



ESTADO DO PARÁ
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA



OUVIDORIA

PARLAMENTAR
O que é? Para que serve?



ESTADO DO PARÁ
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

17ª Legislatura

Presidente
Deputado MÁRCIO MIRANDA

Ouvidor Geral
Deputado RAIMUNDO SANTOS

O Parlamento do Pará, através da Mesa Diretora:

Presidente: Deputado Márcio Miranda (DEM)
1º Vice-presidente: Deputado Júnior Ferrari (PSD)
2º Vice-presidente: Deputado Cássio Andrade (PSB)
1º Secretário: Deputado Eliel Faustino (PR)
2º Secretário: Deputado Tião Miranda (PTB)
3º Secretário: Deputada Ana Cunha (PSDB)
4º Secretário: Deputada Tetê Santos (PSDB)

E os senhores deputados:

Airton Faleiro (PT)	Italo Mácola (PSDB)
Antonio Rocha (PMDB)	Josefina Carmo (PMDB)
Augusto Pantoja (PPS)	Júnior Hage (PR)
Belo (PSB)	Luiz Rebelo (PP)
Bernadete ten Caten (PT)	Luzineide Farias (PSD)
Bordalo (PT)	Martinho Carmona (PMDB)
Chicão (PMDB)	Milton Zimmer (PT)
Cilene Couto (PSDB)	Nélio Aguiar (DEM)
Macarrão (PMDB)	Nilma Lima (PMDB)
Divino (PRB)	Parsifal (PMDB)
Edilson Moura (PT)	Pio X (PDT)
Edmilson Rodrigues (PSOL)	Professor Alfredo Costa (PT)
Eduardo Costa (PTB)	Raimundo Santos (PEN)
Fernando Coimbra (PSD)	Simone Morgado (PMDB)
Gabriel Guerreiro (PV)	Valdir Ganzer (PT)
Haroldo Martins (DEM)	Zé Maria (PT)
Hilton Aguiar (PSC)	Megale (PSDB)



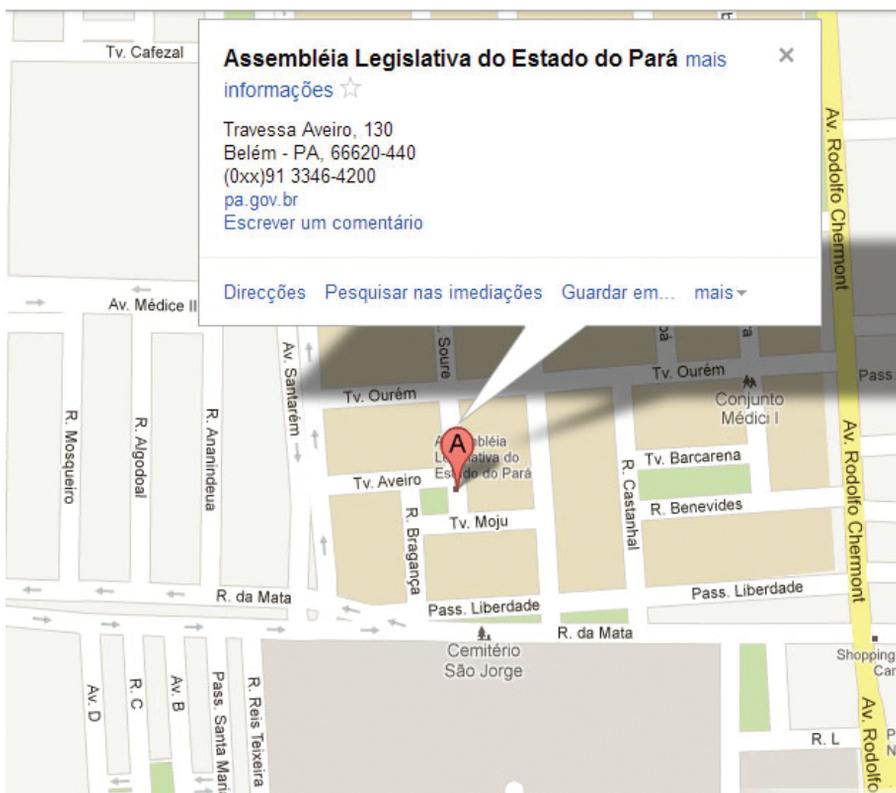
Hino do Pará

Salve, ó terra de ricas florestas,
Fecundadas ao sol do equador!
Teu destino é viver entre festas,
Do progresso, da paz e do amor!
Salve, ó terra de ricas florestas,
Fecundadas ao sol do equador!
(Estribilho)

Ó Pará, quanto orgulho ser filho,
De um colosso, tão belo e tão forte;
Juncaremos de flores teu trilho,
Do Brasil, sentinela do Norte.
E a deixar de manter esse brilho,
Preferimos, mil vezes, a morte!
Salve, ó terra de rios gigantes,
D'Amazônia, princesa louçã!
Tudo em ti são encantos vibrantes,
Desde a indústria à rudeza pagã,
Salve, ó terra de rios gigantes,
D'Amazônia, princesa louçã!

