

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA



ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA  
DO ESTADO  
DO PARÁ

A gente faz valer sua voz.

# OUVIDORIA GERAL

ALEPA



SOLICITAÇÃO

SUGESTÃO

ELOGIO

RECLAMAÇÃO

DENÚNCIA



**OUVIDORIA - ALEPA**

OS OLHOS, OUVIDOS E A VOZ DO CIDADÃO.

Acesse nosso  
Portal SisOuvidor



# RELATÓRIO 2022

BELÉM - PA  
2022



## *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**

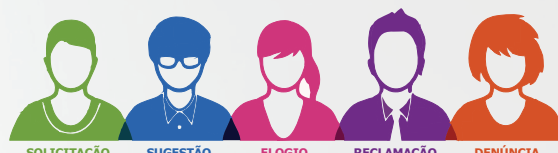
Ser um canal de ligação aberto e direto da sociedade com a Assembleia Legislativa, visando estimular a participação do povo na transparência e no aprimoramento legislativo e administrativo da Casa.

## *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.



**OUVIDORIA - ALEPA**  
OS OLHOS, OUVIDOS E A VOZ DO CIDADÃO.

## *Sumário* **SUMÁRIO**

<b>Perfil do Ouvidor.....</b>	<b>4</b>
<b>Fundamentos jurídicos.....</b>	<b>5</b>
<b>O que é Ouvidoria.....</b>	<b>6</b>
<b>Canais de acesso.....</b>	<b>6</b>
<b>Quais os tipos de manifestação.....</b>	<b>7</b>
<b>Como acessar o SisOuvidor.....</b>	<b>7</b>
<b>Fluxo de tramitação.....</b>	<b>8</b>
<b>Relatório das atividades.....</b>	<b>9</b>
<b>Perguntas e respostas recorrentes.....</b>	<b>12</b>
<b>Avanços no Poder Legislativo.....</b>	<b>14</b>
Reforma nas dependências da Casa.....	14
Programa Forma Alepa/Elepa Itinerante.....	14
Rede Estadual de Ouvidorias Legislativas.....	15
Acessibilidade.....	16
Curso de Tecnologia Superior em Gestão Pública.....	16
<b>Aperfeiçoamento na prestação dos serviços.....</b>	<b>17</b>
Qualificação profissional.....	17
Medidas administrativas.....	17
Medidas políticas.....	18
Medidas legais.....	18
Gerenciamento de Tecnologia e Sistemas de Informação.....	19
<b>A Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.....</b>	<b>20</b>
<b>A história da Ouvidoria.....</b>	<b>21</b>

## PERFIL DO OUVIDOR-GERAL

### DEPUTADO RAIMUNDO SANTOS (PSD)



Advogado desde 1980, 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, 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 e, em 2022, foi eleito para ocupar o seu 9º mandato parlamentar, agora de volta à Câmara dos Deputados.

Durante a legislatura que se encerra (2019/2023), esteve presente em todas as sessões deliberativas e foi o parlamentar que, segundo o portal da Assembleia Legislativa (ver aba “Processo Legislativo”), apresentou o maior número de proposições, dentre elas a que instituiu o novo regimento interno da Casa, o qual, além de conter grandes avanços de regência funcional, fez o resgate histórico do real número de legislaturas do Parlamento paraense. Está-se terminando, na verdade, a 60ª Legislatura, correspondente ao período 2019-2023, em vez da 19ª, como habitualmente tem sido registrada ao longo do tempo.

É casado há mais de 45 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, cidadania, inclusão social e democracia participativa.

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, 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, já mencionada anteriormente, 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



**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



O EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO É DE SEGUNDA A SEXTA DAS **8:00H ÀS 14:00H**



## 2. Quais os tipos de Manifestações?

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.



