

RELATÓRIO DE DEMANDAS PROTOCOLADAS

ANO 2024

A Ouvidoria Parlamentar, disposta nos artigos 35 a 38 do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Ceará, é responsável pela fiscalização da regularidade e eficiência dos procedimentos legislativos e administrativos da Alece, sugerindo medidas necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Casa do Povo. É o principal canal de interlocução entre o cidadão e o Poder Legislativo, conforme Resolução nº 732/2021 (Disciplina o Acesso à Informação no âmbito do Poder Legislativo do Estado do Ceará).

Funciona como um canal de interação entre o cidadão e o Parlamento Cearense. É um importante instrumento de consolidação da democracia, na medida em que promove o exercício da cidadania, ouve o cidadão e incentiva a sua co-atuação junto aos seus representantes, objetivando um Parlamento mais participativo, transparente e acessível à população cearense.

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, são registrados 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.

A Ouvidoria Parlamentar da Alece é reconhecida e tem atuação nacional, compondo:

- A Rede Nacional de Ouvidorias – Renouv;
- A Rede Estadual de Ouvidorias Públicas e Afins – Rede Ouvir;
- Diretoria da Associação Brasileira de Ouvidores, Secção Ceará – ABO/CE.

Dessa forma, está em constante troca de experiências com outras instituições que reconhecem e priorizam a atividade da Ouvidoria Pública como um eficaz instrumento de transparência, exercício da democracia e interação com a sociedade.

A Ouvidoria Parlamentar da Alece integra o Comitê de Gestão Estratégica (COGE), composto pelos principais órgãos da Casa do Povo, cuja finalidade é colaborar com a execução 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.

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; Procuradoria Especial da Mulher e Sala do Empreendedor. Mencionado comitê foi instituído através da Portaria nº 580/2022, com o objetivo de 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 fim de adequar a atividade desenvolvida pela Ouvidoria Parlamentar à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a Ouvidoria Parlamentar já realizou a identificação, análise de riscos e problemas no Ciclo de Vida dos Dados Pessoais, sob a orientação do Encarregado de adequação da LGPD no Legislativo Estadual.

Através da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional – CODINS, a Ouvidoria Parlamentar realizou a padronização e a formalização de seus processos, com definição de fluxo de atendimento e tratamento de demandas, o que permite um trabalho mais célere, transparente e eficiente.

A fim 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.

A Ouvidoria Parlamentar também desenvolve projetos educativos. Em 2024, a equipe da Ouvidoria Parlamentar trabalhou diretamente com 40(quarenta) alunos do *Projeto Educacional Jovem Guarda Cidadã* de Canindé que atende crianças e adolescentes de 11 a 17 anos no contraturno escolar, com atividades de formação humana cidadã e incentivo às carreiras militares, sempre incentivando a pesquisa sobre política, democracia, exercício da cidadania e formas de participação no Parlamento Estadual.

QUADRO I. Manifestações

TIPO DE MANIFESTAÇÕES	2022	2023	2024
ACESSO À INFORMAÇÃO/E-SIC	41	35	41
DENÚNCIA	12	25	22
ELOGIO	08	11	07
RECLAMAÇÃO	12	41	56
SOLICITAÇÃO DIVERSA	128	82	57
SUGESTÃO	02	08	07
CRÍTICA	03	01	00
Total	206	203	190

QUADRO II. Resolutividade:

RESOLUTIVIDADE	2022	2023	2024
CONCLUÍDO	138	186	190
INDICE	90%	91,62%	99%
Total	100%	100%	100%

Vale ressaltar que o trabalho realizado pela Ouvidoria Parlamentar, foi padronizado e formalizado em conjunto com a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional – CODINS que formou uma equipe de trabalho que realizou a implantação da Gestão por Processos da Ouvidoria Parlamentar.

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.

A Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011) determinou como princípio fundamental o acesso à informação pública como a regra e o sigilo a 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. Já em 2023 foi definido um novo rol, no qual a demanda de Ouvidoria do tipo denúncia foi classificada com grau de sigilo 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 coordenadora e assessores jurídicos da Ouvidoria, além do Ouvidor Parlamentar, a fim de restringir o acesso às suas informações.