Edição Assembleia Legislativa Pará / Belém

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ



Sumário

DA OUVIDORIA PARLAMENTAR:

Palavra do Deputado Márcio Miranda – Presidente da Assembléia Legislativa do Estado do Pará.....	07
Palavra do Ouvidor Geral – Deputado Raimundo Santos.....	10
Conhecendo a Ouvidoria Parlamentar da Assembléia Legislativa do Estado do Pará	15
Orientações sobre tipos de mensagens que o cidadão pode enviar e perguntas frequentes sobre a Ouvidoria Parlamentar da Assembléia Legislativa do Estado do Pará.....	19
Anexos	26

**Ouvidoria Parlamentar
Biênio 2013/2014**

Ouvidor Geral

Deputado Raimundo Santos

Equipe da Ouvidoria Parlamentar

Fábia da Silva Lima Barata

Maria do Carmo Costa de Oliveira

Contatos com a Ouvidoria Parlamentar

Assembleia Legislativa do Estado do Pará

CEP: 66.000-000/Belém - PA

Telefones: (91) 3182-8422

e-mail: ouvidoria@alepa.pa.gov.br

site: www.alepa.pa.gov.br



“A implantação da Ouvidoria Parlamentar é mais um passo, dado pela Assembleia Legislativa, em resposta às aspirações populares por maior participação e conhecimento da atuação do Poder Legislativo.”

Márcio Miranda

Presidente da Assembleia Legislativa do Estado do Pará

Assembleia Legislativa

Acesso direto e transparente com o povo

Transparência e responsabilidade. Estas palavras resumem bem a direção impressa pela Mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Estado do Pará na atual legislatura. Desde o início da gestão, o presidente Márcio Miranda tem buscado meios de aproximar cada vez mais o Poder Legislativo da sociedade.

“Queremos tornar o Poder Legislativo acessível e transparente, prestando serviços e tornando o povo mais próximo

do seu deputado, valorizando o parlamento e o parlamentar”, afirmou o presidente Márcio.

A Alepa ganhou novos horizontes com a Mesa Diretora Biênio 2013/2014. Sob a liderança do deputado Márcio Miranda (DEM), a Mesa é composta pelos deputados Júnior Ferrari (PSD), 1º vice-presidente; Cássio Andrade (PSB), 2º vice-presidente; Eliel Faustino (PR), 1º Secretário; Tião Miranda (PTB), 2º Secretário; Ana Cunha (PSDB) 3ª Secretária; e Tetê Santos (PSDB), 4ª Secretária. Com esse comando, a Assembleia Legislativa imprimiu um estilo ousado e direcionado a ouvir os anseios do povo, tanto dos municípios próximos a Casa Parlamentar quanto os mais distantes.

Transparência e o uso austero dos recursos públicos são lemas dessa gestão. E muito tem sido feito nesse sentido, a economia foi a primeira medida.

- Por determinação do presidente e sua Mesa, a Assembleia diminuiu o número de veículos alugados, revisou contratos, tomou medidas para reduzir a conta telefônica (fixa e móvel), diminuiu o valor pago por participação em comissões e cortou gratificações.
- A Mesa Diretora extinguiu a ajuda de custo recebida pelos deputados em janeiro e dezembro de cada ano, conhecida popularmente como o 14º e 15º salários.
- Alepa Itinerante – Assembleia Junto com o Povo, implementado na gestão de Márcio, tem como objetivo aproximar os deputados do povo paraense. O projeto transfere durante três dias toda a estrutura do poder legislativo e os serviços do CAC, prevê a participação

popular, com direito a manifestação, visitou várias regiões do Estado e já realizou sessões e reuniões em Marabá, Bragança, Palestina, Brejo Grande, São João do Araguaia, São Domingos do Araguaia, Cachoeira do Arari, Ponta de Pedra, Santarém, Oriximiná, Tracuateua, Mojuí dos Campos, Belterra, Soure, Salvaterra e Augusto Côrrea. As sessões deslocam para o interior toda a estrutura do Poder Legislativo.

- CAC - Centro de Atendimento ao Cidadão, oferece gratuitamente emissão de documentos, como certidão de nascimento, carteira de trabalho, cédula de identidade e título de eleitor, e transferências referentes à Comarca de Belém, entre outras ações. Recebem, ainda, atendimentos na área de saúde com exames como taxa de glicose e pressão arterial.

Márcio ressalta que essas ações são importantes para inspirar a criação de instrumentos que levarão à implementação de novas políticas públicas. “A Assembleia no interior vem agradando não apenas o povo e às autoridades do município-polo escolhido, mas a toda a região que chegamos a visitar”.

