

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA QUER OUVIR VOCÊ



Instituto de Estudos e Pesquisas
para o Desenvolvimento do
Estado do Ceará

Fortaleza - Ceará

2008

Copyright - © 2008 by INESP
Coordenação Editorial: Antonio Nóbrega Filho
Diagramação e Capa: Mário Giffoni
Impressão e Acabamento: Gráfica do INESP
Revisão: Vânia Rios

Permitida a divulgação dos textos contidos neste livro,
desde que citados autor e fontes.

EDITORA INESP

Av. Desembargador Moreira 2807, Dionísio Torres,
Fone: 3277-3701 - fax (0xx85) 3277-3707
CEP - 60.170-900 / Fortaleza-Ceará Brasil
al.ce.gov.br/inesp - inesp@al.ce.gov.br

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Parlamentar é um avanço, no sentido de consolidar a democracia na Casa do Povo.

É um canal de comunicação institucional permanente, eficiente e legítimo com a sociedade.

A Ouvidoria, por intermédio do Ouvidor Parlamentar, tem como requisito básico, atuar na defesa dos direitos e interesses da sociedade, por ocasião de atos e omissões do Legislativo Cearense.

A prática da cidadania nasce da compreensão dos direitos e deveres, do acesso direto às informações e da forma de intervenção possível, para estabelecer o respeito aos interesses coletivos.

Deputado Domingos Filho

Presidente da Assembléia Legislativa do Ceará

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. A OUVIDORIA PARLAMENTAR.....	9
2.1. Nossa Missão	9
2.2. Nossos Objetivos.....	9
2.3. Nossas Atribuições	10
2.4. Autonomia e Poder de Investigação	11
2.5. Prerrogativas Asseguradas pelo Regimento Interno.....	11
3. RELATÓRIO DE DEMANDAS E PROCEDIMENTOS	14
3.1. Período de Coleta das Informações:	14
3.2. Tipos de Demandas Possíveis:	14
3.3. Demandas recebidas no período / por tipo:.....	14
3.4. Demandas recebidas no período / percentuais:	15
4. CENTRAL DE ATENDIMENTO.....	16
5. CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR / OMBUDSMAN	16
HINO NACIONAL BRASILEIRO	23
HINO DO ESTADO DO CEARÁ.....	23

1. INTRODUÇÃO

No ano de 2007, a Assembléia Legislativa do Estado do Ceará deu um importante passo para a confirmação de sua vocação democrática, transparente e pioneira na consolidação dos instrumentos de participação popular.

Sob a presidência do Deputado Domingos Filho, a Assembléia Legislativa deu posse ao seu primeiro Ouvidor Parlamentar. Mais que um ato formal, atendendo ao que dispõe o Regimento Interno, o parlamento deu uma grande prova de desprendimento, ao criar um mecanismo interno, que representa os interesses do público externo.

Essa é a grande missão da Ouvidoria Parlamentar, representar os interesses da população e não os interesses da instituição. Nesse contexto, temos pelo menos dois públicos em potencial. O Público Externo, que engloba toda a população cearense e de outros Estados, como já revela nossa experiência de atendimento desde agosto de 2007. E o Público Interno, que compreende os servidores da ALEC, servidores à disposição, assessores e terceirizados.

Desde a nossa indicação para o cargo de Ouvidor Parlamentar, buscamos tomar ciência de nossa missão, debruçando-nos sobre doutrinas e experiências bem sucedidas em outras casas legislativas, como a Câmara dos Deputados e a Câmara Distrital de Brasília.

Mesmo com estrutura ainda limitada, iniciamos o atendimento ao público, que passou a enviar as suas demandas (reclamações, sugestões, críticas, denúncias e pedidos de informação) via e-mail, presencialmente e através do telefone de meu gabinete parlamentar. O apurado dessas demandas está demonstrado no relatório do período, o qual disponibilizamos nesta publicação.

Já tivemos a oportunidade de empreender algumas ações, dentre as quais o encaminhamento de algumas recomendações para a Mesa Diretora e para alguns parlamentares, que foram bastante solícitos e sensíveis ao que nos foi encaminhado pela população.

