



Poder Legislativo  
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas  
19R Legislatura (2019-2022)

# Relatório de Atividades da Ouvidoria

4º Sessão Legislativa - 2022





**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

### Mesa Diretora Biênio 2021-2022

**Presidente:**

Deputado Roberto Cidade

**1° Vice-Presidente:**

Deputado Carlinhos Bessa

**2° Vice-Presidente:**

Deputada Dra. Mayara Pinheiro

**3° Vice-Presidente:**

Deputado Adjuto Afonso

**Secretário-Geral:**

Deputado Delegado Péricles

**1° Secretário:**

Deputado Álvaro Campelo

**2° Secretário:**

Deputado Sinésio Campos

**3° Secretário:**

Deputado Fausto Júnior

**Corregedor:**

Deputada Therezinha Ruiz

**Ouvidor:**

Deputado Felipe Souza



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## **Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas**

### **19ª Legislatura (2019-2022)**

Deputado Abdala Fraxe  
Deputado Adjuto Afonso  
Deputada Alessandra Campêlo  
Deputado Álvaro Campelo  
Ângelus Figueira – Suplente  
Deputado Belarmino Lins  
Deputado Cabo Maciel  
Deputado Carlinhos Bessa  
Deputado Delegado Péricles  
Deputado Dermilson Chagas  
Deputado Dr. Gomes  
Deputado Fausto Junior  
Deputado Felipe Souza  
Deputada Joana Darc  
Deputado João Luiz  
Deputado Josué Neto  
Deputada Dra. Mayara Pinheiro  
Deputada Nejmi Aziz  
Deputado Ricardo Nicolau  
Deputado Roberto Cidade  
Deputado Saullo Vianna  
Deputado Serafim Corrêa  
Deputado Sinésio Campos  
Deputado Tony Medeiros  
Deputada Therezinha Ruiz  
Deputado Wilker Barreto



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

# Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

## 19ª Legislatura (2019-2022)

### Ouvidoria da ALEAM

#### Biênio 2021-2022

#### **Ouvidor**

Deputado Felipe Souza

#### **Assessor Chefe Da Ouvidoria**

Orlando Muniz

#### **Secretário da Mesa Diretora da Ouvidoria**

Thomás Nunes

---

#### **Elaboração do Relatório:**

**Conteúdo Textual:** Natasha Vieira

**Projeto Gráfico:** Thomás Nunes

**Diagramação:** Thomás Nunes

**Revisão Textual:** Diêmile Savani

**Apoio:** Wander Araújo Mota



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

# SUMÁRIO

<b>Apresentação</b>	<b>6</b>
<b>1 - A Sociedade e a Ouvidoria</b>	<b>7</b>
<b>2 - Meios de comunicação</b>	<b>8</b>
<b>3 - Sistema Fala.br</b>	<b>9</b>
<b>4 - Tipos de Manifestação</b>	<b>11</b>
<b>4.1 - Grau de sigilo das denúncias</b>	<b>12</b>
<b>5 - Pontos recorrentes das manifestações</b>	<b>15</b>
<b>6 - Considerações Finais</b>	<b>16</b>



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem o intuito de apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Amazonas, com base nos registros de controle e participação social através do canal Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, do e-mail institucional, do telefone e atendimento presencial.

A Ouvidoria é o órgão responsável pelo recebimento de manifestações dos usuários de serviço público, usuários de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, quando diante de uma inadequação na sua prestação.

As ouvidorias funcionam como instrumento de diálogo entre o cidadão e o Governo, sendo assim, uma importante ferramenta da democracia participativa. Este mecanismo de comunicação está fundamentado no artigo 37, § 3.º, da Constituição Federal de 1988 e no âmbito deste Poder Legislativo Estadual, foi regulamentada no artigo 22 do Regimento Interno, onde dispõe que cabe a ela zelar pela qualidade do desempenho institucional da Assembleia e de seus órgãos.