- Alepa para todo mundo ouvir – Com o objetivo de levar até as populações mais longínquas tudo o que acontece na Alepa. Nesse intuito, foi lançada a Rádio Web Alepa, que pode ser acessada gratuitamente pelo endereço virtual www.radioalepa.pa.gov.br para download e conhecimento de rádios AM, FM, comunitárias e população em geral. “Um conteúdo exclusivo, para todo mundo ouvir”.
- Portal da Transparência. Para tanto, a Mesa investiu numa reformulação total do site da Assembleia Legis-

lativa, ampliando o acesso às informações e valorizando a importância de prestar contas dos atos e gastos do Parlamento perante a sociedade. Além dos links para acompanhar a programação da rádio web e a transmissão das sessões em tempo real, passou a contar com o Portal da Transparência, disponibilizando o acesso democrático e universal aos demonstrativos de receitas e despesas do Poder Legislativo paraense, bem como às informações sobre o quadro de funcionários e remunerações. Todas as obras e serviços contratados pela Assembleia Legislativa poderão ser acompanhados através do site.

Em breve, a versão online do Diário Oficial também estará disponível na internet. Outra novidade prevista para este ano é o desenvolvimento de uma plataforma exclusiva para garantir o acesso ao site e todo o seu conteúdo em aparelhos de celular e tablets.



“A Ouvidoria destina-se a defender a sociedade, a levar seus reclamos e aflições para dentro do Parlamento, no sentido de aprimorá-lo.”

“Nasce, assim, a Ouvidoria Parlamentar da Assembléia Legislativa, como um canal de interlocução entre a sociedade e o Parlamento Estadual Paraense”

Raimundo Santos

Ouvidor Geral da Assembleia Legislativa do Estado do Pará

A Ouvidoria Parlamentar é o Órgão destinado a ser o canal de interlocução entre a ASSEMBLEIA LEGISLATIVA e a sociedade.

A Ouvidoria não terá o condão de substituir o deputado, as bancadas, as Comissões, ao contrário, vai se nutrir do trabalho de todos para dar respostas ao povo, de onde, nos termos da Constituição Federal emana todo poder.

A Ouvidoria é um instrumento de aprimoramento da democracia. Passou-se o tempo em que a relação entre eleitores e eleitos começava e terminava nas urnas. Hoje, a inovação, a tecnologia e o elevado nível de informação contribuíram para a maior conscientização e o aprimoramento

das relações sociais, impelindo uma ligação entre a classe política e a sociedade que começa nas urnas e se prolonga por todo o mandato.

A Ouvidoria Parlamentar tem-se revelado no país como o principal espaço de diálogo entre a sociedade e o Parlamento, onde o cidadão tem a oportunidade de manifestar seu pensamento, interferindo de forma direta nas decisões do Poder Público e legitimando, assim, a democracia. Não se deve estigmatizar a Ouvidoria, imaginando ser um “muro de lamentações”, ou um foco estimulador do denunciismo a partir de preocupações corporativas. Ao revés, a Ouvidoria, aproxima o Poder Legislativo das pessoas, representando a concretização dos ideais de cidadania e democracia.

No Brasil, foi em 1549, no período colonial, que Tomé de Souza (Governador Geral) nomeou Pero Borges o primeiro Ouvidor Geral do Brasil. Na prática, no entanto, o Ouvidor não representava o cidadão diante do Poder Público, mas tinha a incumbência de atuar como juiz em nome do rei de Portugal. Historicamente, considera-se que as Ouvidorias Públicas tiveram sua primeira experiência na Suécia do século XIX, em 1809, na figura do “Ombudsman” (vocábulo de origem sueca resultante da união da palavra “ombud”, que significa representante, e da palavra “man”, homem).

No decurso da década de 1980, concomitantemente ao início do processo de redemocratização do país, em resposta à crise de legitimidade política do regime militar, surgiram algumas iniciativas no sentido amplo de assegurar participação social no controle político, como as organizações de bairro e o próprio movimento sindical.

O processo de redemocratização culminou com a promulgação da Constituição de 1988, que impôs um novo paradigma democrático. Sob esse novo modelo, a Constituição previu, em seu artigo 37, § 3º, a edição de lei ordinária para tratar especificamente das reclamações dos cidadãos “relativas à prestação de serviços públicos”. Além disso, o próprio artigo 37 consagrou os princípios da impessoalidade e da publicidade referentes aos atos emanados da administração pública.

Na esteira da vigência da nova Constituição Federal, fora a partir da década de 90 que surgiram as Ouvidorias Públicas de forma mais intensa, em nosso país, e como instrumentos que visam à concretização das normas constitucionais que regem a Administração Pública, a fim de que tais preceitos – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – se tornem, na prática, norteadores da prestação de serviços públicos.

Hoje a Ouvidoria Pública, no Brasil, se constitui no canal de comunicação entre o cidadão e o poder público.

Sendo o Poder Legislativo aquele que está mais perto da população, por refletir, no conjunto de parlamentares eleitos, a representação de todas as correntes de opinião pública, é nele que a Ouvidoria tem um maior campo de participação popular, exercida diretamente, para o aprimoramento da democracia.