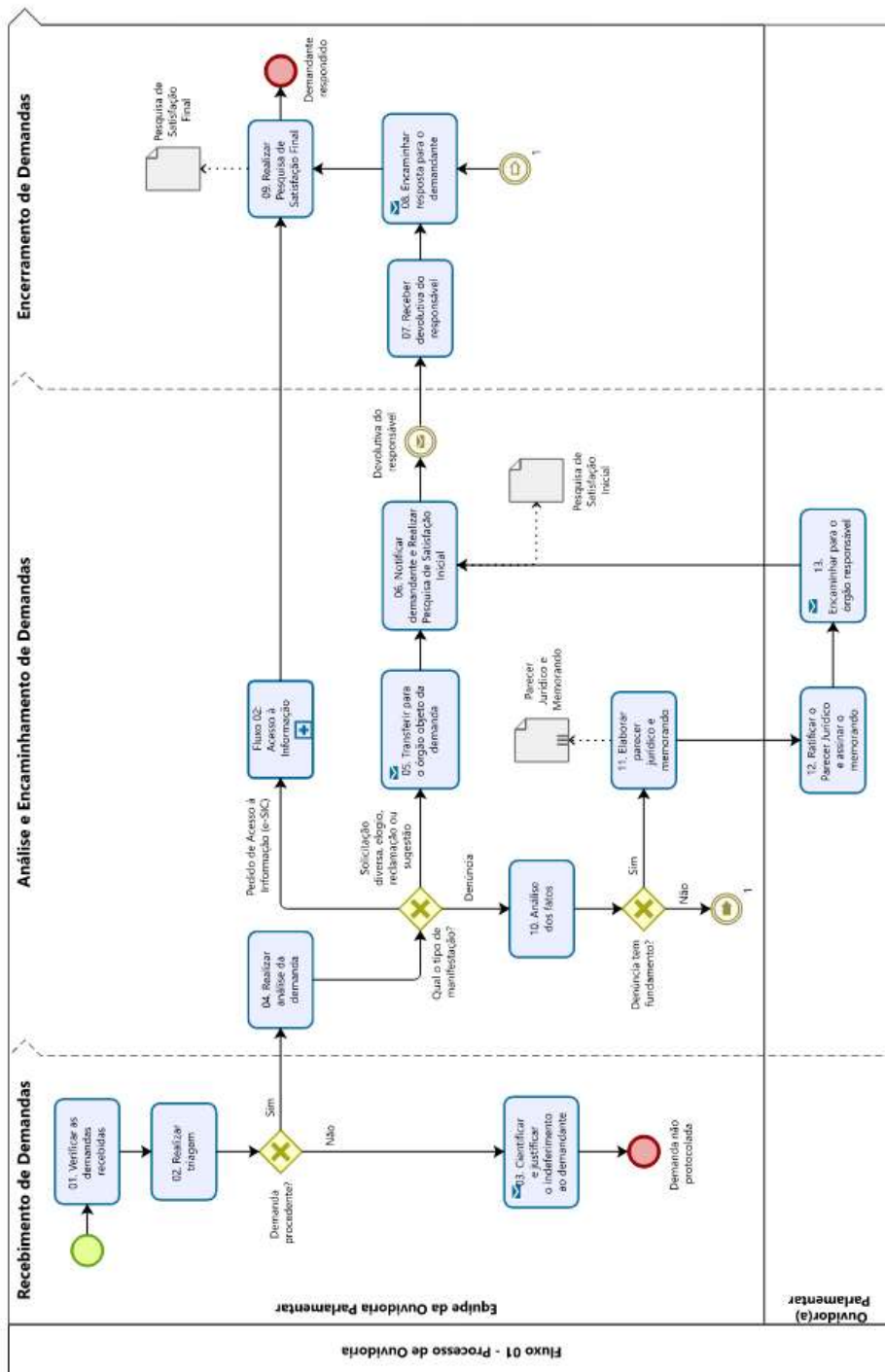
CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo a transparência passiva a disponibilização de informações mediante o atendimento às demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica, a Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Ceará considera estar de acordo com a Lei de Acesso à Informação, na medida em que disponibiliza o Serviço de Informação ao Cidadão de maneira adequada com seu tratamento mapeado, equipe qualificada e resultados comprovados.