A Lei fortalece o direito de acesso às informações sobre os serviços públicos, previsto na Lei de Acesso à Informação e determina aos órgãos e entidades, a necessidade de divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, define as atribuições e os deveres das ouvidorias públicas e estabelece prazos de resposta final aos manifestos.

Assim, com o intuito de facilitar a participação do cidadão, a Ouvidoria desta Assembleia oferece diversos meios para registro de seus manifestos e, ainda, realiza o atendimento itinerante na capital e no interior do Estado para identificar as necessidades da população e encaminhar as demandas à implementação de possíveis melhorias no processo de comunicação com a sociedade.

O Relatório contém informações referentes ao ano de 2022.



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## 1 - A Sociedade e a Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal direto de ligação da Assembleia Legislativa com a população, responsável por receber, em nome do Poder Legislativo, as manifestações dos cidadãos e viabilizar o retorno devido, no prazo legal. Conforme estabelece 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”.

No papel de mediadora, nota-se, de forma cristalina, que a Ouvidoria 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. A Ouvidoria, portanto, olha, ouve e fala em nome do cidadão, promovendo uma verdadeira interação sociedade e o Parlamento, e isso 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.

A atuação permanente do povo junto ao Parlamento, por meio da Ouvidoria, não representa qualquer prejuízo ao cumprimento do papel legislativo dos deputados, mas, ao contrário, dentro dos limites da ordem jurídica, oxigena a própria democracia, considerando que, diante das complexidades de demandas da sociedade contemporânea e da globalização, o sistema representativo não consegue mais hoje, em canto algum, responder satisfatoriamente os anelos e os sonhos dos diversos segmentos sociais, sem que haja o maior envolvimento direto da população.

Nota-se, destarte, que ao fazer essa intermediação, a Ouvidoria cumpre um papel fundamental para o fortalecimento da democracia e a vivificação da cidadania.



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## 2 - Meios de comunicação

Os cidadãos podem apresentar manifestações à Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas através dos seguintes meios:

**Sítio Eletrônico** - Fala.Br - [www.ale.am.gov.br/falabr](http://www.ale.am.gov.br/falabr)

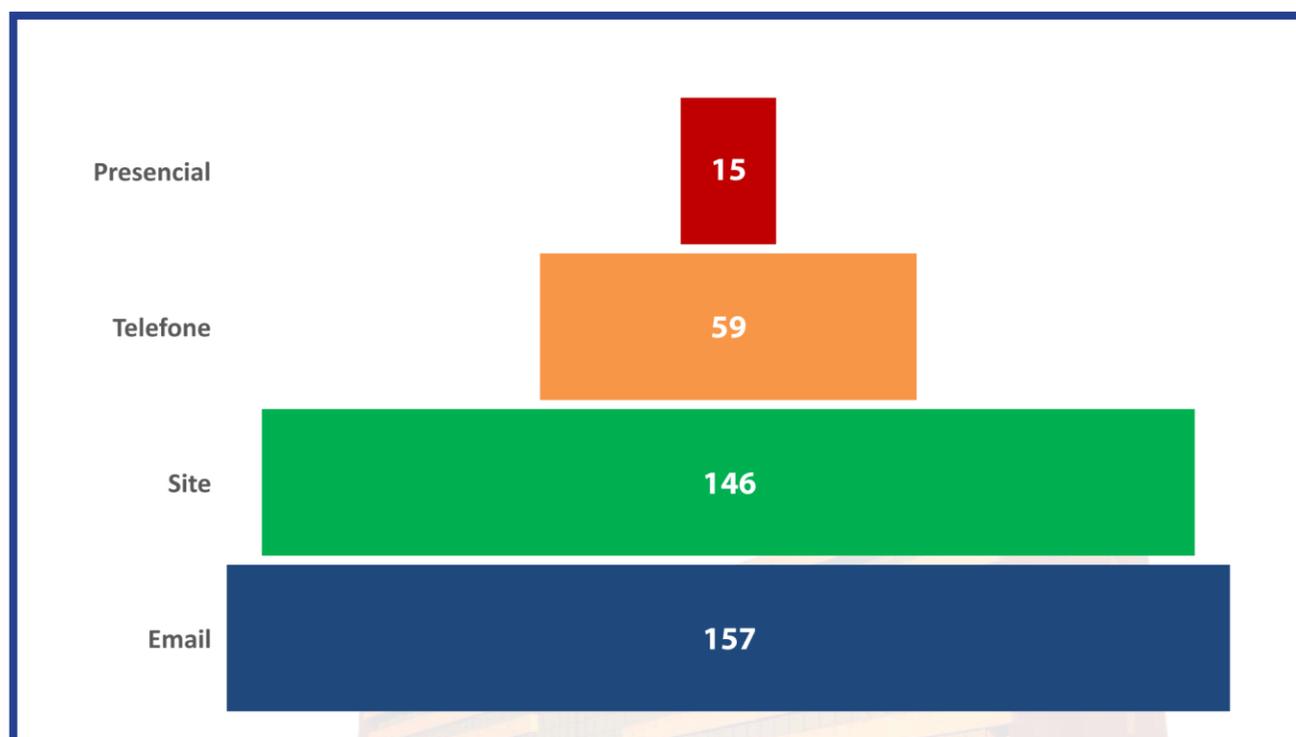
**E-mail** - [depfelipesouza@ouvidoria.gov.br](mailto:depfelipesouza@ouvidoria.gov.br)

