



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Ouvidoria

VERSÃO 01

2026

Equipe de trabalho

Controladora-Geral

Fernanda Silva Abduch Santos

Coordenadora-Geral

Dinorah Botto Portugal

Coordenadora técnica

Aline Rossana Culpi

Membros

Ana Lúcia de Lara Costa

Giovanna Satyro Franceschinelli

Robison de Albuquerque Maranhão

Yara Lourenço de Oliveira Schmeil Maranhão

Tiago Augusto Alves Galliano Daros



Sumário

APRESENTAÇÃO	04
ORGANOGRAMA	05
COMPETÊNCIAS	06
ACESSO ÀS INFORMAÇÕES	07
PONTOS CRÍTICOS	09
FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTOS	10
TRANSPARÊNCIA	11

Apresentação

A confecção do presente manual tem como objetivo facilitar o trabalho dos servidores da **Ouvidoria** da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, bem como proporcionar maior eficiência, eficácia e efetividade nas ações institucionais desempenhadas pela unidade, além de ampliar a transparência, a segurança jurídica e os controles internos do setor.

Assim, considerando a sua competência de estabelecer um canal de diálogo com a população, de acordo com as determinações da Comissão Executiva e as normas vigentes, apresenta-se o documento em questão contendo informações e documentos alusivos à atual estrutura e o funcionamento da Ouvidoria desta Casa de Leis paranaense.

Organograma



Competências da Ouvidoria Geral

Art. 69. A Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa tem como competência receber, examinar e propor à Diretoria-Geral o encaminhamento de informações, sugestões, críticas, elogios e representações de pessoas físicas e jurídicas a respeito do funcionamento dos serviços legislativos ou administrativos da Assembleia Legislativa aos seus órgãos operacionais.

Art. 70. Compete ao Ouvidor-Geral da Assembleia Legislativa:

- I - produzir relatório semestral com estatística indicativa de nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados no âmbito da Assembleia Legislativa;
- II - propor à Diretoria-Geral medidas necessárias à regularização dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Assembleia Legislativa;
- III - propor à Diretoria-Geral audiências públicas com segmentos da sociedade;
- IV - manter contato com outras Ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento dos serviços e do exercício da cidadania;
- V - determinar e resguardar o sigilo das informações;
- VI - receber denúncias por meio da Central de Atendimento ao Cidadão - CAC e Sistema Sisgop promovendo seu encaminhamento ao setor competente, conforme a matéria, e recusando aquelas manifestamente infundadas ou cujos elementos não permitam a adequada compreensão da demanda apresentada pelo denunciante.



Acesso às Informações

II - DO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

Art. 4º O acesso à informação compreende, entre outros, o direito de obter:

- I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
- II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por este Poder Legislativo, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com a Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, ainda que cessado;
- IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V - informação sobre atividades exercidas no âmbito da Assembleia Legislativa, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
- VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos.

Art. 6º O acesso à informação produzida ou recebida pela Assembleia Legislativa do Estado do Paraná será viabilizado pela Ouvidoria Geral, sem prejuízo de outras formas de prestação de informações, sob a responsabilidade de outras unidades da Administração.

§2º Na seção da Ouvidoria Geral e do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), no portal da Assembleia Legislativa, serão esclarecidas as formas para a apresentação de pedido de acesso à informação, com link direto para acesso a formulário eletrônico que conterà o campo para a identificação do solicitante, além de especificação da informação requerida.

§3º Compete à Ouvidoria Geral:

- I - receber e registrar o pedido de acesso em sistema eletrônico específico e entregar o número do protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;
- II - realizar a triagem dos pedidos de acesso e, se possível, fornecer de imediato a informação;
- III - encaminhar, por meio de consulta, o pedido de acesso à Diretoria Geral visando o seu posterior envio à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;
- IV - conceder acesso a documentos e informações solicitadas;