Por intermédio da Ouvidoria, o cidadão manifesta suas opiniões e contribui para que o Legislativo atue em maior sintonia com os anseios da sociedade. Essas manifestações são respondidas pela Ouvidoria, de pronto, ou, sendo oportuno,

tuno, encaminhadas ao Presidente da Casa, aos Líderes de Bancadas, aos deputados, às Comissões ou aos órgãos internos para que tenham ciência da opinião e dos questionamentos das pessoas e participem na formulação das respostas.

A Ouvidoria Parlamentar é, pois, órgão interlocutor que recebe sugestões, comentários, críticas, denúncias e indagações, dando o retorno dos questionamentos, no que exerce um papel de incentivo à participação popular. Nesse sentido, é um órgão fundamental na implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

O modelo adotado por esta Casa é o mesmo utilizado na Câmara dos Deputados, em Brasília, onde há um sistema informatizado que centraliza o recebimento das mensagens e agiliza as respostas ao cidadão, além de permitir a criação de um banco de dados e a geração de relatórios estatísticos, fundamentais para que se conheçam as demandas da sociedade. Esse sistema utilizado (SISOUVIDOR) é um software desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda e cedido, gratuitamente, à Câmara dos Deputados que o adequou à realidade do Poder Legislativo e o disponibilizou ao público.

Pelo sistema SISOUVIDOR, cada solicitação, reclamação, indignação ou manifestação, é registrada com um número que permite ao solicitante acompanhar on line o que está acontecendo com o seu pedido, e cada órgão da Casa tem um prazo determinado para responder ao Ouvidor, que, por sua vez, tem até 30 dias para responder à demanda.

É importante destacar que no início do funcionamento da Ouvidoria da Câmara dos Deputados, 80% dos pedidos eram particulares. Hoje esses pedidos não passam de 8%, sendo a maior parte das solicitações a respeito de indagações sobre o processo legislativo e o funcionamento da Casa. A resposta sincera é tudo que o cidadão espera e é o que o faz mudar de opinião em relação à atuação parlamentar, valorizando a sua importância.

O papel do Ouvidor não é o de defensor do Legislativo – quem faz isso é a Procuradoria; nem o de Corregedor – que fiscaliza, e, muitas vezes, investiga a atuação de um parlamentar. Ao contrário, a Ouvidoria destina-se a defender a sociedade, a levar seus reclamos e aflições para dentro do Parlamento, no sentido de aprimorá-lo. Na verdade, o primeiro papel do Ouvidor de um Parlamento é permitir aos próprios parlamentares, não só ao Presidente, à Mesa Diretora, e aos Líderes partidários, mas a cada um dos deputados, informações verdadeiras sobre o que a sociedade pensa a respeito dos projetos em andamento e do funcionamento da Casa. Nasce, assim, a Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa, como um canal de interlocução entre a sociedade e o Parlamento Estadual paraense.

RAIMUNDO SANTOS
Deputado Estadual

A implantação da Ouvidoria Parlamentar é mais um passo, dado pela Assembleia Legislativa, em resposta às aspirações populares por maior participação e conhecimento da atuação do Poder Legislativo. É um instrumento democrático de controle e avaliação que permite à população acompanhar, comentar, sugerir, criticar e elogiar a atuação política dos representantes do povo, contribuindo para a construção e o fortalecimento da democracia, com ética e transparência.

A Ouvidoria Parlamentar é órgão consultivo da Presidência da Assembleia Legislativa do Estado do Pará, integrante da estrutura administrativa, criada para ser o canal de comunicação entre o Legislativo e a sociedade, com o compromisso de reduzir a distância entre o Poder Legislativo e o cidadão.

A Constituição Federal, em seu artigo 37, determina que a Administração Pública deva obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como assegura a participação do cidadão na manutenção de serviços de atendimento ao usuário e avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Uma estrutura de Ouvidoria vem ao encontro dessa exigência constitucional, possibilitando a análise de críticas e sugestões a respeito dos serviços prestados, constituindo um importante instrumento para a solução de problemas, melhoria de processos e procedimentos.

Instituída pela Resolução nº 04, de 29 de maio de 2012, a Ouvidoria Parlamentar tem como atribuições principais: receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as solicitações, reclamações e sugestões formuladas pela sociedade civil; propor medidas para sanar violações, ilegalidades e abusos; tratar da regularidade dos trabalhos legislativos; realizar audiências públicas.

O Ouvidor Geral é um deputado indicado pelo Presidente da Assembleia Legislativa do Estado do Pará, dentre os demais deputados estaduais, para um mandato de dois anos consecutivos, permitida a recondução para o período subsequente, não podendo, neste caso, extrapolar a duração do mandato parlamentar. O atual Ouvidor Geral, indicado para o biênio 2013/2014, é o deputado estadual Raimundo Santos (PEN-PA), o decano hoje do Parlamento Estadual que, ao longo de seis mandatos, tem demonstrado uma excelente atuação parlamentar, tanto no Congresso Nacional como nesta Casa, onde desempenha, ainda, as funções de Presidente da Comissão de Constituição e Justiça e Presidente da Frente Parlamentar da Mineração.

