



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS



OUVIDORIA — CIDADÃ

Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Amazonas

INTEGRANDO A SOCIEDADE AO PARLAMENTO AMAZONENSE

MANAUS
2025



“Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade. Toda pessoa tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal. Toda pessoa tem o direito de ser, em todos os lugares, reconhecida como pessoa perante a lei.”

**Sequência dos artigos I, III e VI da Declaração
Universal dos Direitos Humanos (1948)**

Sumário

OUVIDORIA CIDADÃ

Apresentação	02
O que é uma ouvidoria pública?	03

OUVIDORIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

Tipos de manifestações e Procedimento	04
De que forma o cidadão pode apresentar uma manifestação?	07

CIDADÃO EM DIA

Democracia	08
Política	08
Cidadania	09
Eleições	09
Voto	10

CONHEÇA OS PODERES DA UNIÃO

Legislativo	11
Executivo	11
Judiciário	11

O PODER LEGISLATIVO

Como funciona a Assembleia Legislativa?	12
Qual a função da Mesa Diretora?	12

ENTENDA

O processo legislativo	13
Tipos de leis	13
Quem pode apresentar um projeto de lei?	14
Trâmite resumido do Processo Legislativo	14

CONSULTA DE LEIS E PROJETOS DE LEI (PLs)

Como utilizar o Sistema de Apoio ao Processo Legislativo	15
Matérias Legislativas e Normas Jurídicas	17

PALAVRA DO OUVIDOR

Deputado Estadual Felipe Souza	18
Membros da 18. ^a Legislatura e Composição da Mesa Diretora	19

Apresentação



A Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas é o órgão da Mesa Diretora que tem como atribuição precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico, promover a efetiva participação dos usuários de serviços públicos na administração pública, bem como, funcionar como um canal de comunicação entre o parlamento estadual e a população amazonense.

Desta forma, visando a necessidade de uma atuação mais acentuada, a Cartilha da Ouvidoria Cidadã foi idealizada com o objetivo de levar informações sobre o funcionamento das suas atividades, como também, aborda conceitos de democracia, política, cidadania, eleições, voto e os Poderes da União.

Na Cartilha da Ouvidoria Cidadã, você irá encontrar ainda informações sobre o funcionamento do Poder Legislativo e sua composição no âmbito estadual.

O que é uma ouvidoria pública?

A ouvidoria é o órgão responsável pelo recebimento de manifestações dos 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.

Recentemente, a participação popular passou a contar com mais um dispositivo fundamental para a sua concretização, pois em 2017 foi editada a Lei n.º 13.460, denominada Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

Anova 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.

Ouvidoria da Assembleia Legislativa

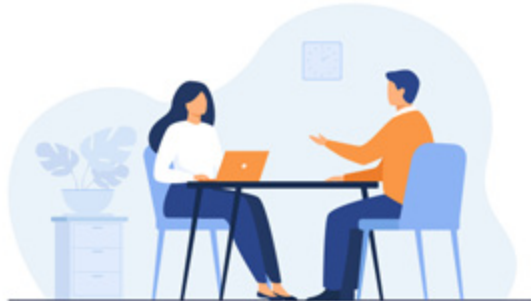
Tipos de manifestações

Cidadão, para garantir seus direitos como usuário de serviços públicos, você pode enviar sua manifestação:



As manifestações devem conter a identificação do requerente, sendo vedado o anonimato.

Procedimento



Basicamente, são **sete tipos de demandas** que chegam à Ouvidoria:

- **Denúncia:** fato que compromete a qualidade da prestação dos serviços públicos estaduais;
- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre ação ou omissão da Administração Pública;
- **Sugestão:** Apresentação de ideias para o aprimoramento dos processos de serviços prestados pelo Governo do Estado do Amazonas;
- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação perante os serviços da Administração Estadual;
- **Solicitação:** manifestação com o objetivo de solicitar algum serviço público da Administração;
- **Informação:** busca de Informações sobre o serviço público estadual;
- **Crítica:** manifestação com juízo fundamentado acerca dos serviços prestados pela Administração Estadual.

Uma vez armazenada a manifestação no sistema, o programa emite um ofício, dirigido ao setor responsável, com o conteúdo da manifestação, gerando um prazo para resposta. Se a demanda foi apenas dar conhecimento, como no caso de uma sugestão, não é necessário enviar esclarecimentos ao cidadão, por meio da Ouvidoria.