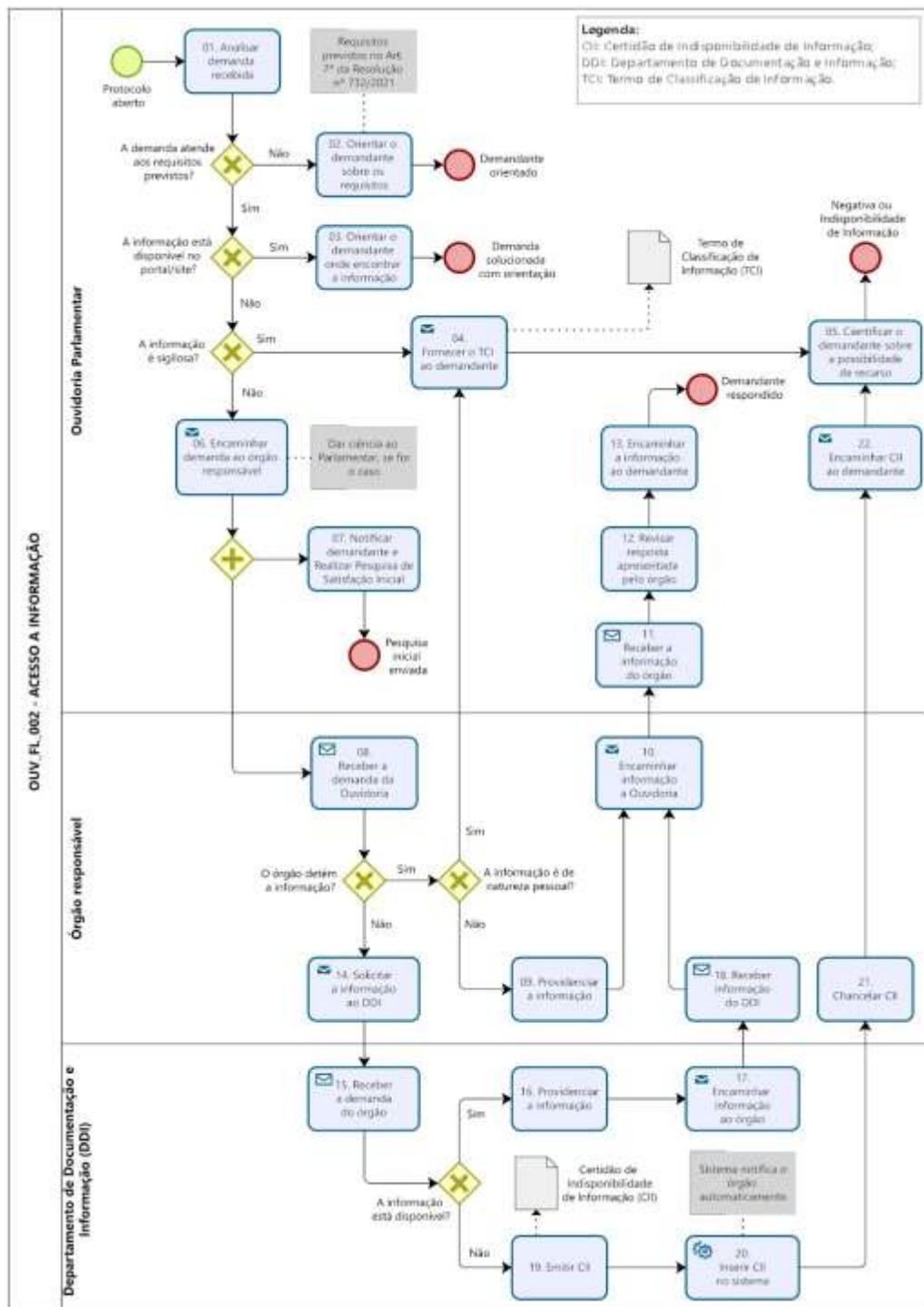
Fortaleza, 29 de maio de 2025.

Responsável pelas informações: Isabel Chaves Cavalcante
matrícula: 24243

Anexo I.



Anexo II.



Anexo III.