Para a Ouvidoria Parlamentar toda manifestação é importante: reclamação, sugestão, dúvida ou elogio. Tudo o que o cidadão diz é levado em conta e, por meio da Ouvidoria, chegará ao conhecimento dos parlamentares, das Comissões e dos diversos setores da Casa, assim como, nos prazos estabelecidos pela Resolução nº 4/2012, será dada a necessária resposta ao questionamento feito, aproximando, cada vez mais, o Poder Legislativo do povo paraense.

Com a implantação da Ouvidoria, a Assembléia Legislativa conquista mais um espaço, na busca por mais cidadania ao povo do Pará.

*“Os líderes de amanhã sabem
compartilhar o poder, a informação
e o compromisso.”*

Flávio Kosminsky

Conhecendo a Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa



“A Ouvidoria Parlamentar é um espaço de cidadania. Participe enviando informações, análises, sugestões, críticas, proposições de correções, dúvidas e solicitações, tornando-as um forte instrumento de exercício democrático do poder e fortalecimento da cidadania.”

O QUE É E PRA QUE SERVE UMA OUVIDORIA PARLAMENTAR?

- É o 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 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.

- É uma espécie de “termômetro”, da opinião pública, recebendo e analisando os comentários sobre o pensamento da sociedade a respeito da atuação parlamentar.

- É a voz da sociedade e uma porta aberta para a cidadania.

QUEM É O OUVIDOR GERAL E COMO TRABALHA?

- O Ouvidor Geral é o representante do cidadão no Poder Legislativo do Estado do Pará, a “ponte” entre a sociedade e o poder público.

- Defende os interesses do cidadão e da instituição parlamentar, difundindo o papel do Legislativo e de seus integrantes.

- É um agente de transformação social e promotor da cidadania, facilitando a comunicação entre o poder público e a sociedade.

- Suas atribuições estão fundamentadas em princípios éticos.

- O Ouvidor Geral do Poder Legislativo do Estado do Pará recebe, analisa e encaminha para deliberação as manifestações dos cidadãos, sempre buscando soluções.

- O Ouvidor Geral é um Deputado Estadual indicado pelo Presidente do Poder Legislativo Estadual, comprometido com os interesses da sociedade.

“O Ouvidor-Geral não pode apenas ouvir, mas deve apontar caminhos e alternativas”.



ORIENTAÇÕES SOBRE TIPOS DE MENSAGENS QUE O CIDADÃO PODE ENVIAR:



- **Solicitações de informações e orientações:** informações sobre proposições; orientações sobre leis em vigor.

- **Sugestões:** propostas para aprimorar os trabalhos do Poder Legislativo Estadual.



Ou
vi
do
ria

- **Questionamentos ou Reclamações:** queixa contra a prestação de serviços ou abuso de autoridade praticada por aqueles que representam o Poder Legislativo Estadual.

- **Comentários:** dúvidas, desabafos, críticas sobre temas variados e atuais, principalmente envolvendo atuação de políticos e agentes da administração pública.



- **Elogios:** agradecimento aos atendimentos realizados pela Ouvidoria Parlamentar.

PERGUNTAS FREQUENTES E ORIENTAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA PARLAMENTAR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ

Como enviar uma mensagem para a Ouvidoria parlamentar? Quais são os meios de comunicação que o cidadão pode utilizar?




OUVIDORIA
PARLAMENTAR

O cidadão pode utilizar os seguintes meios de comunicação para falar com a Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado do Pará:

a. Internet: acessando o endereço eletrônico:

<http://www.alepa.pa.gov.br> – “Fale com a Ouvidoria”; ou enviando e-mail para:
ouvidoria@alepa.pa.gov.br

b. Via postal: enviando uma carta para o endereço da Ouvidoria:

Ouvidoria Parlamentar

Assembleia Legislativa do Estado do Pará

CEP 66.000-000

Belém/PA

c. Telefone:

Geral: (91) 3182-8422

d. Pessoalmente

Quais são os temas e assuntos sobre os quais o cidadão pode enviar mensagens à Ouvidoria Parlamentar?

Devem ser questões relacionadas às atribuições e competências do Poder Legislativo Estadual, previstas na Constituição Estadual e nas leis específicas.

As competências da Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado do Pará estão previstas no Regimento Interno da ALEPA (artigo 27-A), conforme descrito a seguir:

- receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

- b) ilegalidades ou abuso de poder;

- c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

- d) assuntos recebidos pelo sistema informatizado próprio de atendimento à população.

- propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e abusos constatados;

- propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como o aperfeiçoamento da organização da Assembleia Legislativa do Estado do Pará;

- propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

- encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado, ao Tribunal de Contas dos Municípios, à Polícia Civil, ao Ministério Público, ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

- responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Assembleia Legislativa sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

- realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil.

É necessário identificar-se?

A identificação é fundamental para o recebimento da resposta. Nome e endereço completos são indispensáveis. Se tiver telefone, fax ou e-mail é importante enviar, pois o sigilo é garantido. Denúncias anônimas não são aceitas.

Qual o tempo de resposta?

