

## **CANAL DE INTERMEDIÇÃO ENTRE A SOCIEDADE E O PARLAMENTO**

A Ouvidoria é um canal de interlocução entre a sociedade e a Assembleia Legislativa, que contribui para a transparência do que esta realiza e permite, ao mesmo tempo, a participação do povo nas atividades do Poder Legislativo. A Ouvidoria funciona como olhos, ouvidos e a voz do cidadão dentro da Assembleia Legislativa, recebendo as suas manifestações e dando o retorno, no prazo legal, o que representa o fortalecimento da democracia direta e corrobora na implementação da cidadania.

Segundo o inciso V, do art. 2º, do código 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”.

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.

## **O ACESSO À INFORMAÇÃO E A PROTEÇÃO AO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO, INTERMEDIADOS PELA OUIDORIA, 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, no inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216, todos da Carta Magna. O acesso às informações, inclusive, é um direito fundamental protegido por cláusula pétrea, visto que, sendo um dos direitos e garantias individuais, 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.

## **COMO ACESSAR O SIS OUIDOR**

O atual sistema de acesso à Ouvidoria é um software, denominado SisOuvidor-Alepa, inaugurado no dia 25 de outubro passado, e foi 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 da respectiva manifestação ao usuário.

## **NOMEAÇÃO**

Fui nomeado Ouvidor Geral da Assembleia Legislativa no dia 4 de fevereiro de 2019, tomando, de imediato, as providências de estruturação da Ouvidoria, mediante a readequação de espaço físico, nas dependências

do Poder Legislativo, e a atualização do número de telefone e e-mail a serem utilizados como canais de atendimento ao usuário, em nosso portal. Em seguida, com o total apoio do Presidente da Casa, Dr. Daniel Santos, foram feitas diversas tratativas para desenvolver um sistema informatizado próprio de interação da Ouvidoria com a população, considerando que o inciso XIII, do art. 5º, da Lei nº 13.460, estabelece, que o atendimento ao usuário de serviço público seja simplificado mediante a adoção de soluções tecnológicas que, paralelamente, propiciem melhores condições de compartilhamento das informações.

## **Audiência pública teve a participação do Secretário de Transparência da Câmara dos Deputados que fez o pré-lançamento do “Programa Legislativo Transparente”**

Com o fim de empreender gestões para a integração das Ouvidorias do Pará, promovi, no plenário Newton Miranda da Assembleia Legislativa, em 25 de outubro de 2019, uma Audiência Pública com o tema “As Conquistas e os Desafios das Ouvidorias Públicas”, que reuniu Ouvidores dos mais diversos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, além de representantes de Ouvidorias de âmbito nacional. O evento teve a presença do Secretário de Transparência da Câmara dos Deputados, o deputado federal Roberto de Lucena, que, atendendo o meu convite, fez o pré lançamento do “Programa Legislativo Transparente” que será implantado em 2020 e terá o objetivo de implementar ações de apoio às Assembleias Legislativas no tocante à promoção e fomento da cultura da transparência no setor público.

## **Secretário da transparência anunciou que a Alepa será a primeira do Brasil a contar com o “Programa Legislativo Transparente”.**

Em sua fala, o Secretário anunciou que a Assembleia Legislativa do Pará será o palco de lançamento do “Programa Legislativo Transparente”, em 2020, devendo ser a primeira da federação brasileira a firmar um termo de cooperação técnica para que a Câmara dos Deputados possa disponibilizar, ao parlamento paraense, os seus técnicos visando a troca de conhecimentos e intercâmbio de experiências e boas práticas de transparência no serviço público.

## **Na audiência pública foi lançado o SisOuvidor-Alepa**

Ocorreu, também, durante a audiência pública, o lançamento do SisOuvidor-Alepa, o sistema informatizado desenvolvido, como visto, pelos servidores da própria Assembleia Legislativa, que centraliza o recebimento das manifestações do povo e permite a agilização das respostas devidas, além de ensejar a criação de um banco de dados e a geração de relatórios estatísticos, fundamentais para que se conheçam as demandas da sociedade. Ainda em fase de aprimoramento, o SisOuvidor-Alepa, em cerca de dois meses, já teve um total de dezoito registros, sendo doze já finalizados e seis em tramitação nos setores competentes da Assembleia Legislativa.

A classificação, por abordagem foi de 241 solicitações, 05 reclamações e 02 sugestões, conforme o gráfico abaixo:

SOLICITAÇÕES	241
RECLAMAÇÕES	05
SUGESTÕES	02

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS E EM TRAMITAÇÃO

Do total geral de manifestações, 242 foram respondidas e 06 estão em fase de tramitação nos setores da Assembleia Legislativa, como pode ser visto no gráfico em seguida.

RESPONDIDAS	242
EM TRAMITAÇÃO	06

## RECOMENDAÇÕES

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

*I.a divulgação integral, 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, valendo-se das medidas de excelência adotadas na atual legislatura, quanto à reestruturação do seu Portal da Transparência e a aprimoração dos seus canais de comunicação com o público;*

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

*III.a disponibilização do Banco de Leis vigentes no Pará para consulta pública nos navegadores da rede mundial de computadores, além do desenvolvimento de um programa interno, em rede, que possibilite o acesso célere aos deputados e servidores da Casa;*

*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, e implementar o funcionamento de um sistema de geração de energia próprio que seja acionado automaticamente, em caso de interrupção do fornecimento de energia elétrica pela concessionária;*

*VI. implementar avanços no gerenciamento de Tecnologia de Informação, tanto na parte física (hardware) como na parte lógica (software), 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 ao público em geral, com satisfação e presteza quanto às atividades administrativas e legislativas.*

## PERFIL DO OUVIDOR



Advogado desde 1980, exerce seu 8º mandato parlamentar, sendo três de deputado federal e cinco de deputado estadual; foi presidente da Comissão de Constituição e Justiça/CCJ por cinco vezes. É atualmente o Ouvidor Geral da Alepa.

É o único deputado estadual constituinte de 1989 que exerce mandato na atual legislatura.

Na Assembleia Estadual Constituinte foi o autor da Resolução 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 do texto constitucional.