

RELATÓRIO ANUAL DE DESEMPENHO DE GESTÃO 2023

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Parlamentar é um dos órgãos que compõem a estrutura administrativa da Assembleia Legislativa do Ceará – Alece, com previsão na Resolução nº 751/2022 (Regimento Interno da Casa).

Responsável pela fiscalização da regularidade e eficiência dos procedimentos legislativos e administrativos da Alece, a Ouvidoria Parlamentar é o principal canal de interlocução entre o cidadão e o Poder Legislativo Cearense, cujas atividades permitem a participação e acompanhamento dos serviços ofertados pelo Parlamento através do registro de sugestões, críticas, elogios, denúncias e reclamações, além de ser a responsável pela materialização da transparência passiva da Alece através do pedido de acesso à informação assegurado pela Lei Federal nº 12.527/2011, conforme a Resolução nº 732/2021 da Casa Legislativa.

Em 22 de maio de 2007, o então presidente do Parlamento Cearense, Deputado Domingos Filho, por meio do Ato da Presidência nº 127/2007, deu posse ao primeiro Ouvidor Parlamentar, Deputado Ronaldo Martins, que foi reconduzido e exerceu a função até 2014. Os seguintes Ouvidores Parlamentares foram os deputados: Júlio César Filho, Bruno Pedrosa, Walter Cavalcante e, atualmente, exerce a função de Ouvidor Parlamentar o deputado estadual Leonardo Pinheiro e de Ouvidor Parlamentar Substituto o deputado estadual De Assis Diniz.

2. ATIVIDADE

A Ouvidoria Parlamentar da Alece possui método próprio de trabalho. As Solicitações de Informação (e-Sic), solicitações diversas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões apresentadas por pessoas físicas ou jurídicas contra atos

ou omissões das autoridades ou servidores ligados à atividade legislativa ou administrativa são registradas através dos seguintes canais:

- Plataforma Assembleia + Transparente;
- Formulário próprio no site institucional:
<https://www.al.ce.gov.br/paginas/ouvidoria-parlamentar>

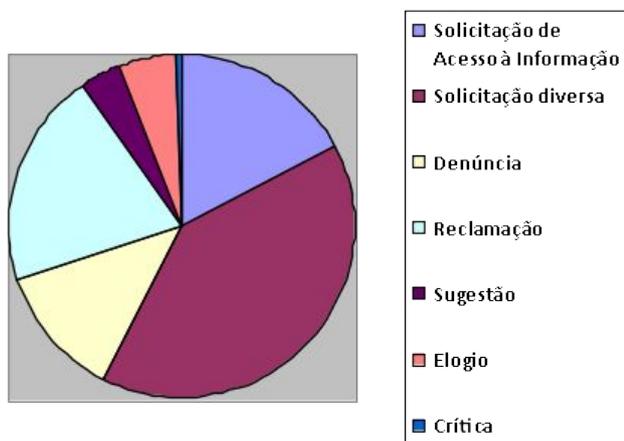
- Correio eletrônico, através do e-mail institucional: ouvidoria@al.ce.gov.br;
- Contato direto da Ouvidoria: 3257 9797 e 981759571 e
- De maneira presencial, no 5º andar do Prédio Anexo II, Edifício Dep. José Euclides Ferreira Gomes, localizado na Rua Barbosa de Freitas, nº 2.674, Dionísio Torres.

Essa diversidade de canais de atendimento é um exemplo de como uma Ouvidoria pode e deve ser acessível, além de incentivadora da participação do cidadão na atividade de uma Casa Legislativa.

Durante o ano 2024, foram abertos 203 (duzentos e três) processos oriundos de demandas registradas através dos seus canais de comunicação, conforme as tabelas abaixo.

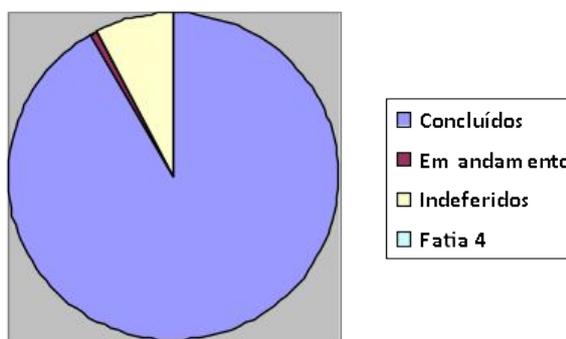
QUADRO I. Manifestações

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	TOTAL 2023	%
Solicitação de Acesso à Informação	35	17,24
Solicitação diversa	82	40,39
denúncia	25	12,31
reclamação	41	20,19
sugestão	08	3,94
elogio	11	5,41
crítica	01	0,49
Total	203	100%



QUADRO II. Resolutividade

RESOLUTIVIDADE	TOTAL	%
concluídos	186	91,62
em andamento	1	0,49
indeferidos	16	7,88
TOTAL	203	100



A Ouvidoria Parlamentar realiza reuniões frequentes com a sua equipe e participa de reuniões em outros setores da Casa, sempre com o objetivo de buscar a capacitação mais adequada de sua equipe e o melhor tratamento para as suas demandas. Com isso, busca continuamente a melhoria do serviço público prestado.