Depende da demanda e da complexidade das mensagens. A sugestão é fazer uma triagem para priorizar determinadas mensagens, conforme a urgência verificada. Porém, o tempo nunca deve exceder a trinta (30) dias.

Qual o procedimento adotado em relação às mensagens enviadas à Ouvidoria Parlamentar, mas que são destinadas a outros poderes?

O interessado é orientado para onde deve enviar sua mensagem e, no caso de denúncias, sobre a necessidade de fundamentar e anexar provas.

É fundamental que as respostas dadas aos interessados tenham a preocupação de orientar sobre o papel do Poder Legislativo estadual e de seus integrantes. Pedidos particulares (emprego, bolsas de estudos, cesta básica, material de construção, etc) fogem à competência da Ouvidoria Parlamentar.

É importante orientar, também, a respeito do princípio constitucional da independência entre os Poderes (Constituição Federal, “art. 2º: São Poderes da União, inde-

pendentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário”), e o respeito às esferas de poder Federal, Estadual e Municipal (não-interferência entre Poderes), esclarecendo que cada uma delas possui instâncias próprias para a solução de suas demandas.

Existe um modelo para enviar a mensagem e/ou correspondências?

Não existem modelos preestabelecidos. Porém a Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Pará possui, em sua página na Internet, um formulário (modelo anexo) orientando como enviar e receber mensagens, e o preenchimento de dados do interessado. O cidadão pode escrever da forma como achar melhor, mas é fundamental que suas informações sejam simples, objetivas, diretas, para que não haja perda de tempo na elaboração e encaminhamento da resposta.

A Ouvidoria resolve qualquer assunto?

Ouvidoria é instrumento de interlocução e não existe para resolver problemas do cidadão. O Ouvidor Geral é o intermediário, facilitando o contato entre a sociedade e o Poder Legislativo, sobre assuntos e temas a este relacionados.

E as denúncias?

Não basta denunciar. A Ouvidoria Parlamentar necessita de um relato completo do assunto, documentos, provas, enfim, tudo o que possa servir para encaminhar à solução. Recomenda-se que o cidadão oficialize a acusação por escrito e com todos os dados pessoais. Denúncias anônimas não são aceitas.

Quem responde às mensagens?

É preceito regimental na Ouvidoria Parlamentar, que todas as respostas sejam orientadas pelo Ouvidor Geral da Assembleia Legislativa do Estado do Pará. Nenhum assunto é despachado sem o seu conhecimento ou sem a sua orientação, pois ele é o responsável pela Ouvidoria.

Qual a importância de uma Ouvidoria Parlamentar?

A Ouvidoria Pública, no Brasil, assume como característica principal a de ser um instrumento de comunicação da população com a administração pública; esta se colocando frente ao administrado, em benefício de ambos. O ouvidor tanto protege o cidadão, quanto põe a salvo a Administração, de críticas injustas e acusações infundadas, pois a boa administração sempre interessa a todos. Ouvidor público torna-se, assim, uma espécie de articulador da cidadania.

Como ferramenta de comunicação direta, entre o cidadão e a administração, pública surge a Ouvidoria, e com ela a figura do Ouvidor, que exercerá o elo entre o cidadão e o escalão normativo e decisório da administração dos serviços e bens públicos, mediante uma comunicação acessível e direta.

A Ouvidoria tem por missão comparar o que foi feito com o que deveria ou poderia ter sido feito. E nada melhor do que uma crítica construtiva para provocar mudanças no sentido de produzir novos modos de pensar e de fazer o serviço público e as normas legais.

- **ANEXOS:**

ANEXO I

RESOLUÇÃO QUE CRIOU A OUVIDORIA PARLAMENTAR NA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA



RESOLUÇÃO Nº 04, DE 29 DE MAIO DE 2012.

Altera integralmente a Resolução nº 03, de 11 de abril de 2007, que institui a Ouvidoria da Assembleia Legislativa.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e sua Mesa Diretora promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º Com fundamento no art. 12, I, da lei Complementar Estadual nº 065/2008, fica alterada integralmente a resolução nº 03, de 11 de abril de 2007, que instituiu a Ouvidoria Geral da Assembleia Legislativa, mediante reprodução integral da matéria em novo texto ora acrescido à Resolução nº 02/94 – Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Pará.

Art. 2º É acrescido o seguinte Capítulo I-A, no Título II, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Pará.

“CAPÍTULO I – A

Da Ouvidoria Parlamentar

Art. 27-A. Compete à Ouvidoria Parlamentar:

I – receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades ou abuso de poder;
- c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;
- d) assuntos recebidos pelo sistema informatizado próprio

de atendimento à população.

II – propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e abusos constatados;

III – propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como o aperfeiçoamento da organização da Assembleia Legislativa do Estado do Pará;

IV – propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V – encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado, ao Tribunal de Contas dos Municípios, à Polícia Civil, ao Ministério Público, ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

VI – responder aos cidadãos e às entidades quanto as providências tomadas pela Assembleia Legislativa sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VII – realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil.