Mas se no ofício estiver estabelecido o prazo para resposta, que é de cinco a dez dias úteis, como nos casos de solicitar resposta ou solicitar providência, é necessário e razoável enviá-los, pois o sistema só encerrará aquela manifestação com o devido retorno do setor demandado. Para algumas manifestações, dependendo da complexidade do assunto, os prazos podem ser maiores. A eficiência do serviço prestado pela Ouvidoria, bem como a imagem que o cidadão terá da Administração Estadual estão diretamente ligadas ao atendimento da solicitação no prazo estabelecido.



Ouvidoria *da Assembleia Legislativa*

De que forma o cidadão pode apresentar uma manifestação?



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Avenida Mário Ypiranga Monteiro, nº 3.950,
Edifício José de Jesus Lins de Albuquerque,
Parque Dez, no setor Ouvidoria (Térreo)



ATENDIMENTO POR TELEFONE

(92) 3183-4562



ATENDIMENTO POR E-MAIL

depfelipesouza@ouvidoria.gov.br



ATENDIMENTO NO SITE

Através do sistema Fala.br no site
www.ale.am.gov.br

A Ouvidoria da Aleam preserva a identidade do manifestante, conforme lei nº 12.527/2011.

Cidadão em Dia

Democracia

Nela, o cidadão é o sujeito da soberania popular, pelo qual o povo é titular do poder constituinte, legitimando assim, todo o poder político. Desta forma, de acordo com previsão constitucional, todo o poder emana do povo e este há de ser exercido de forma direta por meio de Plebiscito, Referendo ou Iniciativa Popular ou indiretamente através de representantes eleitos, escolhidos por meio do voto direto e secreto.

O Plebiscito e Referendo são formas de consulta ao povo para decidir sobre questão importante e relevante para a nação. No Plebiscito, os cidadãos são convocados previamente à criação de uma lei ou ato administrativo e no Referendo a convocação é posterior, para que haja a confirmação ou rejeição da proposta.

A iniciativa popular ocorre através da apresentação de proposta de Projeto de Lei de Iniciativa Popular, devendo contar com apoio de 1% dos eleitores do país (abaixo-assinado eletrônico ou impresso), com assinaturas de moradores de, no mínimo, cinco Estados do Brasil e apoio mínimo de 0,3% dos eleitores em cada um desses Estados.

Política

Na arte de governar, ou seja, nos regimes democráticos, a ciência política é a atividade dos cidadãos que se ocupam dos assuntos públicos com seu voto ou com sua militância. O termo “política” surgiu na Grécia (polis) e significa “cidade”, a forma como os gregos se organizam politicamente. No tempo atual, a palavra está relacionada à administração pública e as atividades exercidas

por seus agentes e a forma de gestão dos serviços prestados à sociedade. O exercício da política não está limitado aos políticos eleitos, mas também trata de dever atribuído a toda população.

Cidadania

É a prática dos direitos e deveres de um cidadão em um Estado. Os direitos e deveres dessa pessoa devem andar sempre juntos, uma vez que o direito de um cidadão implica necessariamente numa obrigação de outro. Conceitualmente é um conjunto de direitos, meios, recursos e práticas que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo.

A cidadania é um processo coletivo e diz respeito a todos os cidadãos, e somente através do conhecimento é que pode ser exercida plenamente. A cidadania pode ser praticada de diversas formas: nas eleições quando o cidadão vai às urnas e vota, no parlamento, nas escolas acompanhando as necessidades e projetos, nas ruas, em casa e hoje em dia nas redes sociais, através da sua manifestação pacífica em questões sociais, políticas, econômicas e outros de interesse da nação, do seu estado, sua cidade ou seu bairro.

Cidadão é aquele indivíduo que convive em sociedade e é detentor de direitos, mas também cumpre com suas obrigações. Um dos principais deveres é a prática do respeito ao próximo.

É importante que o cidadão tenha a plena consciência que além das normas que o protegem e promovem o exercício pleno da sua cidadania, ele também deverá apresentar condutas de acordo como regulamentado em lei.

Eleições

Eleição é o processo de escolha através da votação para que um ou mais integrantes de um grupo venham ocupar um cargo público. Na democracia representativa, é o processo que consiste

na escolha de determinados indivíduos para exercer cargo ou mandato, concedido pelo povo através do voto, devendo estes, assim, exercerem o papel de representantes da nação. A eleição é um mecanismo próprio da democracia voltado à seleção de seus representantes que serão os responsáveis pela gestão de questões públicas.