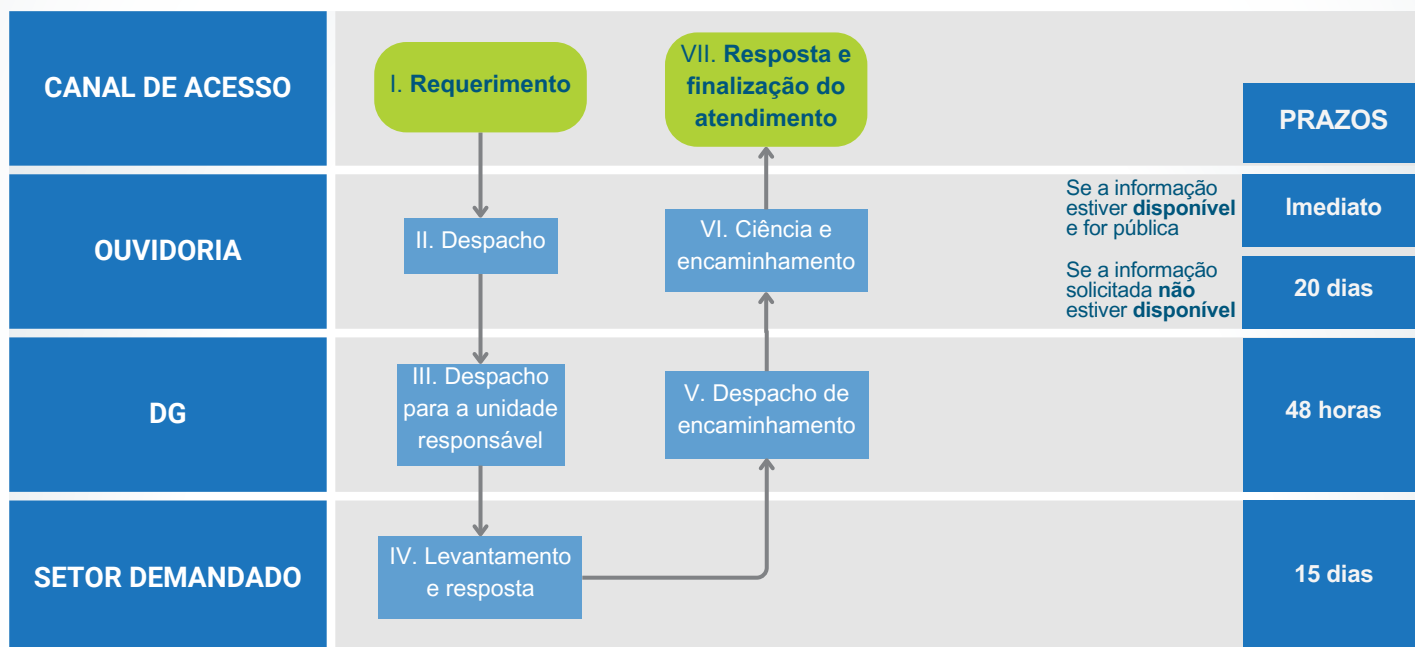
Acesso às Informações

- V - comunicar, quando for o caso, que não possui a informação, e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém;
- VI - divulgar, no portal da internet, para acesso público, informações de interesse coletivo ou geral sob sua responsabilidade;
- VII - disponibilizar os meios para que qualquer requerente possa solicitar informações;
- VIII - realizar atendimento presencial, eletrônico e telefônico, prestando orientação ao público quanto ao acesso a informações, a tramitação de documentos, bem como sobre os serviços prestados pelas unidades da Assembleia Legislativa;
- IX - controlar o cumprimento dos prazos referentes às consultas encaminhadas às unidades da Assembleia Legislativa e cientificar os requerentes acerca da prorrogação dos prazos;
- X - realizar o serviço de busca e fornecimento de documentos e informações sob custódia da Assembleia Legislativa, ou fornecer ao requerente a orientação sobre o local onde possa encontrá-los;
- XI - manter o intercâmbio permanente com as unidades de gestão documental;
- XII - solicitar informações aos gestores de sistemas informatizados e bases de dados, inclusive de portais e sítios institucionais hospedados na internet;
- XIII - publicar, na internet, as estatísticas sobre as demandas de consulta, sobre as perguntas mais frequentes e sobre os atendimentos prestados, visando o aprimoramento dos serviços;
- XIV - realizar campanhas de fomento à cultura da transparência pública e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação;
- XV - observar a política de segurança da informação e preservação digital em consonância com as diretrizes da política de gestão documental da Assembleia Legislativa;
- XVI - submeter às autoridades hierarquicamente superiores os pedidos de informações não atendidos pelas unidades subordinadas, tempestivamente ou em grau de recurso, nas hipóteses previstas no art. 8º deste Ato;
- XVII - transmitir ao requerente as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;
- XVIII - autuar processo administrativo para registro de recurso interposto em razão do indeferimento do pedido de acesso à informação;
- XIX - desenvolver outras atividades inerentes à natureza das suas competências.



PONTOS DE ATENÇÃO	DESCRIÇÃO
Gratuidade	<p>Art. 6º, §4º O fornecimento das informações é gratuito, salvo se houver a necessidade de reprodução de documentos, hipótese em que será cobrado o valor relativo ao custo da reprodução.</p> <p>§5º Está isento de ressarcir os custos previstos no <i>caput</i> todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família.</p>
Forma de resposta	<p>Por E-mail ou via Sisgop com protocolo.</p> <p>Art. 6º, §6º É facultado ao interessado optar pelo recebimento da resposta em meio físico, seja por correspondência ou retirada no local, situações em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos meios materiais utilizados.</p>
Encaminhamento à Diretoria-Geral e Procuradoria-Geral	<p>Art. 7º, §2º 20 (vinte) dias, contado do primeiro dia útil após a data do recebimento do pedido, prazo este que será suspenso durante os períodos de recesso da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, podendo ser prorrogado pela Ouvidoria Geral, por mais 10 (dez) dias, desde que devidamente justificado.</p>
A unidade detentora da resposta não respondeu no prazo	<p>Art. 7º, §8º Esgotado o prazo de 15 (quinze) dias sem que a unidade competente justifique a necessidade de prorrogação ou proceda ao envio das informações, a Ouvidoria Geral deverá, de ofício, reiterar o pedido, concedendo a metade do prazo inicialmente atribuído para a resposta, deliberando ainda acerca da prorrogação de prazo constante de resposta ao requerente.</p>
Quando não serão atendidos os pedidos de acesso à informação?	<p>Quando forem (Art. 8º):</p> <ul style="list-style-type: none"> I - insuficientemente claros, sem delimitação temporal ou de natureza genérica; II - desproporcionais ou desarrazoados; III - demandem serviços adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja da competência da Assembleia Legislativa; IV - contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, observada a Tabela de Temporalidade de Documentos do Departamento Estadual de Arquivo Público do Estado do Paraná; V - relativos a informações que possam colocar em risco a segurança da Assembleia Legislativa do Estado do Paraná, seus membros, servidores e respectivos familiares; VI - concernentes a informações que não forem produzidas ou custodiadas pelo Poder Legislativo.

