

O QUE É A OUVIDORIA DA ALEPA?

1 Um canal de intermediação 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.

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

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

Uma é a Lei nº 12.527/2011, que regula o direito constitucional do acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do art.5º, 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, não pode ser alterado por emenda constitucional, por força do que dispõe o art. 60, § 4º, IV, da Constituição Federal.

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

3 Como acessar o SisOuvidor?

O atual sistema de acesso à Ouvidoria é um software, denominado SisOuvidor-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.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1 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 da Sede 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 o desenvolvimento de 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, como diretriz, 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.

2 Audiência pública contou com 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 contou com a presença do Secretário de Transparência da Câmara dos Deputados, o deputado federal Roberto de Lucena, que, atendendo o meu convite, fez, na ocasião, 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.

3 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, nesse sentido, 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.

4 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.

5 Tipos de manifestações.

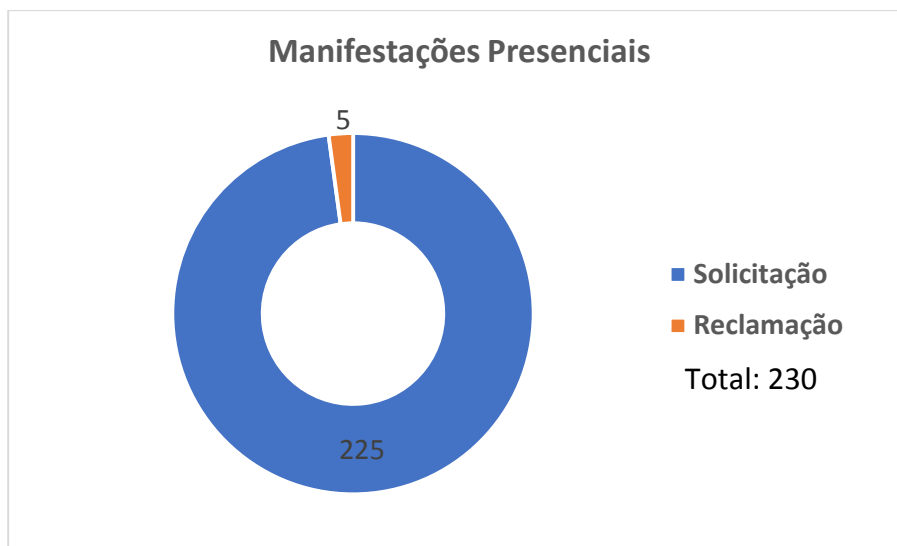
5.1 TELEFONE

As ligações telefônicas que solicitavam meras informações sobre 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 do usuário do serviço público - Lei nº 13.460/2017 (reclamações, denúncias, sugestões etc.), os respectivos usuários foram orientados a fazerem-nas 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.

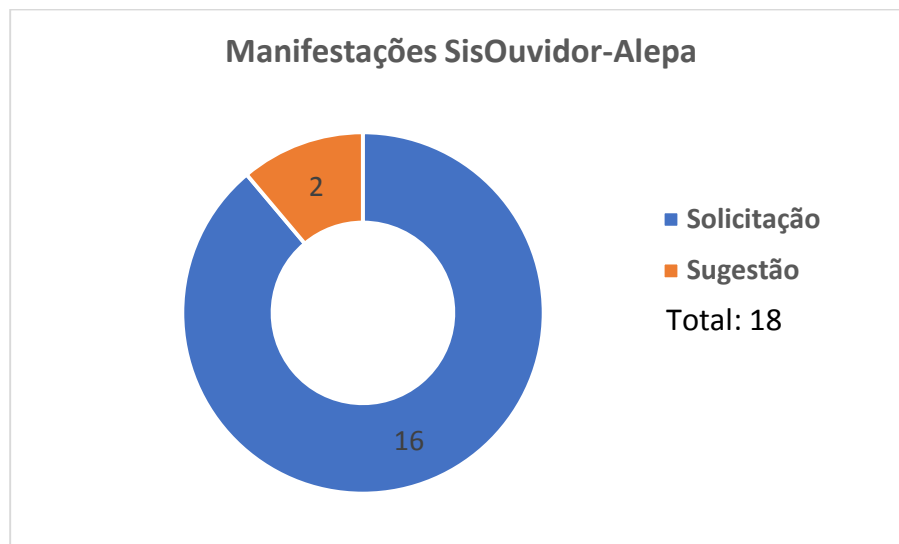
5.2 PRESENCIAL

Foram reduzidas a termo, 230 manifestações apresentadas presencialmente, em 2019, todas já com o retorno aos usuários. Essas manifestações, de acordo com a abordagem, estiveram assim divididas: 225 solicitações e 5 reclamações, conforme o gráfico abaixo;