No sistema jurídico brasileiro, as eleições são voltadas àqueles que podem votar que são as pessoas que tenham mais de 16 anos, sendo obrigatório somente a partir dos 18 anos e até os 70 anos, sendo facultativo o voto aos analfabetos e a quem tenha acima de 70 anos. O preso que foi condenado por sentença criminal transitado em julgado e quem esteja prestando o serviço militar obrigatório (conscritos), são impedidos de votar. Podem ser candidatos em eleições os alfabetizados e filiados a algum partido político, observada a idade mínima para cada cargo eletivo. De acordo com a Lei da Ficha Limpa (Lei Complementar 135/2010), o candidato não pode ter sido condenado por crimes dolosos (que têm a intenção) e não tenham cumprido pena nos últimos 8 anos por delitos graves.

Voto

Também conhecido como sufrágio, o voto é o mecanismo que define o resultado de uma eleição, representando a opinião e escolha do eleitor. Normalmente, os eleitos são aqueles que recebem a maioria dos votos a seu favor. O voto é um direito do cidadão em todos os países democráticos, pois são estes os responsáveis por escolher os representantes políticos das suas respectivas nações. Além da política, o voto ainda é usado para decidir os demais assuntos de interesse público, seja através de Referendos ou Plebiscitos.

O voto consciente é um instrumento importantíssimo para o cidadão e concede ao povo o poder de escolha, sendo essencial o exercício deste direito.

Conheça os Poderes da União



Legislativo

É responsável por elaborar e criar as leis. No cenário nacional é formado pelo Senado Federal e pela Câmara dos Deputados Federais, que juntos formam o Congresso Nacional. Nos estados, o Legislativo é formado por Assembleias Legislativas, composta por deputados estaduais. Nos municípios, o Legislativo é exercido nas Câmaras Municipais, por vereadores que representam o povo.

Executivo

Sua função é de governar e administrar a União, os estados e os municípios. É composto pelo presidente da República que governa o país, pelos governadores a nível estadual e pelos prefeitos no âmbito municipal, com autonomia nas suas decisões. São eleitos por voto direto majoritário e no Brasil se adota o sistema Presidencialista.



Judiciário

Sua função principal é aplicar as leis na resolução de conflitos. O Poder Judiciário depende da provocação do cidadão prejudicado para que atue. E também através de demandas do Ministério Público, responsável pela defesa do cidadão. Divide-se em Justiça Comum (Estadual e Federal) e Justiça Especial (Trabalho, Militar e Eleitoral). É composto ainda por órgãos superiores como o Supremo Tribunal Federal e o Superior Tribunal de Justiça.

O Poder Legislativo



Como funciona a Assembleia Legislativa?

No Amazonas, o Poder Legislativo é exercido pela Assembleia Legislativa, constituída por 24 deputados eleitos pelo voto direto da população e investidos na forma da lei para mandato com duração de quatro anos. De acordo com a Constituição do Estado do Amazonas, a Assembleia Legislativa se reunirá, anualmente, em Manaus – Capital do Estado, nos períodos de 1.º de fevereiro a 16 de julho e de 1.º de agosto a 31 de dezembro, que equivalem a quatro sessões legislativas.

O Poder tem como principal objetivo o de legislar, ou seja, transformar em leis as demandas da sociedade, com foco nos problemas regionais e locais. A Assembleia Legislativa, por meio dos deputados, cria projetos de lei estaduais, discute e vota em plenário. Acompanha e fiscaliza de perto as ações do governo do Estado, principalmente o que diz respeito à aplicação de recursos públicos, em parceria com o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM).



Qual a função da Mesa Diretora?

A mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas compõe dez cargos, dividindo-se em presidente, três vice-presidentes, secretaria composta por um secretário geral e três secretários, um ouvidor e um corregedor. É o órgão colegiado responsável pela direção dos trabalhos legislativos e dos serviços administrativos da Casa.

Entenda o processo legislativo

O processo legislativo refere-se a uma sequência de atos, definidos em regras fixadas como a Constituição Federal e Regimentos Internos, voltados à elaboração de normas jurídicas. Existem diferentes tipos de lei que tramitam (nome dado ao período entre análise e aprovação de uma lei) no Congresso e nas Casas Legislativas.