Com a inauguração da Central de Atendimento, através da ação decisiva do presidente do parlamento cearense, Deputado Domingos Filho, a Ouvidoria Parlamentar ganha uma completa infra-estrutura de atendimento, com área exclusiva para call-center, sala reservada para atendimento presencial, rede de computadores, sala do ouvidor e sala da coordenação.

A equipe, que foi capacitada ao longo desses meses de funcionamento, trabalhando de forma agrupada, num espaço exclusivamente projetado, vivencia uma nova fase e novos desafios, como a organização do 1º Encontro Estadual de Ouvidoria para o Legislativo, a ser realizado em junho deste ano, congregando as 184 câmaras municipais do Estado do Ceará, num trabalho de incentivo à criação de ouvidorias nessas casas legislativas e a posterior efetivação da Rede Cearense de Ouvidores do Legislativo, um projeto para o ano de 2009.

Temos muitos projetos e muita vontade de trabalhar para o aperfeiçoamento do parlamento. Porém, a construção deste importante instrumento de participação popular, que é a Ouvidoria Parlamentar, depende da participação efetiva e da cooperação de todos os parlamentares e dos servidores da Assembléia Legislativa, seja no respeito e cumprimento às recomendações, seja na prestação de informações devidas, no tempo hábil para resposta às demandas que nos forem encaminhadas.

Acreditamos nesse esforço conjunto e no incansável incentivo da Mesa Diretora para o bom desempenho do nosso trabalho.

Ronaldo Martins
Deputado Estadual – PMDB
Ouvidor Parlamentar

2. A OUVIDORIA PARLAMENTAR

2.1. Nossa Missão

“Promover o exercício da cidadania, ouvindo o cidadão e incentivando a sua co-atuação junto aos seus representantes, objetivando um Parlamento mais participativo, transparente e acessível à população cearense.”

O texto que define a missão da Ouvidoria Parlamentar da Assembléia Legislativa foi definido durante curso de capacitação, realizado em julho de 2007, ministrado pela ouvidora da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria do Governo do Estado, Dra. Almira Ferreira.

2.2. Nossos Objetivos

- Informação dos direitos e deveres dos cidadãos na relação com o Parlamento Estadual;
- Bom relacionamento com público interno e externo;
- Acompanhamento das soluções junto às diversas áreas da Assembléia Legislativa;
- Resposta clara e objetiva das demandas ao cidadão;
- Otimização das formas de comunicação entre o Legislativo e a população;
- Melhoria contínua dos serviços e procedimentos internos;
- Preservação da imagem pública da instituição;
- Respeito à Constituição Estadual, ao Regimento Interno e aos dispositivos legais vigentes;
- Redução dos processos administrativos e judiciários;
- Promoção da Cidadania e da Responsabilidade Social.

2.3. Nossas Atribuições

São atribuições da Ouvidoria Parlamentar da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará:

1. Prestar contas à população sobre a atuação da Assembléia Legislativa, dando transparência e divulgação da sua organização e de suas formas de atuação;
2. Receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:
 - violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
 - ilegalidades ou abuso de poder;
 - mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;
 - atos incompatíveis com a função parlamentar, cometidos por deputados (as) ou servidores do Poder Legislativo.
3. Propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
4. Propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Assembléia Legislativa;
5. Propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;
6. Encaminhar ao Tribunal de Contas do Município, ao Tribunal de Contas do Estado, ao Ministério Público Estadual, ou a outro órgão competente, as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

7. Responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Assembléia, sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;
8. Realizar audiências públicas com segmentos da sociedade civil;
9. Permitir aos cidadãos o acompanhamento das matérias legislativas de seu interesse e o controle sobre a atuação dos seus representantes na Assembléia Legislativa.

2.4. Autonomia e Poder de Investigação

A Ouvidoria é um órgão de atendimento direto à população e propositor de ações que objetivam a melhoria do trabalho legislativo. Justamente por isso, o Ouvidor Parlamentar, eleito pelo conjunto dos deputados para um mandato de dois anos, deve ter autonomia suficiente para encaminhar as demandas e, quando necessário, promover investigações.