ROL DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS COMO SIGILOSOS NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO ESTADUAL						
Nº/TCI	ÓRGÃO	TIPO DE DOCUMENTAÇÃO / INFORMAÇÃO CLASSIFICADA	GRAU E PRAZO DE SIGILO	FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	DATA DA CLASSIFICAÇÃO	DATA DA REAVALIAÇÃO
1	Ouvidoria	Manifestações de ouvidoria protocoladas sob a forma de denúncia	Secreto (15 anos)	Art. 23, inciso VII, Lei Federal nº 12.527/2011, Art. 22, inciso VI e VII, Lei Estadual nº 15.175/2012	01/09/2021	01/09/2033
2	Controladoria	Relatórios Preliminares de Auditorias	Secreto (15 anos)	Art. 23, inciso VII, Lei Federal nº 12.527/2011	03/09/2021	03/09/2033
3	Departamento Legislativo	Atas do Sesião Sessões	Secreto (15 anos)	Art. 23, inciso VII, Lei nº 12.527/2011, Arts. 161 e 164, § 4º, Resolução nº 751/2002	11/10/2021	11/10/2033
4	Procuradoria Geral - Comissão Permanente do Inquérito	Atas da Reunião da CPA	Reservado (25 anos)	Art. 23, VII c/c Art. 24, II, de Lei Federal nº 12.527/2011 e Art. 22, VII da Lei Estadual nº 15.175/2012	13/05/2024	-
5	Procuradoria Geral - Comissão Permanente do Inquérito	Sindicatas	Reservado (25 anos)	Art. 23, VII c/c Art. 24, II, de Lei Federal nº 12.527/2011 e Art. 22, VII da Lei Estadual nº 15.175/2012	13/05/2024	-
6	Procuradoria Geral - Comissão Permanente do Inquérito	Processos Administrativos Disciplinares (PADs)	Reservado (25 anos)	Art. 23, VII c/c Art. 24, II, de Lei Federal nº 12.527/2011 e Art. 22, VII da Lei Estadual nº 15.175/2012	13/05/2024	-
7	Procuradoria Geral - Comissão Permanente do Inquérito	Termos de Oitiva	Reservado (25 anos)	Art. 23, VII c/c Art. 24, II, de Lei Federal nº 12.527/2011 e Art. 22, VII da Lei Estadual nº 15.175/2012	13/05/2024	-
8	Procuradoria Geral - Comissão Permanente do Inquérito	Relatórios Finais	Reservado (25 anos)	Art. 23, VII c/c Art. 24, II, de Lei Federal nº 12.527/2011 e Art. 22, VII da Lei Estadual nº 15.175/2012	13/05/2024	-
9	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Código Fonte de Aplicações	Ultrasecreto (25 anos)	Lei nº 12.527, art. 23, inciso VI; Lei Estadual 15.175, art. 22, inciso VI	27/05/2024	-
10	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Relatórios de Logs de rede	Reservado (25 anos)	Lei nº 12.527, art. 23, inciso VI; Lei Estadual 15.175, art. 22, inciso VI	27/05/2024	-
11	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Banco de Dados de Aplicações	Ultrasecreto (25 anos)	Lei nº 12.527, art. 23, inciso VI; Lei Estadual 15.175, art. 22, inciso VI	27/05/2024	-
12	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Informações sobre incidentes de TI	Ultrasecreto (25 anos)	Lei nº 12.527, art. 23, inciso VI; Lei Estadual 15.175, art. 22, inciso VI	28/05/2024	-
13	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Documentação das Aplicações	Ultrasecreto (25 anos)	Lei nº 12.527, art. 23, inciso VI; Lei Estadual 15.175, art. 22, inciso VI	28/05/2024	-
14	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Credenciais lógicas, senhas e permissões de acesso aos ativos de informação	Ultrasecreto (25 anos)	Lei nº 12.527, art. 23, inciso VI; Lei Estadual 15.175, art. 22, inciso VI	28/05/2024	-
15	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Arquitetura de servidores de sistemas de segurança e de controle de acesso	Ultrasecreto (25 anos)	Lei nº 12.527, art. 23, inciso VI; Lei Estadual 15.175, art. 22, inciso VI	28/05/2024	-
16	Departamento de Administração	Planos Arquitetônicos das Prédios da Assembleia	Ultrasecreto (25 anos)	Art. 22, inciso VI, Lei nº 15.175/2012	28/05/2024	-