Tipos de leis

- ▶ **Emenda à Constituição** O propósito dela é modificar alguma norma da Constituição Federal ou Estadual. Se inicia com a apresentação de Proposta de Emenda à Constituição – PEC.
- ▶ **Lei Complementar** Tem como finalidade regulamentar as normas previstas na Constituição Federal e Estadual, quando assim for necessário, de forma a complementar o texto constitucional.
- ▶ **Lei Ordinária** São leis criadas para disciplinar matéria comum e que não trata de regras mais gerais sobre determinado assunto. Tem uma função também de complementação.
- ▶ **Decreto Legislativo e Resoluções** Elaboração de matérias em situações em que a decisão depende exclusivamente do Congresso Nacional quando dispostas na Constituição Federal ou de competência exclusiva das Assembleias Legislativas conforme cada Constituição Estadual. E as Resoluções dizem respeito às questões internas.
- ▶ **Medida Provisória** É conhecida por sua urgência e aplicação em casos de relevância. Trata de instrumento com força de lei adotado pelo presidente da República. Assim que o presidente assina uma Medida Provisória, ela entra em vigor imediatamente.

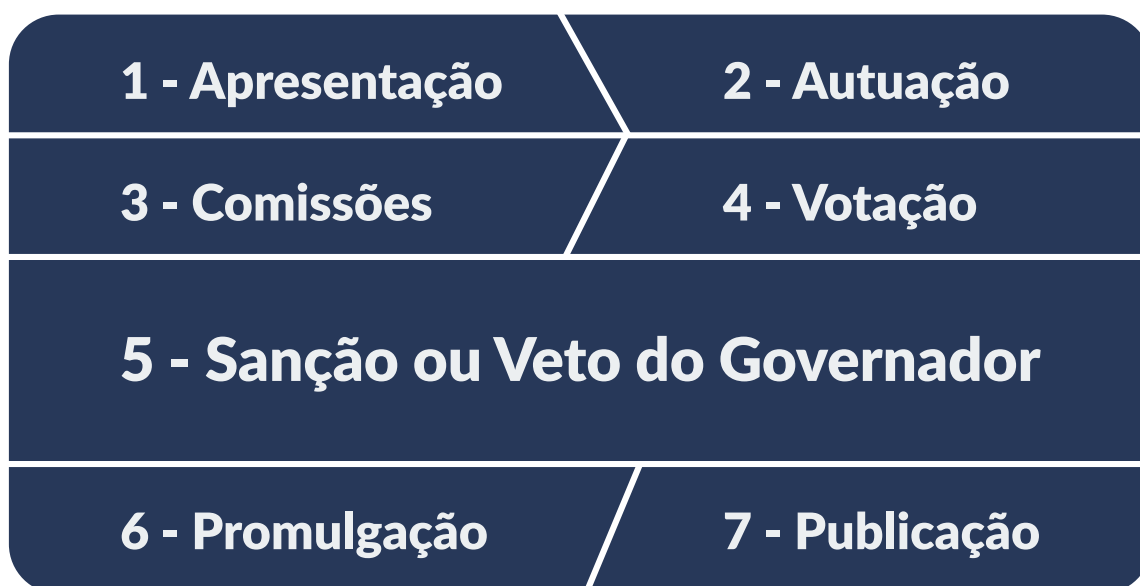
Quem pode apresentar um Projeto de Lei?

De acordo com o art. 61 da Constituição Federal, em âmbito Federal a iniciativa de projeto de lei cabe a qualquer membro ou comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, do Supremo Tribunal Federal, dos Tribunais Superiores, do procurador-geral da República, do presidente e do cidadão na forma da lei.

Em âmbito estadual, as leis podem ser sugeridas por qualquer membro ou Comissão das Assembleias Legislativas, pelo governador, Tribunal de Justiça, pelo procurador-geral de Justiça do Ministério Público Estadual, Defensoria Pública e pelos cidadãos nos termos dispostos nas Constituições dos estados. Na esfera do município cabe a qualquer vereador, às Comissões da Câmara Municipal, ao prefeito e aos cidadãos.

A apresentação de Projeto de Lei pelo cidadão é promovida por meio da iniciativa popular. O exemplo mais recente desse importante mecanismo é a Lei da Ficha Limpa que foi editada a partir da iniciativa do Movimento de Combate à Corrupção Eleitoral.

Trâmite resumido do Processo Legislativo



Consulta de Leis e Projetos de Leis (PLs)

Como utilizar o Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL)

1 - Acesse o site da Assembleia Legislativa em www.ale.am.gov.br, em seguida clique na aba “SAPL”.