Para o pleno exercício de suas atribuições, a Ouvidoria poderá:

1. solicitar informações ou documentos a qualquer órgão ou servidor da Assembléia Legislativa;
2. ter vista, no recinto da Casa, de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e quaisquer outros documentos que se façam necessários;
3. requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis.

2.5. Prerrogativas Asseguradas pelo Regimento Interno

A Resolução nº 389, de 11 de dezembro de 1996, que é o Regimento Interno da Assembléia Legislativa, dispõe sobre a Ouvidoria Parlamentar no Capítulo III-A.

Capítulo III - A

Da Ouvidoria Parlamentar

Art. 36-A. A Ouvidoria Parlamentar é o órgão responsável pela fiscalização da regularidade e eficiência dos procedimentos legislativos da Assembléia, competindo-lhe receber e processar sugestões formuladas por Deputados e cidadãos, propondo à Mesa Diretora as medidas necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços legislativos.

Art. 36-B. O Ouvidor Parlamentar será escolhido pela Mesa Diretora entre os Deputados efetivos, submetido o nome a referendo do Plenário, que deliberará por maioria de votos, para mandato de 2 (dois) anos, admitida a recondução.

Art. 36-C. O Ouvidor Parlamentar, no exercício de suas funções, poderá:

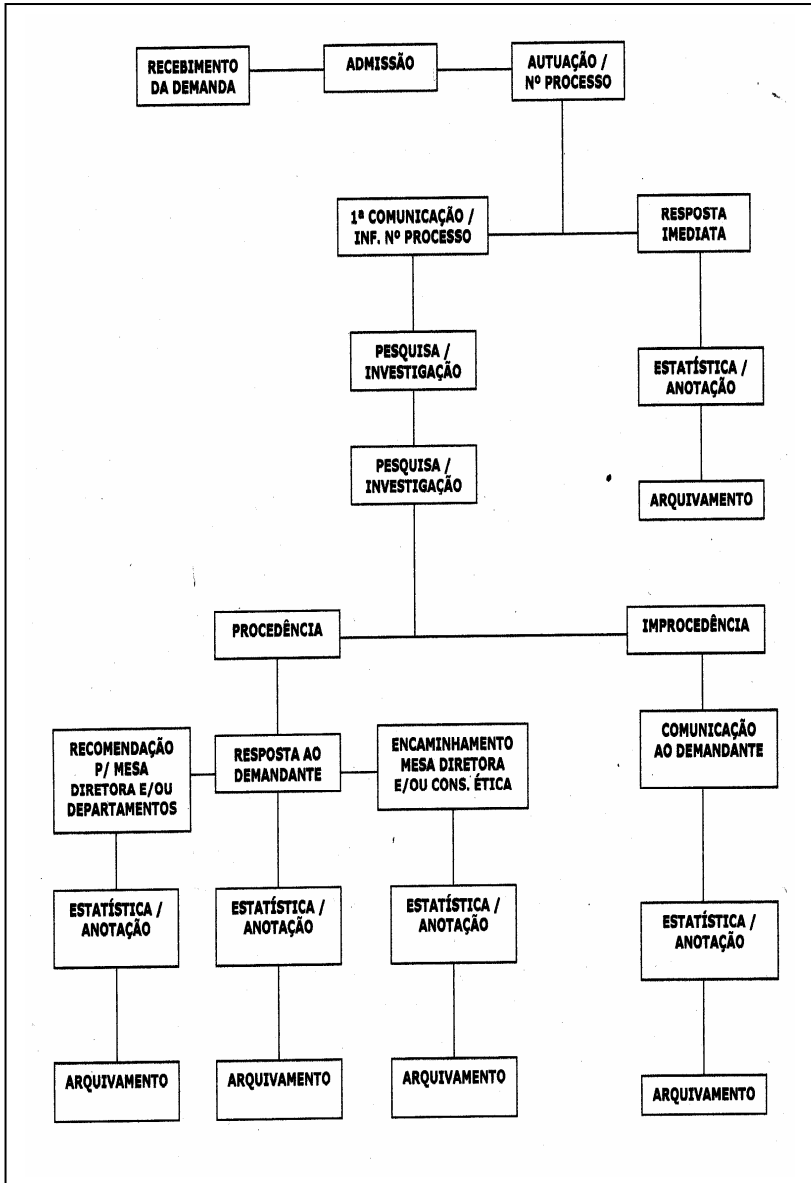
I - solicitar informações ou cópias de documentos à Mesa Diretora, relacionados à competência da Ouvidoria Parlamentar;

II - requerer ou promover diligências.