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA



I - Requerimento: realizado pela pessoa física, de forma identificada ou anônima, pelo endereço eletrônico "<https://alep.sisgop.pr.gov.br/cidadao/1>", presencialmente ou por telefone;

II - Despacho: análise e resposta imediata, caso a informação esteja disponível e seja pública; caso contrário, encaminhamento à Diretoria Geral para que esta providencie o envio à unidade detentora da informação requerida;

III - Despacho para a unidade responsável: análise e despacho;

IV - Levantamento e resposta: análise do requerimento e levantamento da informação requerida;

V - Despacho de Encaminhamento: ciência e despacho;

VI - Ciência e encaminhamento: encaminha a resposta ao requerente;

VII - Resposta e finalização do atendimento: recebe a resposta e-mail ou SISGOP.



Regulamentação: ACE nº 560, de 7 de maio de 2024
Decreto Legislativo nº 01/2015-DG-18ª Legislatura, que institui a Ouvidoria Geral

Transparência

Índice de Transparência Pública da ATRICON



ASSUNTO/TEMA	DESCRIÇÃO DO CRITÉRIO	FUNDAMENTAÇÃO
Informações Institucionais	Divulgação as perguntas e respostas mais frequentes relacionadas às atividades desenvolvidas pelo Poder/Órgão.	Art. 8º, §1º, I, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Existe o SIC no site e indica a unidade/ setor responsável.	Arts. 8º, §3º, VII e 9º, I, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Indicação o endereço físico, o telefone e o e-mail da unidade responsável pelo SIC, além do horário de funcionamento.	Arts. 8º, §1º, I, da Lei nº 12.527/2011 – LAI e art.6º, VI, b, da Lei nº 13.460/2017.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	O envio de pedidos de informação de forma eletrônica (e-SIC).	Art. 10, §2º, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	A solicitação por meio de e-Sic é simples, ou seja, sem a exigência de itens de identificação do requerente que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação, tais como: envio de documentos, assinatura reconhecida, declaração de responsabilidade, maioria.	Art. 10, §1º, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Divulgação de instrumento normativo local que regulamente a Lei no 12.527/2011 – LAI.	Art. 45 da Lei nº 12.527/2011 – LAI.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Divulgação, na seção relativa ao e-SIC, os prazos de resposta ao cidadão, incluindo o recursal, e as autoridades competentes para o exame dos pedidos, além do procedimento referente à realização do pedido e de eventual recurso.	Art. 7, 15 da Lei nº 12.527/2011 – LAI.

Transparência

Índice de Transparência Pública da ATRICON



ASSUNTO/TEMA	DESCRIÇÃO DO CRITÉRIO	FUNDAMENTAÇÃO
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Divulgação do relatório anual estatístico contendo a quantidade de pedidos de acesso recebidos, atendidos, indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.	Art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527/2011 – LAI.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Divulgação da lista de documentos classificados em cada grau de sigilo, contendo pelo menos o assunto sobre o qual versa a informação, a categoria na qual ela se encontra, o dispositivo legal que fundamenta a classificação e o respectivo prazo.	Art. 30, II, c/c art. 24, §1º) da Lei 12.527/2011.
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Divulgação da lista das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses.	Art. 30, I, da Lei 12.527/2011.
Ouvidoria	Há informações sobre o atendimento presencial pela Ouvidoria (Indicação de endereço físico e telefone, além do horário de funcionamento).	Arts. 8º, §1º, I, e 9º, da Lei no 12.527/2011 – LAI c/c arts. 6º, VI, b, 7º, §2º, VI, e 10, §4º, da Lei nº 13.460/2017 c/c arts. 24, I, a, e 27, II, da Lei 14.129/2021.
Ouvidoria	Há canal eletrônico de acesso/interação com a ouvidoria.	Art. 8º, §3º, VII, Art. 10, §2º, da Lei nº 12.527/2011 – LAI c/c Art. 10, § 4º, da Lei no 13.460/2017 c/c Art. 27, IV, da Lei nº 14.129/2021.
Ouvidoria	Divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.	Art. 7º, §4º, da Lei nº 13.460/2017.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PARANÁ

**SOMOS A MAIS
TRANSPARENTE
DO BRASIL**



ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO PARANÁ

100%
TRANSPARENTE