**Telefone** - (92) 3183-4562.

**Atendimento presencial** - Avenida Mário Ypiranga Monteiro, nº 3.950, Edifício José de Jesus Lins de Albuquerque, Parque Dez, no setor Ouvidoria (4º Andar).

---

### Formas de Atendimento





**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

### 3 - Sistema Fala.br

O sistema Fala.br foi criado pela Controladoria Geral da União para facilitar e simplificar o recebimento das demandas, ele conecta as ouvidorias públicas de todo o país, sendo possível assim, encaminhar demandas para a ouvidoria competente. O sistema decorreu após a edição do Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017.

A plataforma trouxe uma nova solução, que permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, e deve ser utilizado pelas ouvidorias e serviços de informações ao cidadão para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações.

O sistema foi baseada nos seguintes normativos:

- 1) Lei nº 12.527/2011:** conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 21:6 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- 2) Lei 13.460/2017:** dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 3) Decreto nº 7.724/2012:** regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;
- 4) Decreto nº 9.094/2017:** dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- 5) Lei 13.726/2018:** racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação;
- 6) Decreto nº 9.492/2018:** regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;

**7) Decreto nº 9.690/2019:** altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação;

**8) Decreto nº 10.153/2019:** dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

**9) Decreto nº 10.228/2020:** altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## 4 - Tipos de Manifestação

**Solicitações:** informações sobre proposições, orientações sobre leis em vigor.

**Informações:** dúvidas, críticas de caráter Legislativo, envolvendo atuação de políticos e agentes da administração pública.