2.1 Comitê de Gestão Estratégica – COGE

A Ouvidoria Parlamentar integra o Comitê de Gestão Estratégica (COGE) da Assembleia, composto pelos principais órgãos da Casa do Povo, com a finalidade de colaborar com a implantação do modelo de governança para a sistematização de práticas relacionadas ao planejamento estratégico, à gestão de riscos, aos controles internos e à integridade da gestão.

2.2 Comitê Técnico Setorial de Promoção à Cidadania

A Portaria nº 580/2022 instituiu os Comitês Técnicos Setoriais – CTS, cujo objetivo é dar suporte ao Comitê de Gestão Estratégica – COGE, em nível tático e operacional, na implantação da metodologia de monitoramento e avaliação do direcionamento estratégico da Alece. A Ouvidoria Parlamentar coordena o Comitê de Promoção à Cidadania, composto também pelo Comitê de Prevenção e Combate

à Violência; Escritório de Direitos Humanos e Assessoria Jurídica Popular Frei Tito de Alencar; Procon Assembleia e Procuradoria Especial da Mulher.

2.3 LGPD

Com o objetivo de desenvolver a sua atividade de maneira mais segura e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, a Ouvidoria Parlamentar realizou, sob a orientação do Encarregado de adequação da LGPD no Legislativo Estadual, a identificação, análise de riscos e problemas no Ciclo de Vida dos Dados Pessoais. Vale ressaltar que o relatório referente à Ouvidoria Parlamentar já foi elaborado e validado por todos os envolvidos neste processo.

Importante destacar que durante o tratamento da demanda, em regra é realizada a anonimização dos dados pessoais do demandante, como forma de proteger tais informações. Além disso, não são consideradas demandas anônimas para a modalidade e-Sic.

2.4 Metodologia de Controle de Acesso e Divulgação de Informações Sigilosas

A Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) determinou, como princípio fundamental, o acesso à informação pública como regra e o sigilo exceção. No entanto, as informações consideradas indispensáveis à segurança da sociedade e/ou da Administração Pública têm o acesso à informação de maneira restrita.

No âmbito da Assembleia Legislativa do Ceará, em setembro de 2021 foi realizada a primeira classificação de informações sigilosas. Neste rol, consta a demanda de Ouvidoria do tipo denúncia como informação sigilosa, com grau de sigilo reservado por 15 anos, fundamentada no Art. 23, inciso VIII da Lei Federal nº 12.527/2011, bem como Art. 22, incisos VII e VIII da Lei Estadual nº 15.175/2012.

Vale ressaltar que as demandas do tipo denúncia são tratadas somente pela coordenadora e assessores jurídicos da Ouvidoria, além do Ouvidor Parlamentar, a fim de restringir o acesso às suas informações.

2.5 CODINS

A Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional – CODINS formou uma equipe de trabalho para a implantação de Gestão por Processos da Ouvidoria

Parlamentar. Com isso, o trabalho realizado pela Ouvidoria Parlamentar foi padronizado e formalizado.

3. PROJETOS

Com o objetivo de desconstruir o entendimento de que a Ouvidoria é um canal apenas para reclamações e denúncias, a Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Ceará desenvolve projetos educativos com o público interno e o público externo, a fim de promover a consciência de que a Ouvidoria é uma potente ferramenta para o exercício da cidadania, participação ativa na atividade do Parlamento Cearense e melhoria do serviço público prestado.

3.1 Parceria entre a Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará e o projeto “O Parlamento e Sua História” desenvolvido pelo Memorial Pontes Neto.

O Memorial Pontes Neto – MALCE faz parte da estrutura da Assembleia Legislativa do Ceará. Dentre suas atividades desenvolve o projeto “O Parlamento e Sua História”, que tem por objetivo apresentar à comunidade estudantil as instalações, atividade e funcionamento do Poder Legislativo Cearense. Através deste projeto, escolas e demais instituições de ensino, públicas ou privadas, podem agendar visitas guiadas que acontecem de terça à sexta, nos dois turnos. O roteiro de visitas inclui os principais setores da Casa, incluindo o Plenário Treze de Maio, onde os alunos são recebidos por pelo menos um Deputado que explica sobre a Sessão Plenária e tira as dúvidas apresentadas. Em seguida, os alunos participam de palestra sobre a história política do Ceará e do Brasil ministrada por professores historiadores.