Parágrafo único. A Mesa Diretora deverá atender as solicitações do Ouvidor Parlamentar no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 36-D. A Mesa Diretora deverá proporcionar as condições estruturais e materiais para o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar.

2.6. O Fluxo das Informações



3. RELATÓRIO DE DEMANDAS E PROCEDIMENTOS

3.1. Período de Coleta das Informações:

julho/2007 a março/2008

3.2. Tipos de Demandas Possíveis:

- informações;
- reclamações;
- denúncias;
- elogios;
- sugestões; e
- solicitações.

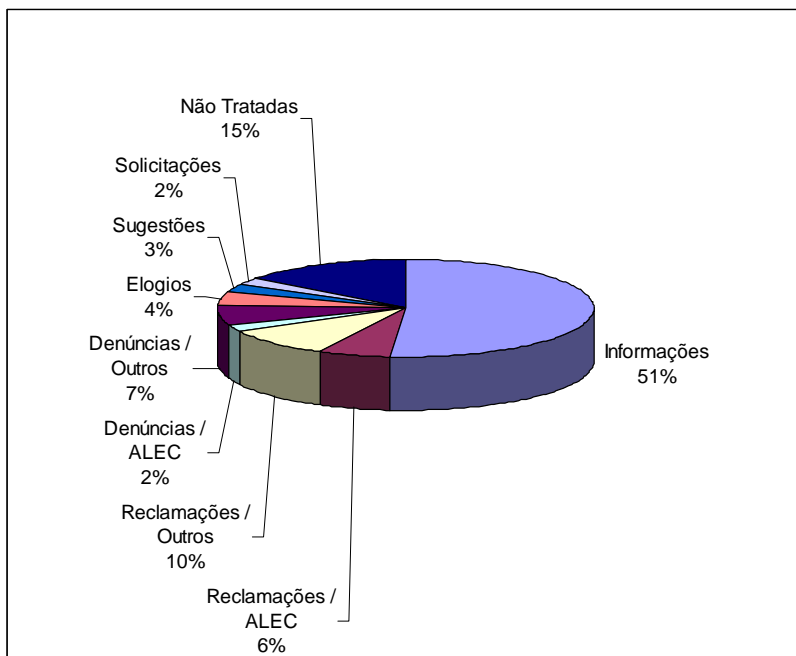
3.3. Demandas recebidas no período / por tipo:

- informações: **94**;
- reclamações contra ALEC: **11**;
- reclamações contra órgãos do Poder Executivo (Governo do Estado e Prefeituras): **18**;
- denúncias contra ALEC: **04**;
- denúncias contra órgãos do Poder Executivo (Governo do Estado e Prefeituras): **12**;
- elogios: **08**;
- sugestões: **05**;
- solicitações: **04**; e
- demandas não-tratadas: **27 (*)**.

TOTAL DE DEMANDAS NO PERÍODO: 183

() Demandas não-tratadas compreendem os trotes, spams e demais demandas que não são pertinentes ao trabalho da Ouvidoria Parlamentar.*

3.4. Demandas recebidas no período / percentuais:



- informações – **51%**;
- reclamações contra ALEC – **6%**;
- reclamações contra órgãos do Poder Executivo (Governo do Estado e Prefeituras) – **10%**;
- denúncias contra ALEC – **2%**;
- denúncias contra órgãos do Poder Executivo (Governo do Estado e Prefeituras) – **7%**;
- elogios – **4%**;
- sugestões – **3%**;
- solicitações – **2%**; e
- demandas não-tratadas - **15%**.