Art. 27–B. A Ouvidoria Parlamentar é composta de um Ouvidor Geral, designado dentre Parlamentares pelo Presidente da Casa, a cada dois anos, permitida a recondução para o período subsequente, não podendo, neste caso, extrapolar a duração do mandato parlamentar.

Parágrafo único. O Presidente da Assembleia Legislativa poderá designar um Ouvidor Substituto, que assumirá as fun-

ções do Ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 27-C. O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Assembleia Legislativa;

II – requerer diligências e investigações, quando cabíveis.

Parágrafo Único. A demora injustificada na resposta às solicitações feitas ou na adoção das providências requeridas pelo Ouvidor-Geral poderá ensejar a responsabilização do servidor, diante dos órgãos competentes da Casa.

Art. 27-D. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Parlamentar terá ampla divulgação pelo órgão de comunicação de imprensa da casa.

Art. 27-E. As petições, reclamações, representações ou queixas apresentadas por pessoas físicas ou jurídicas contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas ou imputadas a membros da casa serão recebidas e examinadas pela Ouvidoria Parlamentar, pelas Comissões ou pela Mesa, conforme o caso, desde que:

I – encaminhadas por escrito ou por meio eletrônico, devidamente identificadas em formulário próprio, ou por telefone, com a identificação do autor;

II – o assunto envolva matéria de competência da Assembleia Legislativa.”

Art. 3º A Mesa Diretora assegurará à Ouvidoria Parlamentar apoio físico, técnico e administrativo necessário ao desempenho de suas atividades.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO CABANAGEM, MESA DIRETORA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ, EM 29 DE MAIO DE 2012.

DEPUTADO MANOEL PIONEIRO

Presidente da Assembleia Legislativa do Estado do Pará

DEPUTADA SIMONE MORGADO

1ª Secretária

DEPUTADO ELIEL FAUSTINO

2º Secretário

DOAL N° 1746, DE 25 de maio a 01 de junho de 2012.

Art. 27-A. Compete à Ouvidoria Parlamentar:

I – receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades ou abuso de poder;
- c) mau funcionamento dos serviços legislativos e adminis-

trativos da Casa;

d) assuntos recebidos pelo sistema informatizado próprio de atendimento à população.

II – propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e abusos constatados;

III – propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como o aperfeiçoamento da organização da Assembleia Legislativa do Estado do Pará;

IV – propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V – encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado, ao Tribunal de Contas dos Municípios, à Polícia Civil, ao Ministério Público, ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

VI – responder aos cidadãos e às entidades quanto as providências tomadas pela Assembleia Legislativa sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VII – realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil.

Art. 27-B. A Ouvidoria Parlamentar é composta de um Ouvidor Geral, designado dentre Parlamentares pelo Presidente da Casa, a cada dois anos, permitida a recondução para o período subsequente, não podendo, neste caso, extrapolar a duração do mandato parlamentar.

Parágrafo único. O Presidente da Assembleia Legislativa poderá designar um Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 27-C. O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Assembleia Legislativa;

II – requerer diligências e investigações, quando cabíveis.

Parágrafo Único. A demora injustificada na resposta às solicitações feitas ou na adoção das providências requeridas pelo Ouvidor Geral poderá ensejar a responsabilização do servidor, diante dos órgãos competentes da Casa.

Art. 27-D. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Parlamentar terá ampla divulgação pelo órgão de comunicação de imprensa da casa.

Art. 27-E. As petições, reclamações, representações ou queixas apresentadas por pessoas físicas ou jurídicas contra atos ou omissões das autoridades ou entidades públicas ou imputadas a membros da casa serão recebidas e examinadas pela Ouvidoria Parlamentar, pelas Comissões ou pela Mesa, conforme o caso, desde que:

I – encaminhadas por escrito ou por meio eletrônico, devidamente identificadas em formulário próprio, ou por telefone, com a identificação do autor;

II – o assunto envolva matéria de competência da Assembleia Legislativa.

ANEXO II

COMO CRIAR UMA OUVIDORIA LEGISLATIVA MUNICIPAL

Hoje a criação da Ouvidoria Parlamentar é uma decorrência do dispositivo constitucional (art.37 da CF) que determina à administração pública a obediência aos princípios da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998, da Reforma Administrativa).

O parágrafo 3º, I, do mesmo artigo é ainda mais direto conforme abaixo:

“Art. 37

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;”

O atendimento ao cidadão, nas ouvidorias, compreendem procedimentos que envolvem: recebimento, cadastramento e classificação das mensagens; pesquisa do tema relacionado à mensagem; avaliação jurídica (se necessária) a resposta ao cidadão.

As mensagens recebidas devem obedecer às seguintes etapas:

- Recebimento da mensagem pelo serviço “Fale Conosco” ou “Fale com a Ouvidoria”;
- Conferência e catalogação dos dados enviados pelo cidadão;
- Identificação e classificação da mensagem como sugestão, solicitação, denúncia, reclamação, elogio ou comentário.
- Distribuição das mensagens aos encarregados de elaborar a resposta, após o Ouvidor Parlamentar orientar sobre o teor de cada resposta.
- Pesquisa para subsidiar a resposta.
- Elaboração e encaminhamento da resposta ao cidadão.