2 - Na página do **Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL)**, o cidadão terá acesso a **Matérias Legislativas** e **Norma Jurídicas**:



100

4 - Normas Jurídicas - Aqui, o usuário tem acesso às leis aprovadas, vetos, Emendas à Constituição e Decretos Legislativos:

Pesquisar Norma Jurídica

Insira o número da Lei/Norma

Insira a palavra-chave relacionada ao assunto

Após preencher os campos, clique em pesquisar

Pesquisa de Norma

Tipo da Norma Jurídica	Número 	Ano
Data (Inicial - Final) __/__/__	Data de Publicação (Inicial - Final) __/__/__	Assuntos
Pesquisar expressões na ementa da norma 		
Data Fim Vigência (Inicial - Final) __/__/__	Órgão	Indexação
Ordenação	Pesquisar	

Palavra do Ouvidor

Deputado Estadual Felipe Souza



A Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Amazonas possui um dever que transcende o simples encaminhamento de manifestações dos usuários de serviços públicos aos órgãos demandados. O seu papel principal é de impulsionar uma maior participação do cidadão na Administração Pública, resguardando os princípios delineados no novo Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos que prioriza a sua execução de forma adequada e zela sempre pela regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Desta forma, esta Ouvidoria realiza ações voltadas a promover uma maior aproximação com este Poder Legislativo, e mais ainda, a conduzir o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população amazonense. Neste contexto, instruído o cidadão, não há, de fato, ninguém melhor para fiscalizar senão quem vivência de perto as dificuldades de sua localidade. Esta cartilha reúne informações que vão auxiliar o cidadão a conhecer a Ouvidoria da Casa Legislativa do Amazonas, bem como, apresentar as suas diferentes formas de participação neste processo de cidadania.

Felipe Souza

Ouvidor da ALEAM

Membros da 20.^a Legislatura

Mesa Diretora Biênio 2025/2026



**ROBERTO
CIDADE**
PRESIDENTE



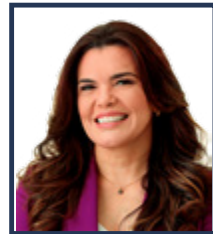
**ADJUTO
AFONSO**
1º VICE-PRESIDENTE



**ABDALA
FRAXE**
2º VICE-PRESIDENTE



**JOANA
DARC**
3ª VICE-PRESIDENTE



**ALESSANDRA
CAMPÊLO**
SECRETÁRIA-GERAL



**DELEGADO
PÉRICLES**
1º SECRETÁRIO



**CABO
MACIEL**
2º SECRETÁRIO



**JOÃO
LUIZ**
3º SECRETÁRIO



**SINÉSIO
CAMPOS**
CORREGEDOR



**FELIPE
SOUZA**
OUIDOR



**CARLINHOS
BESSA**
DEPUTADO



**COMANDANTE
DAN**
DEPUTADO



**CRISTIANO
D'ANGELO**
DEPUTADO



**DANIEL
ALMEIDA**
DEPUTADO



**DÉBORA
MENEZES**
DEPUTADA



**DR. GEORGE
LINS**
DEPUTADO



DR. GOMES
DEPUTADO



DRA. MAYARA
DEPUTADA



**MÁRIO CÉSAR
FILHO**
DEPUTADO



**MAYRA
DIAS**
DEPUTADA



ROZENHA
DEPUTADO



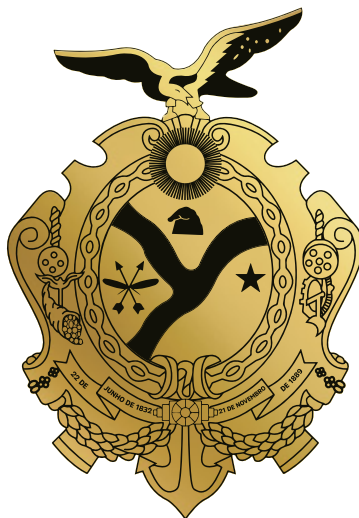
**THIAGO
ABRAHIM**
DEPUTADO



**WANDERLEY
MONTEIRO**
DEPUTADO



**WILKER
BARRETO**
DEPUTADO



PODER LEGISLATIVO

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS

Cartilha da Ouvidoria Cidadã da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

Ouvidor: Deputado Felipe Souza

Elaboração: Orlando Muniz

Projeto Gráfico: Thomás Nunes

Diagramação: Thomás Nunes

Revisão Textual: Oriana Fernandez

Colaboração: Natasha Lyssa

Apoio: Wander Araújo Mota