4. CENTRAL DE ATENDIMENTO

Ouvidor Parlamentar
Deputado Ronaldo Martins - PMDB

Coordenador
Euler Barbosa

Endereço
Av. Pontes Vieira nº 2391 – sala 101
Bairro Dionísio Torres – Fortaleza / CE
CEP: 60.130-241

Fone
(085) 3257.9797

Fax
(085) 3257.3482

E-mail
ouvidoria@al.ce.gov.br
(24 horas)

Horário de Atendimento (presencial ou telefone):
8h às 18h (segunda a sexta-feira)

5. CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR / OMBUDSMAN

No dia 19 de dezembro de 1997, no III Encontro Nacional de Ouvidores / Ombudsman, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores / Ombudsman – ABO Nacional, foi elaborado e aprovado o código de ética que regula o trabalho dos profissionais do setor de ouvidoria, sejam do setor público ou do setor privado:

CÓDIGO DE ÉTICA DO OUVIDOR/OMBUDSMAN

1. Preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais;
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações;
3. Agir com transparência, integridade e respeito;
4. Atuar com agilidade e precisão;
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia;
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
9. Resguardar o sigilo das informações;
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
12. Atender com cortesia e respeito às pessoas;
13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição;
14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;

15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado;
16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando;
17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;
18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas;
19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no Código de Ética, sob pena de sofrer sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao órgão ou empresa na qual o ouvidor exerça suas atividades;
20. As sanções serão expostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo;
21. As Seções Estaduais poderão ter o seu Código de Ética e Conduta, que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO;
22. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias;
23. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.



Mesa Diretora 2007 – 2008

Dep. Domingos Filho
Presidente

Dep. Gony Arruda
1º Vice - Presidente

Dep. Francisco Caminha
2º Vice - Presidente

Dep. José Albuquerque
1º Secretário

Dep. Fernando Hugo
2º Secretário

Dep. Hermínio Resende
3º Secretário

Dep. Osmar Baquit
4º Secretário

**INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS PARA O
DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ
INESP**

Presidente

Antonio Nóbrega Filho

Gráfica do INESP

Equipe Gráfica: Ernandes do Carmo, Francisco de Moura,

Hadson Barros e João Alfredo

Diagramação: Mário Giffoni

Av. Desembargador Moreira 2807

Dionísio Torres Fortaleza Ceará.

E-mail: inesp@al.ce.gov.br

Fone: 3277-3705

Fax: (0xx85) 3277-3707



home page: www.al.ce.gov.br

e-mail: epovo@al.ce.gov.br



Instituto de Estudos e Pesquisas
para o Desenvolvimento do
Estado do Ceará

home page: www.al.ce.gov.br/inesp

E-mail: inesp@al.ce.gov.br



POR UMA CULTURA DE PAZ E NÃO VIOLÊNCIA¹

Reconhecendo a parte de responsabilidade ante o futuro da humanidade, especialmente com as crianças de hoje e de amanhã, ***EU ME COMPROMETO*** - em minha vida cotidiana, na minha família, no meu trabalho, na minha comunidade, no meu país e na minha região a:

- 1 RESPEITAR A VIDA.** Respeitar a vida e a dignidade de cada pessoa, sem discriminar nem prejudicar;
- 2 REJEITAR A VIOLÊNCIA.** Praticar a não-violência ativa, repelindo a violência em todas suas formas: física, sexual, psicológica, econômica e social, em particular ante os mais fracos e vulneráveis, como as crianças e os adolescentes;
- 3 SER GENEROSO.** Compartilhar o meu tempo e meus recursos materiais, cultivando a generosidade, a fim de terminar com a exclusão, a injustiça e a opressão política e econômica;
- 4 OUVIR PARA COMPREENDER.** Defender a liberdade de expressão e a diversidade cultural, privilegiando sempre a escuta e o diálogo, sem ceder ao fanatismo, nem à maledicência e o rechaço ao próximo;
- 5 PRESERVAR O PLANETA.** Promover um consumo responsável e um modelo de desenvolvimento que tenha em conta a importância de todas as formas de vida e o equilíbrio dos recursos naturais do planeta;
- 6 REDESCOBRIR A SOLIDARIEDADE.** Contribuir para o desenvolvimento de minha comunidade, propiciando a plena participação das mulheres e o respeito dos princípios democráticos, com o fim de criar novas formas de solidariedade.

