



28 - Funcionamento

A Ouvidoria da Alepe é o canal de comunicação qualificado entre os cidadãos e a Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco, que atua no recebimento de manifestações, tais como sugestões, solicitações, reclamações, elogios, denúncias, conforme previsto pela Lei Federal nº 13.460/2017, bem como na gestão dos pedidos de acesso à informação realizados na forma da Lei Estadual nº 15.224/2013.

Assim, a Ouvidoria recebe os pedidos e manifestações, analisa, e sugere a Presidência que seja encaminhado aos parlamentares, comissões e/ou setores administrativos responsáveis pelo tratamento da informação e/ou apuração do caso, controlando os prazos de resposta e comunicando ao usuário as deliberações tomadas sobre o seu pedido.

A partir das manifestações trazidas pelos usuários, a Ouvidoria pode acolher sugestões, identificar melhorias e propor mudanças a gestão da ALEPE, produzindo relatório anual e estatístico que será entregue à Presidência.

29 - Canais de acesso

A Ouvidoria está disponível para o atendimento por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), pelo preenchimento de formulário disponível em <https://transparencia.alepe.pe.gov.br/ouvidoria>, ou pelo correio eletrônico ouvidoria@alepe.pe.gov.br, através dos telefones 3183- 2211/ 3183-2003 / 3183-2002; e pessoalmente, no endereço Rua da União, 439, Edifício Senador Nilo Coelho, Anexo I da Assembleia Legislativa de Pernambuco, 6º andar, sala 607 – Boa Vista, Recife-PE.

Para as reclamações e denúncias, a identificação do usuário é informação pessoal protegida por lei, e será mantida sob sigilo. Neste tipo de manifestação, o usuário poderá optar por não se identificar ou pedir restrição à sua identificação, conforme disposição do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. As manifestações anônimas não terão garantia de resposta, mas poderão ser apreciadas para uma investigação preliminar dos fatos.



Não serão exigidos os motivos que levaram à apresentação da manifestação, e nem haverá cobrança de taxas pelo acesso a esse serviço, nem para a interposição de recurso.

30 - Tipos de manifestação

Pedido de acesso à informação: solicitação de informação produzida pela Assembleia Legislativa, e sob sua custódia, realizada na forma prevista pela Lei 12.224/2013, a Lei de Acesso à Informação.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento dos serviços e das funções exercidas pela Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco no âmbito de sua competência.

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco para o aperfeiçoamento e/ou cumprimento de suas atividades institucionais.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público prestado pela Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco e seus agentes públicos.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Alepe através dos seus mecanismos de controle interno e fiscalização da administração pública, bem como de atuação da Comissão de Ética e disciplinar, se for o caso.

31 - Prazos de resposta

Conforme disposição da Lei Estadual nº 15.224/2014, o prazo para resposta de pedido de acesso à informação é de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Já para o tratamento de denúncias e reclamações, a Lei Federal nº 13.460/2017 estabeleceu prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, uma única vez, desde que devidamente justificado.

Caso não seja possível responder dentro deste prazo, a Ouvidoria irá consultar o setor responsável e informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

32 - Recurso

É possível apresentar Recurso conforme Lei de Acesso à Informação que será distribuído à Ouvidoria para apreciação pelo Ouvidor-Geral e/ou encaminhado para a Mesa Diretora da Alepe para apreciação e resposta, conforme art. 15 da Lei nº 15.224/2013.

33 - Pessoa jurídica pode manifestar-se?

Faz-se necessário indicar o número do CNPJ e o representante legal ou procurador da pessoa jurídica.

34 - Menores de 18 anos podem manifestar-se?

Crianças e adolescentes são sujeitos de direitos, inclusive de participação na vida política, sobretudo nos assuntos que lhe digam respeito. Há interesse relevante nos serviços públicos que utilizam efetiva ou potencialmente, além da conscientização política e exercício da cidadania. O Estatuto da Criança e do Adolescente garante o direito a buscar informações e apresentar reclamações/denúncia, desde que resguardada a proteção dos seus dados pessoais, ou seja, mesmo sem a representação dos pais ou representantes legais.

35 - Transforme sua ideia em Projeto de Lei

O usuário poderá contribuir para a abertura de Processo Legislativo encaminhando sua sugestão/ideia para a Ouvidoria da Alepe que remeterá a Presidência para distribuir aos gabinetes dos deputados e comissões para apreciação.

A sugestão do usuário pode ser elaborada a partir de uma simples ideia ou proposição, inclusive até com a ajuda de ferramentas de inteligência artificial, sem que o texto esteja necessariamente no formato da técnica legislativa, podendo ser fundamentada em consulta, pesquisa, estatística, parecer ou qualquer outra documentação que considere relevante.

A sugestão apresentada poderá ser acolhida/adotada por algum Deputado e/ou Comissão e transformada em Projeto de Lei, podendo o usuário acompanhar o seu trâmite pela Ouvidoria ou pela página oficial da Alepe na internet.

As dúvidas relativas ao trâmite formal do Processo Legislativo instaurado podem ser esclarecidas junto à Secretaria da Mesa Diretora.



36 - Como provocar a atuação fiscalizatória

A denúncia de irregularidades na Administração Pública Estadual ou de seus agentes públicos deve ser feita inicialmente perante as Ouvidorias dos órgãos estaduais responsáveis pela prestação do serviço. Dessa forma, recomenda-se, preferencialmente, que somente após o esgotamento dessa via administrativa, e continuando o usuário insatisfeito com a decisão tomada sobre sua questão, este deverá apresentar a sua manifestação junto à Ouvidoria da Alepe, instruído com a resposta que lhe foi dada, para encaminhamento aos agentes políticos e órgãos da Alepe para ciência e deliberação.

37 - Pedido de Indicações

O apelo/pedido de providência pelo cidadão pode ser realizado por intermédio da Ouvidoria que comunicará à Presidência com a sugestão para que distribua aos deputados e/ou comissões para que verifiquem a conveniência e oportunidade de adotarem o pleito e transformarem nessa proposição legislativa de controle.

O pedido pode também ser formulado diretamente aos Deputados, todavia ao formular por intermédio da Ouvidoria da ALEPE, o usuário adquire o direito a uma resposta, com a proteção da Lei 13.460.

38 - Ações Constitucionais pela Mesa

O usuário pode encaminhar a sua solicitação à Ouvidoria da Alepe, que sugerirá remeter à Mesa Diretora da Assembleia Legislativa, para que analise a conveniência e oportunidade de propor Ação Direta de Inconstitucionalidade, Ação Declaratória de Constitucionalidade e Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental.

A Mesa Diretora poderá solicitar parecer da Procuradoria da Alepe sobre a pertinência da solicitação do usuário. Logo, é fundamental que a solicitação do usuário seja fundamentada e instruída com pareceres, estudos e demais documentos que considere relevante para apreciação da Mesa Diretora.

39 - Acesso ao Portal da Transparência

O Portal da Transparência da Alepe encontra-se regulado pela Lei Estadual nº 15.224/2013 e as informações que estão disponibilizadas no site foram deliberadas pela Mesa Diretora.

O usuário pode realizar pesquisas sobre as informações públicas disponibilizadas, assim como acessar o formulário eletrônico onde poderá formular a sua manifestação para a Ouvidoria da Alepe caso não encontre a informação pretendida através do link: <https://transparencia.alepe.pe.gov.br/>



Em alguns casos, a exemplo de detalhamento das despesas da ALEPE, recomenda-se que o usuário realize pesquisa diretamente no Portal da Transparência do Estado de Pernambuco uma vez que as informações inseridas sobre esse item são mantidas pelo Poder Executivo.

