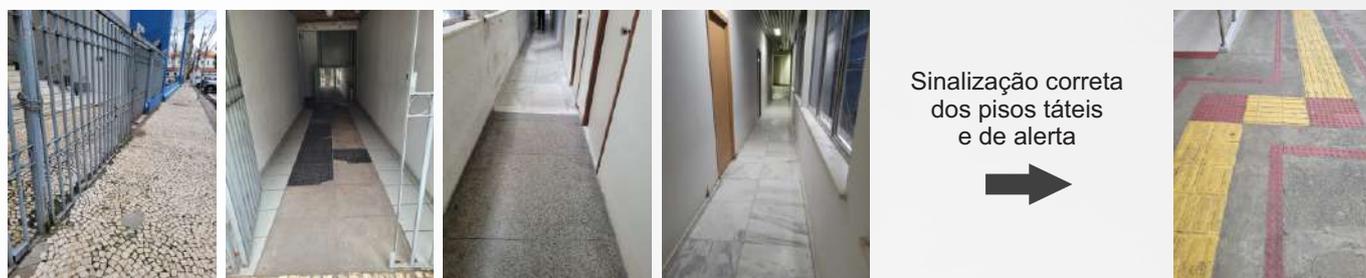
O prédio da Assembleia Legislativa do Estado do Pará está em constantes modificações para atender à Lei de Acessibilidade e garantir melhor otimização dos espaços e conforto aos deputados, servidores e aos cidadãos.

A promoção da acessibilidade para deficientes físicos tem melhorado bastante nos últimos anos, mas as seguintes adequações vão proporcionar acessibilidade às Pessoas com Deficiência (PcD), seguindo recomendações da Associação Brasileira de Normas Técnicas - a NBR 9050, garantindo a locomoção e acessibilidade, previstas na Lei 13.146/2016, sobre a Inclusão da Pessoa com Deficiência:

I - a remoção de barreiras e obstáculos nos espaços públicos da Casa para facilitar o acesso de cadeirantes, de idosos ou de pessoas com mobilidade reduzida;



II - a sinalização tátil, que possui a função de guiar o fluxo e orientar os direcionamentos nos percursos de circulação por parte da pessoa com deficiência, conhecida como “piso tátil de alerta” e “piso tátil direcional”;



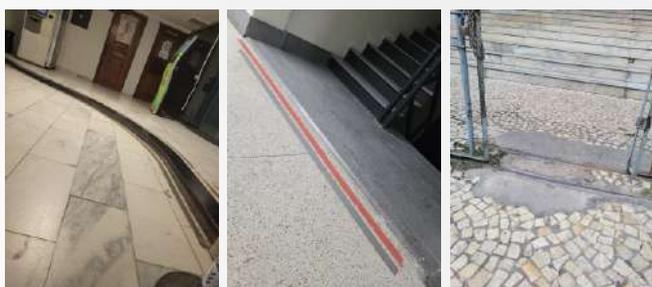
III - as rampas e rotas acessíveis não estão de acordo com a NBR9050:2004, recomendando-se largura mínima livre de 1,50m; sendo a largura mínima admissível de 1,20m e não tendo uma inclinação maior que 8,33%, devendo ser sinalizadas conforme estabelecido na norma citada;



IV - a troca das plataformas de percurso vertical seguindo as recomendações da NBR 9050:2004, devendo possuir dispositivo de comunicação para solicitação de auxílio nos pavimentos atendidos para utilização acompanhada e assistida e sinalização visual demarcando a área para espera no embarque e o limite da projeção do percurso do equipamento aberto ou em funcionamento;



V - realizar o tratamento dos desníveis de qualquer natureza em rotas acessíveis. Eventuais desníveis no piso, de até 5mm, não demandam tratamento especial; desníveis superiores a 5mm e até 15mm devem ser tratados em forma de rampa, com inclinação máxima de 1:2 (50%); e desníveis superiores a 15mm devem ser considerados como degraus e ser sinalizados conforme estabelecido na NBR 9050:2004;



VI - garantir a acessibilidade em todas as dependências da Casa, principalmente em relação ao acesso ao plenário Newton Miranda, que não possui rotas acessíveis à tribuna e às dependências do Plenário. Conforme regula a NBR 9550, qualquer pessoa com deficiência física deve ter facilitado o seu acesso a qualquer parte da edificação, de forma autônoma e independente.



VII - incluir a comunicação sonora dirigida aos deficientes visuais, associada à sinalização visual em rotas de fuga, saídas de emergência e equipamentos, possuindo alarme sonoro junto a alarme visual, inclusive para atender também ao deficiente auditivo.