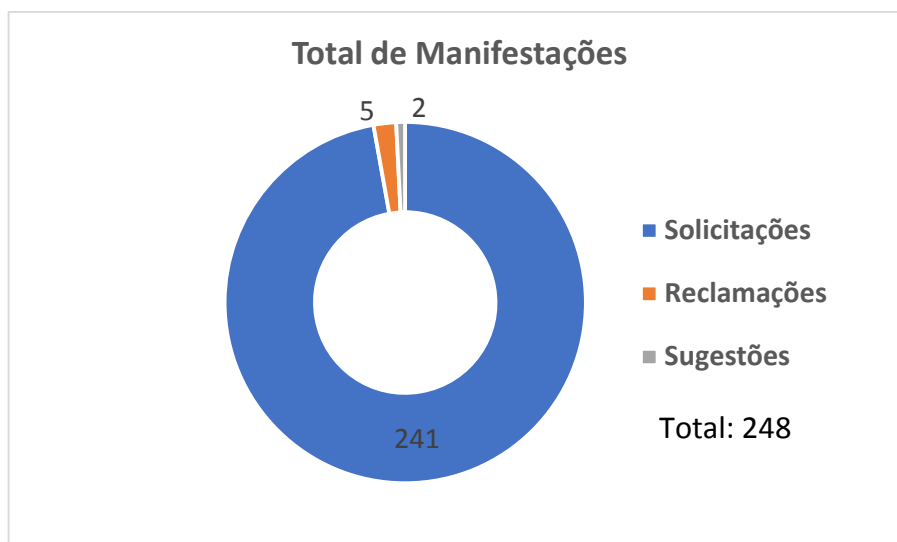
5.3 SISOUVIDOR-ALEPA

Ainda em fase de aprimoramento, o SisOuvidor-Alepa, em cerca de dois meses, já teve um total de 18 registros a título de manifestação, sendo 12 já finalizados e 06 em tramitação nos setores competentes da Assembleia Legislativa. Quanto ao tipo de abordagem, essas manifestações estão assim classificadas: 16 solicitações e 02 sugestões, de acordo com o gráfico a seguir;



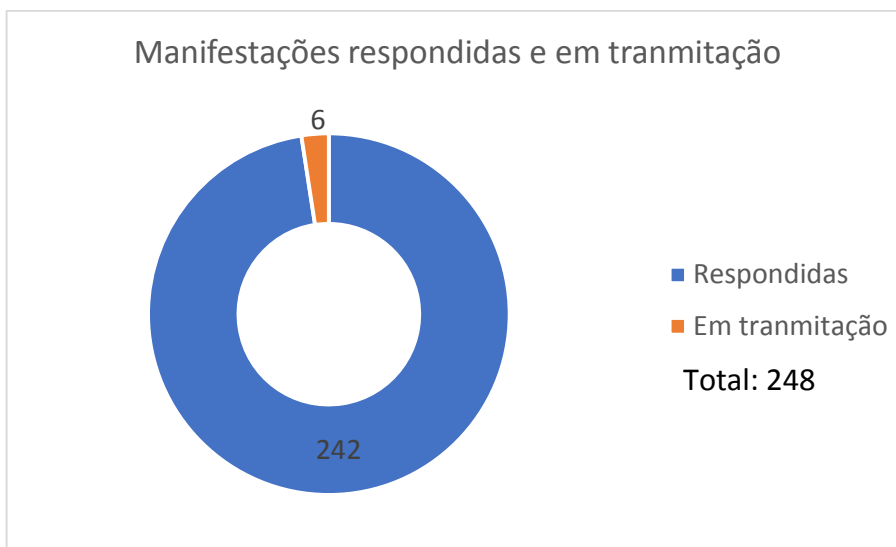
5.4 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Dessa forma, houve 248 manifestações à Ouvidoria, somando-se as presenciais àquelas feitas mediante a utilização do SisOuvidor-Alepa, tendo a seguinte classificação por tipo de abordagem: 241 solicitações, 05 reclamações e 02 sugestões, como mostra o gráfico abaixo;



5.5 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.



RECOMENDAÇÕES

Cumpre-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 hoje o 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, e é atualmente o Ouvidor Geral da Assembleia Legislativa do Estado do Pará.

É o único deputado estadual constituinte de 1989 que exerce mandato na atual legislatura. Na Assembleia Estadual Constituinte 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.

Deputado Raimundo Santos
Ouvidor Geral da Assembleia Legislativa