De acordo com a situação, a resposta ao cidadão pode depender de pesquisa e da informação prestada por diversas unidades internas do Poder Legislativo, entre elas: Bibliotecas; Serviços de Informática; Serviços de Comissões; Departamento de Pessoal; Taquigrafia; Consultorias e outros.

MODELO DE PROJETO DE RESOLUÇÃO CRIANDO OUVIDORIAS MUNICIPAIS

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº , DE 2013

Cria a Ouvidoria Legislativa Municipal na Câmara Municipal de (nome do município) e dá outras providencias.

(Autor: Mesa da Câmara Municipal de (nome do município))

Faço saber que a Câmara Municipal de (Nome do Município) aprovou e eu promulgo a seguinte resolução:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Legislativa Municipal na estrutura administrativa da Câmara Municipal de (citar nome do município).

Art, 2º A Ouvidoria Legislativa Municipal é um Órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, relacionados à Câmara Municipal.

Art. 3º Compete à Ouvidoria Legislativa Municipal:

I – receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades ou abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal;

d) assuntos recebidos pelo sistema informatizado próprio de atendimento à população.

II – propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e abusos constatados;

III – propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como o aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal;

IV – propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V – encaminhar aos Órgãos do Estado, aos Tribunais de Contas, à Polícia Civil, ao Ministério Público, ou a outro Órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

VI – informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Legislativa Municipal;

VII – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VIII – facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Legislativa Municipal;

IX – auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

X – auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XI – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

XII – conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal mudanças por ela aspiradas;

XIII – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;

XIV – realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil.

§ 1º A Ouvidoria Legislativa Municipal responderá em até ___ dias (estabelecer prazo em dias), a contar do seu recebimento, as mensagens enviadas, sendo que esse prazo será de ___ dias (estabelecer prazo), quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Admitir-se-á prorrogação desse prazo, PR igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.

§ 2º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria Legislativa Municipal terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

Art, 4º A Ouvidoria Legislativa Municipal é composta de um Ouvidor, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal dentre os servidores da Casa, com o mandato de ____ ano (s) (estabelecer prazo, em anos), admitida sua recondução por mais ____ ano (estabelecer prazo).

Art. 5º O Presidente da Câmara poderá designar um Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 6º O Ouvidor, no Exercício de suas funções, poderá:

I- requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II- solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais através da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º Os órgãos internos da administração da Câmara Municipal terão prazo de até ____ dias (estabelecer prazo) para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º A Mesa da Câmara Municipal deverá dar ampla divulgação da existência da Ouvidoria Legislativa Municipal e suas respectivas atividades, por todos os veículos de comunicação existentes ou utilizados pela Casa, em especial através da:

I – divulgação e orientação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;

II – manutenção do link exclusivo da Ouvidoria Parlamentar na página inicial do site da Câmara Municipal em local de fácil visualização;

II – Garantia de acesso aos cidadãos à Ouvidoria Legislativa Municipal por meio de canais ágeis e eficazes.

Art. 8º São atribuições exclusivas do Ouvidor:

I – Sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento, ocorridas no interior da Câmara Municipal;

II – solicitar à Presidência da Câmara Municipal o encaminhamento ao Tribunal de Contas do estado, à polícia Federal, Ministério Público ou órgão competente as denúncias recebidas que necessitam maiores esclarecimentos;

III – solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria Legislativa Municipal;

IV – elaborar relatório quadrimestral das atividades da Ouvidoria Legislativa Municipal para encaminhamento à Mesa Diretora da Câmara Municipal e posterior divulgação aos vereadores;

V – elaborar relatório anual de atividades da Ouvidoria Legislativa Municipal, encaminhar cópia do mesmo à Mesa Diretora da Câmara Municipal e disponibilizar sua consulta a qualquer interessado;

VI – incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para os desenvolvimentos das suas atividades;

VII – propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios com outras pessoas jurídicas de direito público ou privado, relativamente a temas de interesse da Ouvidoria Legislativa Municipal;

Art. 9º O cidadão, ao formular sua petição, poderá fazê-lo pessoalmente, por email, fax ou correio.

Art. 10º De posse de alguma reclamação, o Ouvidor da Câmara Municipal deverá tomar as providências no sentido de sua apuração e caminhar a sua conclusão à Mesa da Câmara Municipal.

Art. 11º O Ouvidor dará satisfação ao cidadão quanto às medidas tomadas.

Art. 12º A Mesa da Câmara Municipal assegura à Ouvidoria Legislativa Municipal apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 13º A mesa Diretora da Câmara Municipal baixará os atos complementares necessários ao desempenho de atividades da Ouvidoria.

Art. 14º As despesas com a execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementares se necessário.

Art. 11º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Belém, 00 de Março de 2013