**Denúncia:** Irregularidade ou ilegalidades, no âmbito administrativo.

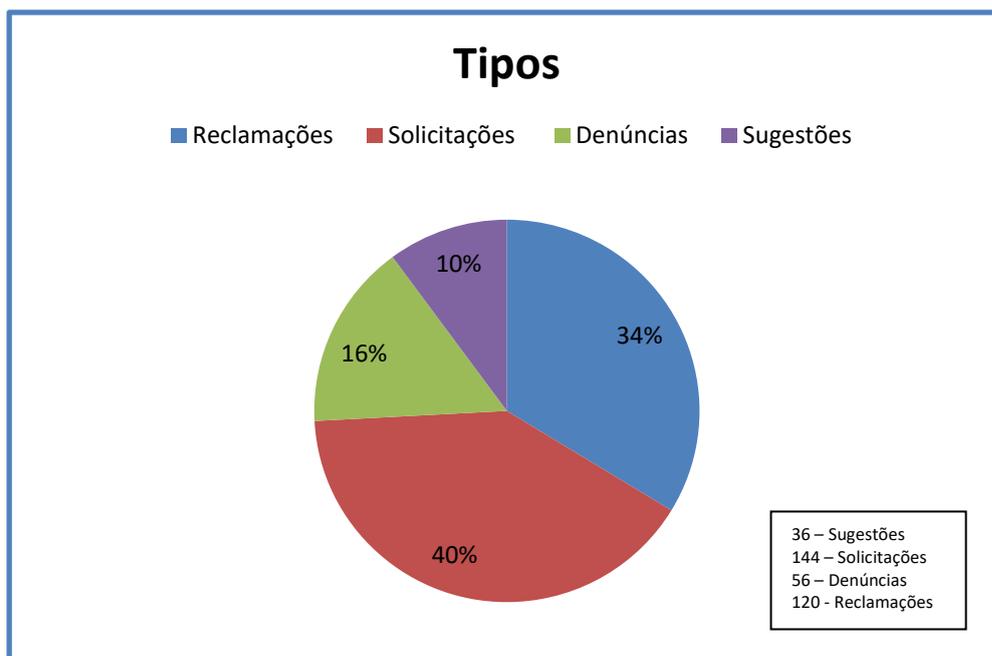
**Sugestões:** propostas para aperfeiçoar os trabalhos do Poder Legislativo.

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

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

---

### Manifestações por tipo na Ouvidoria 2022





**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## 4.1 - Grau de sigilo das denúncias

A Lei 12.527/2011 prevê exceções à regra de acesso para dados pessoais e informações classificadas por autoridades como sigilosas. Informações sob a guarda do Estado que dizem respeito à intimidade, honra e imagem das pessoas, por exemplo, não são públicas (ficando protegidas por um prazo de cem anos). Elas só podem ser acessadas pelos próprios indivíduos e, por terceiros, apenas em casos excepcionais previstos na Lei. A LAI determina que não podem ser objeto de restrição de acesso informações documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos, praticadas por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas.

A norma também prevê a responsabilização do servidor público nos casos de seu descumprimento. Recusar-se a fornecer informação requerida nos termos da Lei, destruir ou alterar documentos ou impor sigilo para obtenção de proveito pessoal, por exemplo, são consideradas condutas ilícitas, podendo caracterizar infração ou improbidade administrativa.

A Lei 12.527/2011 traz novas regras quanto à classificação da informação. Como princípio geral, estabelece que uma informação pública somente pode ser classificada como sigilosa quando considerada imprescindível à segurança da sociedade (à vida, segurança ou saúde da população) ou do Estado (soberania nacional, relações internacionais, atividades de inteligência). As informações podem ser classificadas como:

- **Ultrassecreta** - prazo do sigilo: 25 anos (renovável uma única vez);
- **Secreta** - prazo do sigilo: 15 anos;
- **Reservada** - prazo do sigilo: 5 anos.



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

Estão especificadas na LAI as autoridades que têm a prerrogativa de classificar as informações nos diferentes graus de sigilo. Quanto mais restrito o sigilo, maior o nível hierárquico do agente público. A classificação do sigilo de informações no âmbito da Administração Pública Federal é de competência:

**Grau Ultrassecreto** - do Presidente da República, Vice-Presidente da República, Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas, Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior.

**Grau Secreto** - das autoridades mencionadas acima, mais: titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista.

**Grau Reservado** - das autoridades supracitadas, mais: as que exercem funções de direção, comando ou chefia, de hierarquia equivalente ou superior ao nível DAS 101.5;

As 35 Orientações para a implementação da Lei de Acesso à Informação nas ouvidorias públicas: rumo ao sistema participativo que compõem o grupo - Direção e Assessoramento Superiores, conforme regulamentação específica de cada órgão ou entidade. A LAI determina que o tratamento da informação, ou seja, o conjunto de ações discriminadas no inciso “V”, deve ser realizado por cada instituição/órgão. Dessa forma, a instituição pode monitorar, analisar e avaliar cada etapa do processo. As respostas devem se pautar na disponibilidade, na autenticidade e na integridade, para garantir a eficiência do Canal de Comunicação.