VIII - a substituição dos elevadores para a garantia da acessibilidade conforme regulamenta a NBR 13994:2000, o que significa ser essencial que o edifício e os acessos aos elevadores atendam aos requisitos das normas, contendo símbolos, alertas sonoros e pictogramas grandes. Além disso, os elevadores constantemente são desabilitados por mau funcionamento ou, simplesmente, param de funcionar mesmo com cidadãos, servidores e deputados em seu interior, como mostram as imagens a seguir:



Imagem: Uma mulher e um homem presos no elevador da Alepa.

IX - instalação na parede ou diretamente na porta de placas táteis para a identificação de ambientes internos com informação em linguagem Braille, direcionada para pessoas que foram alfabetizadas nessa linguagem, e, em relevo, para as pessoas acostumadas à leitura tradicional. A sinalização tátil é especialmente desenvolvida para auxiliar as pessoas com deficiência visual, orientando-as no uso das circulações dos espaços públicos abertos e em ambientes internos de edificações;



X - adequação das escadarias da Casa, tanto em espaços abertos como nas áreas internas que fazem parte de rotas acessíveis. Deve ser instalado piso tátil de alerta antes do início e após o final da escada e faixas de sinalização de cor contrastante junto às bordas de todos os degraus, de forma a identificar os limites da escada.



9. A história da Ouvidoria

MUNDO



Algo parecido com o que hoje chamamos de Ouvidoria Pública surgiu pela primeira vez em 1809, na Suécia, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos contra os órgãos públicos. Nessa época, criou-se a palavra **ombudsman** que, em sueco, significa “representante do povo”. Essa palavra surgiu para identificar o funcionário responsável por receber críticas e sugestões da população sobre órgãos públicos na Suécia. Sua missão era agir no interesse da população junto aos governos.

Assim, desde 1809, a função do Ombudsman foi se espalhando pelo mundo, sendo adotada por vários países além da Suécia, tais como Finlândia, Noruega, Dinamarca, Espanha, Nova Zelândia, Estados Unidos, Portugal, Rússia, Israel e Itália.

Nos Estados Unidos foram criadas, a partir da década de 1960, ombudsmen espalhados pela Administração Pública, obedecendo a regulamentos próprios, diferentemente do modelo europeu, em que há apenas um ombudsman, ligado ao Poder Legislativo.

OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO

“A ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.”

RAIMUNDO SANTOS, OUVIDOR-GERAL DA ALEPA

“A voz do povo em uníssono com a do Parlamento oxigena de forma democrática a Assembleia Legislativa, já que, o sistema representativo não consegue mais responder satisfatoriamente os anelos e os sonhos da sociedade. A Ouvidoria cumpre, portanto, um papel fundamental para o fortalecimento da democracia e a vivificação da cidadania.”

OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL

“A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o Estado e a população. Ela fortalece o exercício da cidadania e promove a prática da boa governança.”

OUVIDORIA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

“Ouvidoria Parlamentar é um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, sugerir e comentar a atuação política dos representantes do povo, contribuindo para a construção e fortalecimento da democracia, com ética e transparência.”

BRASIL



A trajetória das ouvidorias públicas no Brasil inicia-se no Brasil Colônia com a nomeação do primeiro Ouvidor-Geral, em meados do século XVI, para figurar como os “ouvidos do rei”, pois, diferentemente de receber e analisar reclamações da população, o ouvidor tinha como papel reportar ao rei de Portugal o que ocorria na colônia. É somente no Brasil Império que as atribuições do ouvidor se aproximam das atuais, ainda que de forma incipiente.

A palavra “Ouvidoria” viria a ressurgir no curso do movimento pela redemocratização do Brasil na década de 1980, carregando em si um novo significado, inspirado na instituição sueca do ombudsman: dessa vez o nome foi utilizado para caracterizar um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado.

A primeira ouvidoria pública do Brasil foi criada em 1986, em Curitiba, Paraná, atuando em instância municipal. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias evoluíram, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

ALEPA



A Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado do Pará foi instituída por meio da Resolução nº 04, de 29 de maio de 2012, tornando-se o principal canal de comunicação direta entre a sociedade (cidadão) e o Poder Legislativo (deputados), onde há mão dupla.

Por um lado, a população contribui com sugestões, críticas e indagações para aprimorar a qualidade e a transparência dos serviços produzidos pelo legislativo; noutra via, o cidadão tem a oportunidade de conhecer a atuação individual dos parlamentares e coletiva do Poder Legislativo.

10. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados



A partir da vigência da LGPD, o papel da Ouvidoria em tratar dados pessoais se tornou ainda mais importante, pois o trabalho do ouvidor está bastante ligado à nova lei.