Diante do potencial deste projeto e tendo como um de seus objetivos aproximar o jovem da atividade do Parlamento Cearense, a Ouvidoria Parlamentar firmou parceria com o MALCE, a fim de aproveitar a presença destes alunos visitantes para que possam participar ativamente da rotina política da Assembleia Legislativa.

Durante as visitas, os alunos, são levados ao Comitê de Imprensa, onde são recebidos pela equipe da Ouvidoria Parlamentar que tira dúvidas sobre a atividade da Casa e explica sobre as proposições, em especial, os Projetos de Lei e de Indicação. Neste momento, os alunos são incentivados a fazer sugestões para que a Ouvidoria Parlamentar possa analisar a viabilidade dos projetos e, sendo viáveis, encaminhe para a tramitação necessária a fim de que sejam votados pelos parlamentares em Sessão Plenária e, sendo aprovados, possam ser efetivados como Lei que passam a valer em todo o Estado. Vale ressaltar que o aluno autor da

sugestão será convidado a assistir à Sessão Plenária no dia da votação do projeto proposto.

Não restam dúvidas de que a realização desta parceria traz benefícios para todas as partes envolvidas. Para a Ouvidoria Parlamentar, por comprovar a importância de suas atividades, na medida em que funciona como um canal de comunicação entre o cidadão e o Parlamento. Para o Memorial Pontes Neto (MALCE), por demonstrar a necessidade de se preservar a história política do Estado e por proporcionar o aprendizado didático sobre a atividade do Parlamento Cearense e, finalmente, ao maior beneficiado, o aluno, pois este recebe informações teóricas e práticas, tendo a oportunidade de desenvolver uma consciência crítica sobre política, democracia e cidadania, além de enriquecer a sua formação acadêmica e cidadã.

3.2. Projeto Ouvidoria Itinerante

A Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa iniciou o Projeto Ouvidoria Itinerante, que tem por objetivo principal divulgar a atividade da Ouvidoria Parlamentar da Alece para as Câmaras Municipais Cearenses, a fim de aumentar a compreensão e o conhecimento da importância deste órgão de interação entre a sociedade e as casas legislativas.

O projeto tem por objetivos específicos: a) incentivar as Câmaras Municipais que possuem Ouvidoria Parlamentar a fortalecerem este órgão, incentivando a participação popular e a transparência; b) motivar as Câmaras Municipais que não possuem Ouvidoria Parlamentar a criarem este Órgão de interação entre a sociedade e o legislativo municipal; c) mudar a percepção de que a Ouvidoria é um canal somente para reclamações e denúncias. d) Fomentar a busca pela melhoria contínua do serviço público prestado.

Esta parceria é uma oportunidade de levar para ao público deste projeto a experiência da Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Ceará e estreitar a comunicação, inclusive disponibilizando para as Câmaras Municipais que ainda não possuem Ouvidoria, uma assessoria técnica e jurídica para a criação deste importante órgão.

4. RESULTADOS

Durante o ano de 2023, foram abertos 203 processos oriundos de demandas registradas através dos canais de comunicação da Ouvidoria Parlamentar, obtendo 99% de resolutividade.

Com relação ao projeto Ouvidoria Educativa, aproximadamente 400 alunos visitantes participaram das conversas com a equipe da Ouvidoria Parlamentar.

A Câmara Municipal de Uruburetama está sendo a primeira beneficiada com o projeto Ouvidoria Itinerante, recebendo as orientações da equipe de assessores técnicos e jurídicos da Ouvidoria Parlamentar.

Os resultados positivos obtidos com o trabalho da Ouvidoria Parlamentar são resultado da dedicação e competência da equipe que sempre busca ampliar os seus resultados quantitativos e, em especial, qualitativos. Sendo assim, há uma busca constante pela melhoria do serviço público prestado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando a informação é disponibilizada de maneira adequada, o cidadão confia mais e passa a contribuir positivamente com o serviço público. Para isso, não basta que as instituições públicas divulguem as informações, é necessário que esses dados sejam de fácil acesso, apresentando critérios de didática dos dados, linguagem compatível e canal de interação com os usuários.

Segundo cartilha publicada pela Câmara dos Deputados, a Ouvidoria Parlamentar é uma espécie de “termômetro”, pois recebe e analisa as manifestações sobre a opinião que a sociedade tem da atuação parlamentar, assegurando ao cidadão o atendimento de suas reivindicações. Não pode ser considerada como uma ameaça, mas sim como uma parceira que funciona como uma ferramenta eficaz para o exercício da democracia, incentivando as mudanças que podem ocorrer de acordo com as necessidades apresentadas.

Pode-se constatar que a Assembleia Legislativa do Ceará é uma instituição que fomenta a democracia participativa, a transparência e a busca contínua pela melhoria do serviço público prestado.

Fortaleza, 12 de março de 2024.

Responsável pelas informações: Isabel Chaves Cavalcante
Coordenadora da Ouvidoria Parlamentar
matrícula: 24512