¹ Manifesto redigido por defensores da Paz como Dalai Lama, Mikail Gorbachev, Shimon Peres e Nelson Mandela, no sentido de sensibilizar a cada um de nós na responsabilidade que temos em praticar valores, atitudes e comportamentos para a promoção da não violência.

Lançado em 2000 pela UNESCO, contou com a adesão da Assembléia Legislativa ao “Manifesto 2000” com a coleta de mais de 500 mil assinaturas em nosso Estado.

MEAS DO MILÊNIO



Em 2000, as "8 Metas do Milênio" foram aprovadas por 191 países da ONU, em Nova Iorque, na maior reunião de dirigentes mundiais de todos os tempos. Estiverem presentes 124 Chefes de Estado e de Governo. Os países, inclusive o Brasil, se comprometeram a cumprir os 8 objetivos, especificados, até 2015.

HINO NACIONAL BRASILEIRO

Música de Francisco Manoel da Silva

Letra de Joaquim Osório Duque Estrada

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas
De um povo heróico o brado retumbante,
E o sol da Liberdade, em raios fúlgidos,
Brilhou no céu da Pátria nesse instante.

Se o penhor dessa igualdade
Conseguimos conquistar com braço forte,
Em teu seio, ó Liberdade,
Desafia o nosso peito a própria morte!

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, um sonho intenso, um raio vívido
De amor e de esperança à terra desce,
Se em teu formoso céu, risonho e límpido,
A imagem do Cruzeiro resplandece.

Gigante pela própria natureza,
És belo, és forte, impávido colosso,
E o teu futuro espelha essa grandeza

Terra adorada,
Entre outras mil,
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!

Dos filhos deste solo és mãe gentil,
Pátria amada,
Brasil!

Deitado eternamente em berço esplêndido,
Ao som do mar e à luz do céu profundo,
Fulguras, ó Brasil, florão da América,
Iluminado ao sol do Novo Mundo!

Do que a terra mais garrida
Teus risonhos, lindos campos têm mais flores;
"Nossos bosques têm mais vida",
"Nossa vida" no teu seio "mais amores".

Ó Pátria amada,
Idolatrada,
Salve! Salve!

Brasil, de amor eterno seja símbolo
O lábaro que ostentas estrelado,
E diga o verde-louro desta flâmula
- Paz no futuro e glória no passado.

Mas, se ergues da justiça a clava forte,
Verás que um filho teu não foge à luta,
Nem teme, quem te adora, a própria morte.

Terra adorada
Entre outras mil,
És tu, Brasil,
Ó Pátria amada!

Dos filhos deste solo és mãe gentil,
Pátria amada,
Brasil!

HINO DO ESTADO DO CEARÁ

Letra: Tomás Lopes

Música: Alberto Nepomuceno

Terra do sol, do amor, terra da luz!
Soa o clarim que tua glória conta!
Terra, o teu nome e a fama aos céus remonta
Em clarão que seduz!
Nome que brilha - esplêndido luzeiro
Nos fulvos braços de ouro do cruzeiro!

Mudem-se em flor as pedras dos caminhos!
Chuvas de prata rolem das estrelas...
E despertando, deslumbrada, ao vê-.las
Ressoa a voz dos ninhos...
Há de florar nas rosas e nos cravos
Rubros o sangue ardente dos escravos.

Seja teu verbo a voz do coração,
verbo de paz e amor do Sul ao Norte!
Ruja teu peito em luta contra a morte,
Acordando a amplidão.
Peito que deu alívio a quem sofria
e foi o sol iluminando o dia!

Tua jangada afoita enfune o pano!
Vento feliz conduza a vela ousada!
Que importa que no seu barco seja um nada
Na vastidão do oceano,
Se à proa vão heróis e marinheiros
E vão no peito corações guerreiros!

Sim, nós te amamos, em aventuras e mágoas!
Porque esse chão que embebe a água dos rios
Há de florar em meses, nos estios
E bosques, pelas águas!
selvas e rios, serras e florestas
Brotem no solo em rumorosas festas!

Abra-se ao vento o teu pendão natal
sobre as revoltas águas dos teus mares!
E desfraldado diga aos céus e aos mares
A vitória imortal!
Que foi de sangue, em guerras leais e francas,
E foi na paz da cor das hóstias brancas!