A Ouvidoria Parlamentar, sendo o canal de interlocução entre a sociedade e a Assembleia Legislativa, cuida para que o acesso à informação e a resposta às manifestações sejam atendidos na forma do que dispõe a legislação vigente, resguardando-se a proteção de dados que assegure a inviolabilidade constitucional à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas.

Para que esse tratamento de dados ocorram a contento pelos demais órgãos da Assembleia Legislativa, na conformidade da ordem jurídica, torna-se fundamental que seja editado o Ato da Mesa sugerido no subitem V, do item 4, deste relatório, regulamentando no âmbito interno a aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).





ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO PARÁ

A gente faz valer sua voz.

RELAÇÃO NOMINAL DOS 41 DEPUTADOS ORDEM ALFABÉTICA

- Adriano Coelho (PDT)
- Alex Santiago (PL)
- Ana Cunha (PSDB)
- Angelo Ferrari (PTB)
- Antônio Tonheiro (PL)
- Bordalo (PT)
- Chamonzinho (MDB)
- Chicão (MDB)
- Cilene Couto (PSDB)
- Delegado Caveira (PP)
- Delegado Nilton Neves (PSL)
- Delegado Toni Cunha (PTB)
- Diana Belo (DC)
- Dilvanda Faro (PT)
- Dirceu Ten Caten (PT)
- Dr. Galileu (PSC)
- Dr. Jaques Neves (PSC)
- Dra. Heloisa (DEM)
- Eliel Faustino (DEM)
- Eraldo Pimenta (MDB)
- Fábio Figueiras (PSB)
- Fábio Freitas (REP)
- Gustavo Seffer (PSD)
- Hilton Aguiar (DEM)
- Igor Normando (PODE)
- José Maria Tapajós (PL)
- Júnior Hage (PDT)
- Luth Rebelo (PSDB)
- Marinor Brito (PSOL)
- Martinho Carmona (MDB)
- Michele Begot (PSD)
- Miro Sanova (PDT)
- Orlando Lobato (PMN)
- Ozório Juvenil (MDB)
- Paula Gomes (PSD)
- Professora Nilse (REP)
- Raimundo Santos (PATRI)
- Renilse Nicodemos (MDB)
- Thiago Araújo (CIDA)
- Victor Dias (PSDB)
- Wanderlan (MDB)



ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO PARÁ

A gente faz valer sua voz.

19ª LEGISLATURA

Presidente

Deputado Chicão (MDB)

1º Vice-Presidente

Deputado Antônio Tonheiro (PL)

2ª Vice-Presidente

Deputada Michele Begot (PSD)

1ª Secretária

Deputada Professora Nilse (REP)

2ª Secretária

Deputada Dilvanda Faro (PT)

3º Secretário

Deputado Victor Dias (PSDB)

4º Secretário

Deputado Hilton Aguiar (DEM)

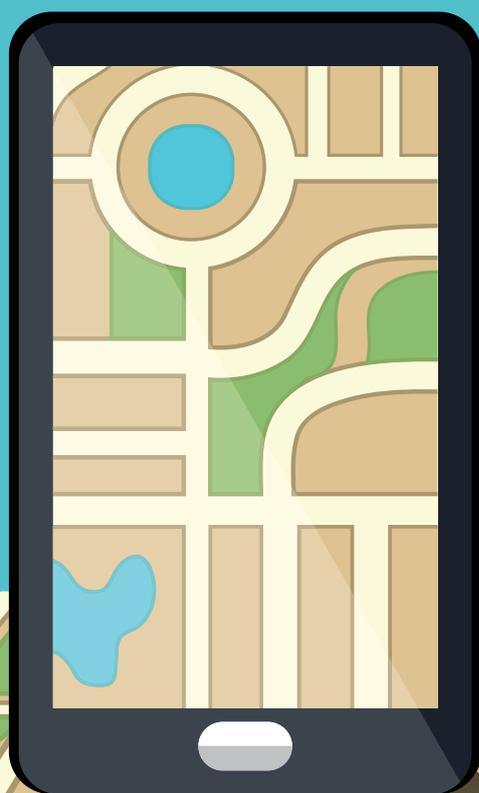
Ouvidor-Geral

Deputado Raimundo Santos (PATRIOTA)

Assembleia Legislativa do Estado do Pará

LOCALIZAÇÃO

**Palácio Cabanagem - Rua do Aveiro,130 - Praça Dom Pedro II
Bairro Cidade Velha - CEP: 66020-070**



**Fone: (91) 3213-4200 - Ouvidoria (91) 3213-4436
Site: www.alepa.pa.gov.br
ouvidoria.alepa.pa.gov.br**

ALEPA



ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO PARÁ

A gente faz valer sua voz.