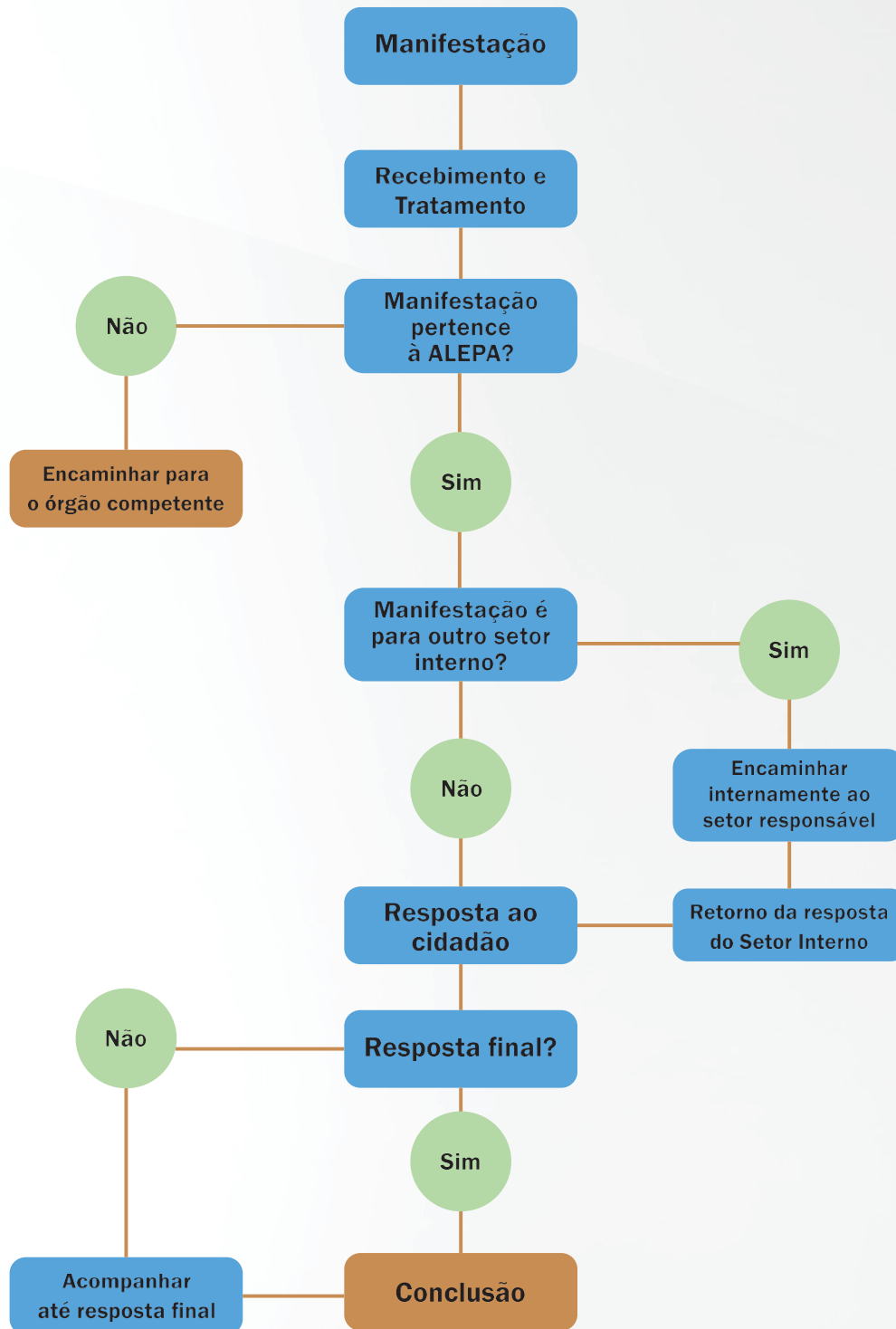
## 3. Como acessar o SisOuvidor?

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. Essa tramitação aparece no SisOuvidor.