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

De acordo com o art. 4º da LAI, considera-se:

**I - informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

**II - documento:** unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

**III - informação sigilosa:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

**IV - informação pessoal:** aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

**V - tratamento da informação:** conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

**VI - disponibilidade:** qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

**VII - autenticidade:** qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

**VIII - integridade:** qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

**IX - primariedade:** qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

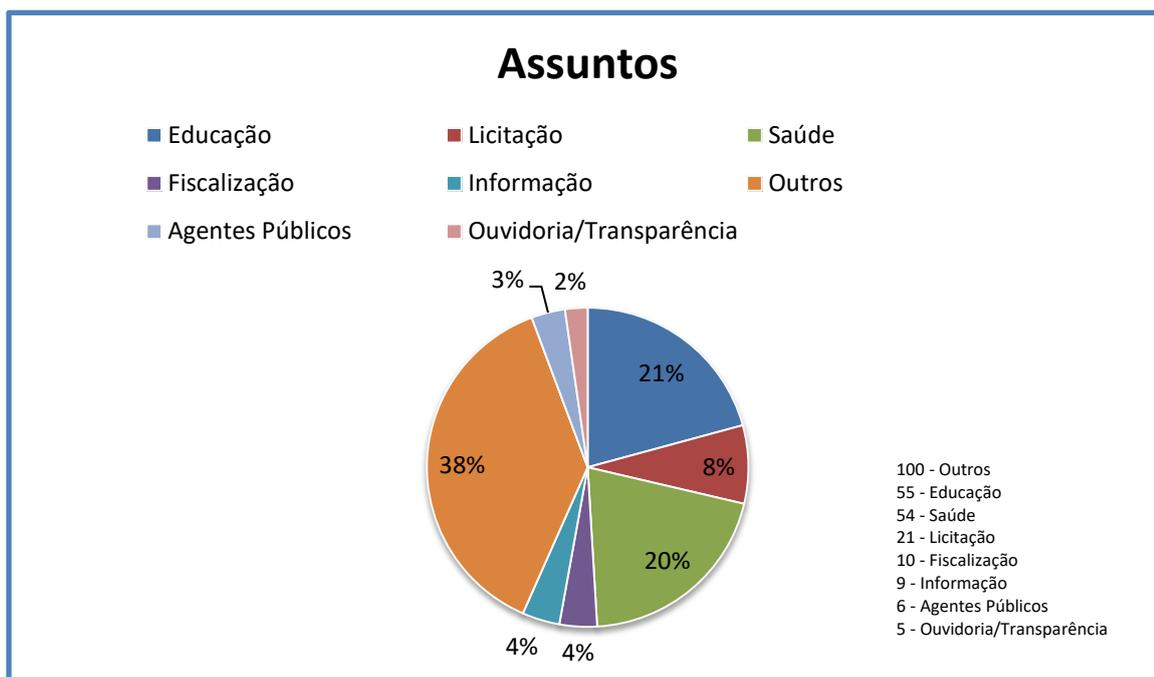


**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## 5 - Pontos recorrentes das manifestações

Os 10 pontos mais recorrentes, correspondentes a 70% das manifestações tratadas pela Ouvidoria no ano de 2022, baseados no campo “assunto” do sistema Fala.Br, e-mail, telefone e atendimento presencial. Foram os seguintes pontos:

### Manifestações por assunto na Ouvidoria em 2022





**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO  
ESTADO DO AMAZONAS

## 6 - Considerações Finais

A Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Amazonas (ALEAM) tem o papel de atuar como interlocutor e mediador entre o cidadão e a Assembleia Legislativa. Tendo assim como foco, possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício de cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria Parlamentar, com atenção e cuidado desde a entrada até a conclusão dos mesmos, atua no processo de aprimoramento das demandas.

O relatório apresentou a atuação e os atendimentos prestados no ano de 2022, bem como o grau de sigilo do usuário e pontos recorrentes abordados nas demandas da Ouvidoria.