



PODER LEGISLATIVO  
Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas  
**Gabinete do Deputado Estadual Carlos Alberto**

PROJETO DE RESOLUÇÃO LEGISLATIVA N.º 07 /2018

AUTOR: DEPUTADO ESTADUAL CARLOS ALBERTO

INSTITUI a Ouvidoria Itinerante no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas – ALEAM, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A MESA DIRETORA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, na forma que estabelece o artigo 17, I, a, da Resolução Legislativa n.º 469, de 19 de março de 2010-Regimento Interno, faz saber aos que a presente virem que promulga a seguinte

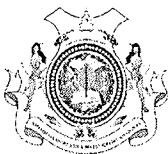
**RESOLUÇÃO LEGISLATIVA:**

Art. 1.º Fica instituído no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas, o Projeto Ouvidoria Itinerante, com a finalidade precípua de promover uma maior participação do usuário na administração pública, bem como, propiciar a comunicação entre a sociedade e a Assembleia Legislativa do Estado, no que se refere às manifestações apresentadas acerca da prestação dos serviços públicos, visando assim, garantir a sua efetividade.

Art. 2.º O atendimento itinerante ocorrerá da seguinte forma:

I – Na capital e no interior do estado do Amazonas, a equipe de servidores da Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado ficará à disposição da população em ações e atividades em locais públicos, objetivando assim, a coleta de manifestações dos usuários dos serviços públicos, conforme planejamento a ser apresentado previamente à Direção Geral da Assembleia Legislativa e divulgado nos veículos de comunicação.

II – A Ouvidoria Itinerante poderá realizar parcerias e atuar em cooperação com outras entidades de defesa do usuário e órgãos da esfera federal, estadual e municipal.



**PODER LEGISLATIVO**

Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

**Gabinete do Deputado Estadual Carlos Alberto**

Art. 3.º A Ouvidoria-Corregedoria, órgão da Mesa Diretora, nos termos do artigo 22 do Regimento Interno, deverá promover o planejamento e execução de ações e atividades do Projeto Ouvidoria Itinerante.

Art. 4º. Os casos omissos serão decididos pela Mesa Diretora da Assembleia Legislativa.

Art. 5º. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

PLENARIO RUY ARAÚJO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 05 de abril de 2018.

**CARLOS ALBERTO DE CASTRO ALMEIDA**  
Deputado Estadual - PRB  
Ouvidor/Corregedor



**PODER LEGISLATIVO**  
**Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas**  
**Gabinete do Deputado Estadual Carlos Alberto**

**JUSTIFICATIVA**

De acordo com o art. 37, § 3.º, I da Constituição Federal de 1988, a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, cabendo a Administração assegurar a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

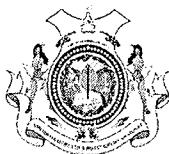
Nesta senda, o Regimento Interno desta Assembleia Legislativa do Estado, prevê no art. 22, que à Ouvidoria-Corregedoria, órgão colegiado da Mesa Diretora, cabe o zelo pela qualidade do desempenho institucional desta Casa Legislativa, devendo assim, o cumprimento das atribuições regimentalmente constituídas.

Em 26 de junho de 2017, foi editada a Lei n.º 13.460, que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração, dedicando um capítulo especial à atuação dos órgãos de Ouvidoria, determinando dentre outros, a promoção de mecanismos para efetividade da participação do cidadão como impulsionador da gestão dos serviços públicos, pois somente ouvindo as necessidades, reclamações, críticas e até denúncias da sociedade em geral é que a administração pública poderá de forma eficaz alcançar a melhoria dos serviços.

Assim sendo, com a finalidade de cumprir a determinação constitucional e regimental, e ainda, em razão da necessidade de aprimoramento da estrutura organizacional e do funcionamento da Ouvidoria desta Assembleia Legislativa, faz-se premente a adoção de medidas para interiorização e disseminação deste importante canal de comunicação do Poder Legislativo com o cidadão.

Não obstante esta Casa Legislativa disponha de canais de atendimento na forma presencial e por meio eletrônico, disponibilizado no seu portal, a aproximação com a população não alcança resultados positivos quando não há uma mobilidade nas suas ações.

Desta forma, é premente a necessidade de ouvir, pessoalmente, as reclamações, críticas, pedido de informações, denúncias, sugestões e elogios relacionados às atividades desenvolvidas por este Poder Legislativo e seu importante papel de fiscalizar a gestão do



**PODER LEGISLATIVO**

Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas

**Gabinete do Deputado Estadual Carlos Alberto**

Poder Executivo, sendo por este motivo, a importância da Ouvidoria Itinerante, que ao invés de aguardar a demanda da população, poderá em suas ações programadas detectar as dificuldades, imperfeições e falhas nos serviços oferecidos à população e dessa forma, buscar através do encaminhamento dos manifestos coletados, a implementação das melhorias necessárias a uma gestão satisfatória.

A Ouvidoria Itinerante desta Assembleia Legislativa do Estado é uma medida que vai ao encontro do cidadão e dessa forma poderá contribuir na busca de soluções adequadas e respostas rápidas aos usuários dos serviços públicos prestados à sociedade amazonense, seja pelo Poder Legislativo ou Executivo.

Diante do exposto e da relevância para o exercício da cidadania com a promoção de uma maior participação da população que a proposta apresenta, solicito aos nobres pares pela aprovação da presente propositura.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 05 de abril de 2018.

  
**CARLOS ALBERTO DE CASTRO ALMEIDA**  
Deputado Estadual - PRB  
Ouvidor/Corregedor