# 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:

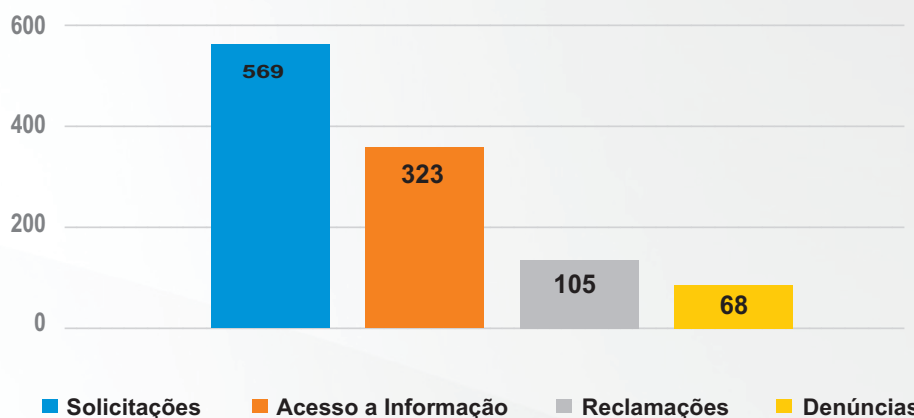




# 5. Relatório de atividades da Ouvidoria

## Manifestações feitas em 2022 pelos canais de acesso à ouvidoria

### TOTAL DE 1.065 MANIFESTAÇÕES

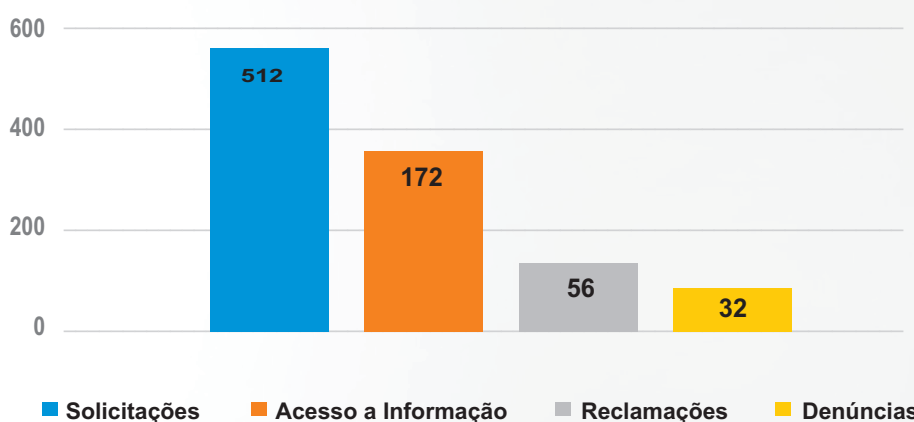


Foram feitas 1.065 manifestações à Ouvidoria no ano de 2022, sendo 772 presencialmente, 61 pelo SisOuvidor e 232 por intermédio do nosso E-mail Institucional. As manifestações estão assim classificadas: 569 solicitações, 323 pedidos de acesso à informação, 105 reclamações e 68 denúncias.

#### PRESENCIAL

Foram reduzidas a termo 772 manifestações apresentadas presencialmente em 2022, na forma de solicitações, todas já com respostas aos questionamentos dos usuários. Quanto ao tipo de abordagem, essas manifestações estão assim classificadas: 512 solicitações, 172 pedidos de acesso à informação, 56 reclamações e 32 denúncias, de acordo com o gráfico a seguir:

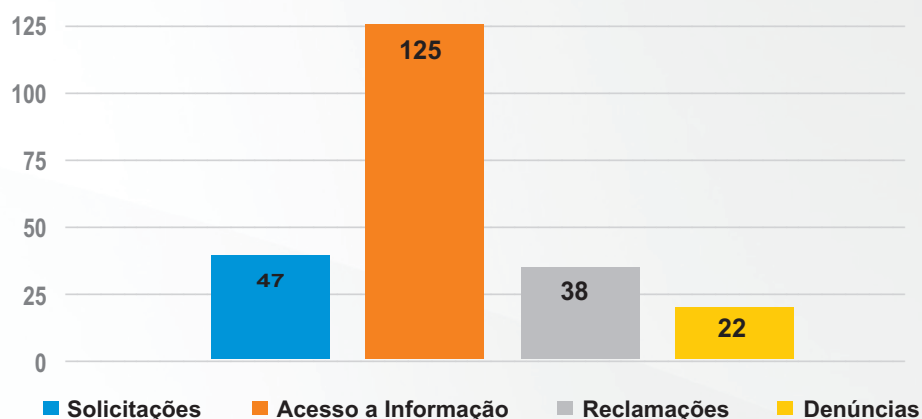
### PRESENCIAL - TOTAL DE 772 MANIFESTAÇÕES



## E-MAIL

O E-mail da Ouvidoria Geral da Alepa, durante o ano de 2022, apresentou 232 registros a título de manifestação. Quanto ao tipo de abordagem, essas manifestações estão assim classificadas: 47 solicitações, 125 pedidos de acesso à informação, 38 reclamações e 22 denúncias, de acordo com o gráfico a seguir:

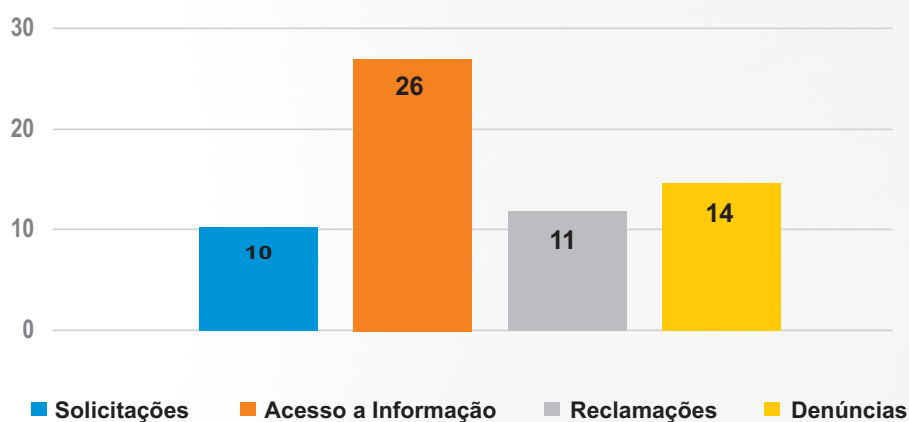
### EMAIL INSTITUCIONAL - TOTAL DE 232 MANIFESTAÇÕES



## SISOUVIDOR

O SisOuvidor, durante o ano de 2022, teve um total de 61 registros a título de manifestações. Quanto ao tipo de abordagem, essas manifestações estão assim classificadas: 10 solicitações, 26 pedidos de acesso à informação, 11 reclamações e 14 denúncias, de acordo com o gráfico a seguir:

### SISOUVIDOR - TOTAL DE 61 MANIFESTAÇÕES



## 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.

## MANIFESTAÇÕES - FINALIZADAS

Do total de 1.065 manifestações, foram respondidas 1.064, restando apenas uma em aberto, tramitando dentro do prazo legal.



## 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, ou a combater a prática de atos ilícitos.

### 3 - Quais são os tipos de manifestação?

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO: se você quer ter acesso à informação pública.

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 manifestações.

### 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, através 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 estas informações.

## 9 - O que acontece 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:

### REFORMA NAS DEPENDÊNCIAS DA CASA

É honroso que, preliminarmente, louve-se a iniciativa visionária do ilustre presidente da Assembleia Legislativa, deputado Chicão, por ter empreendido obras necessárias e estruturantes de alvenaria, cobertura e acabamento que transformaram as dependências da Casa em uma nova sede - interna e externamente – com mais espaço, acessibilidade, tecnologia, praticidade, conforto e segurança. Um prédio belo e moderno que dá orgulho ao Estado e garante melhores condições de trabalho aos deputados e servidores, além de proporcionar dignidade na interação com a população paraense.

### PROGRAMA “FORMAALEPA/ELEPAITINERANTE”



O programa “Forma Elepa Itinerante” é uma inédita e importantíssima iniciativa do Presidente deputado Chicão, com o fim de levar conhecimentos a vereadores, gestores e servidores públicos no âmbito municipal.

Tal ferramenta de qualificação é vital para a prática da ética e *compliance* do serviço público em nível de esfera municipal, englobando Prefeituras e Câmaras de Vereadores, o que contribui para a maior produtividade e o atendimento mais célere às demandas sociais.



Ocorreram reuniões em todas 12 Regiões de integração do Estado do Pará

Ir em todas as regiões do Estado é um novo capítulo na história da Ouvidoria da ALEPA que passou a se integrar ao programa “Forma Elepa Itinerante”.

Não basta ser receptivo apenas na sede do Poder Legislativo Estadual nem nos gabinetes, ou mesmo oferecer conteúdo ou orientações virtuais no Sistema ou *website*. É imprescindível ultrapassar os limites das funções tradicionais, estipuladas na legislação vigente.

#### REDE ESTADUAL DE OUVIDORIAS LEGISLATIVAS



A pandemia que se abateu sobre o mundo trouxe consecutivamente, dentre tantas outras urgências, a elevação do clamor popular por sua participação mais intensa no seio da administração pública, dando azo à democracia participativa de há muito reclamada.

Sabe-se que para promover essa democracia participativa não há órgão mais importante, no âmbito dos poderes constituídos, do que a Ouvidoria Pública, pois ela é um canal de interlocução entre a sociedade e o Poder Público, sendo o órgão que recebe as manifestações dos cidadãos para viabilizar o retorno devido e no prazo legal.

Noutro diapasão, percebeu-se nitidamente, durante a efervescência da Covid-19, demandas tangentes ao Estado e Municípios, por se referirem a matérias de competência comum a esses entes federativos, mormente de natureza legislativa, pelo que hoje, além da imperiosidade da existência de ouvidorias, num plano e noutro, mostrou-se fundamental o funcionamento dessas ouvidorias de forma inter-relacionada e harmônica, pois, só assim, poderão responder melhormente às manifestações da sociedade, principalmente em momentos de excepcionalidade.

Alguns exemplos elucidam melhor essas afirmações. Traz-se a lume o reconhecimento de estado de calamidade pública que a legislação aplicável exige, para validade, que, sendo solicitado pelo prefeito municipal, tenha a aprovação respectiva por parte da Assembleia Legislativa. Nessa mesma direção, as medidas sanitárias preventivas em relação à pandemia estiveram afetas, ao mesmo tempo, à competência municipal, estadual e da União, gerando, inclusive, muita vez, conflitos legislativos superados por decisão judicial (distanciamento social, número de pessoas permitido para reuniões etc.).

Diante disso, foi importante 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.

É fundamental que essa Rede Estadual de Ouvidorias seja de fato implementada.

## ACESSIBILIDADE

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

## CURSO DE TECNOLOGIA SUPERIOR EM GESTÃO PÚBLICA

Vale destacar, também, a iniciativa histórica e pioneira da Assembleia Legislativa em ofertar o curso de Tecnologia Superior em Gestão Pública, a servidores públicos, por meio da Escola Superior do Legislativo.



# 8. Aperfeiçoamento na Prestação dos Serviços

Em cumprimento do que dispõe o art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, apresento as seguintes recomendações de melhorias na atuação da Assembleia Legislativa:

## **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 - 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 - realizar a interligação das ouvidorias legislativas do Estado, por meio da “Rede Estadual de Ouvidorias Legislativas”, criada pela 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;

II - inserir as audiências públicas e todas as atividades das Comissões no site oficial 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 indenizatória e demais cotas parlamentares na base de dados do portal da transparência de forma clara e objetiva;

II – incluir no Portal da Assembleia Legislativa, na aba “Processo Legislativo”, na área de proposições, todas as emendas apresentadas, aprovadas ou não;

III - a implantação do processo legislativo digital, conforme consta da Resolução que instituiu o 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 - 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;

V - atualização da 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 - Para efeito de maior proteção quanto ao sigilo das informações, a inclusão no SisOuvidor da tramitação digital de manifestações entre a ouvidoria e os diversos setores da Casa, e, também, a criação de uma ferramenta que permita o acompanhamento pelo usuário do status da sua demanda, a partir do número de protocolo recebido na abertura da sua manifestação.

## 5. GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

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 e Sistemas de Informação de ponta e com equipamentos de última geração. Não há como se obter maior eficiência e mais transparência na atuação, sem esses avanços tecnológicos.

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 ;

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. Incluir espaço na programação para a Ouvidoria da Casa, perguntas e respostas sobre o processo legislativo, temas de interesse público e vídeos institutivos;

c) investimentos em hardware e software, 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.

## 9 - 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 crucial, 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.



# 10. 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, Itália etc.

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**



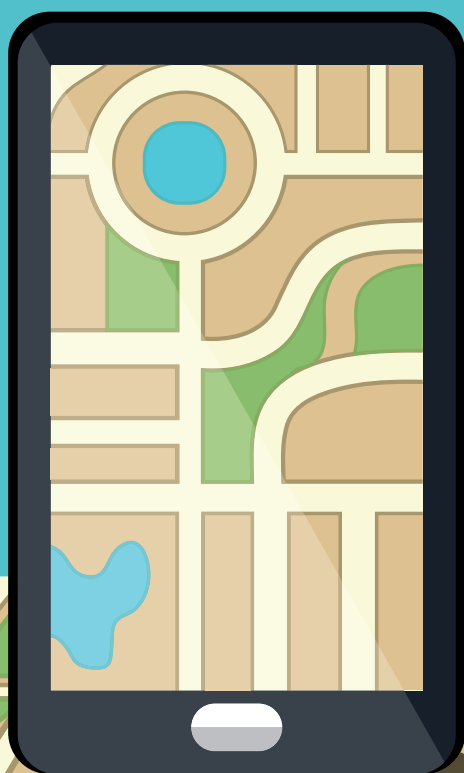
A Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado do Pará foi instituída por meio da Resolução nº 04, de 29 de maio de 2012, tornando-se o principal canal de comunicação direta entre a sociedade (cidadão) e o Poder Legislativo (deputados), onde há mão dupla.

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 ter conhecimento sobre a atuação individual dos parlamentares e coletiva do Poder Legislativo.

# *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](http://www.alepa.pa.gov.br)  
[ouvidoria.alepa.pa.gov.br](http://ouvidoria.alepa.pa.gov.br)**

ALEPA

ALEPA

**ALEPA**

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA

ALEPA



ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA  
DO ESTADO  
**DO PARÁ**

A gente faz valer sua voz.