

Assembleia Legislativa do Estado do Amapá  
Legislando com o Povo

Autor: DEP. KEKA CANTUÁRIA

Documento: PROJETO DE LEI Nº 0038/11-AL.

Data: 26 / 04 / 2011

Protocolo nº: 1440/11

Assunto: Fica o Poder Executivo autorizado a criar a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação, dispõe sobre sua organização, funcionamento e dá outras providências.

## TRAMITAÇÃO

Leitura: \_\_\_\_\_

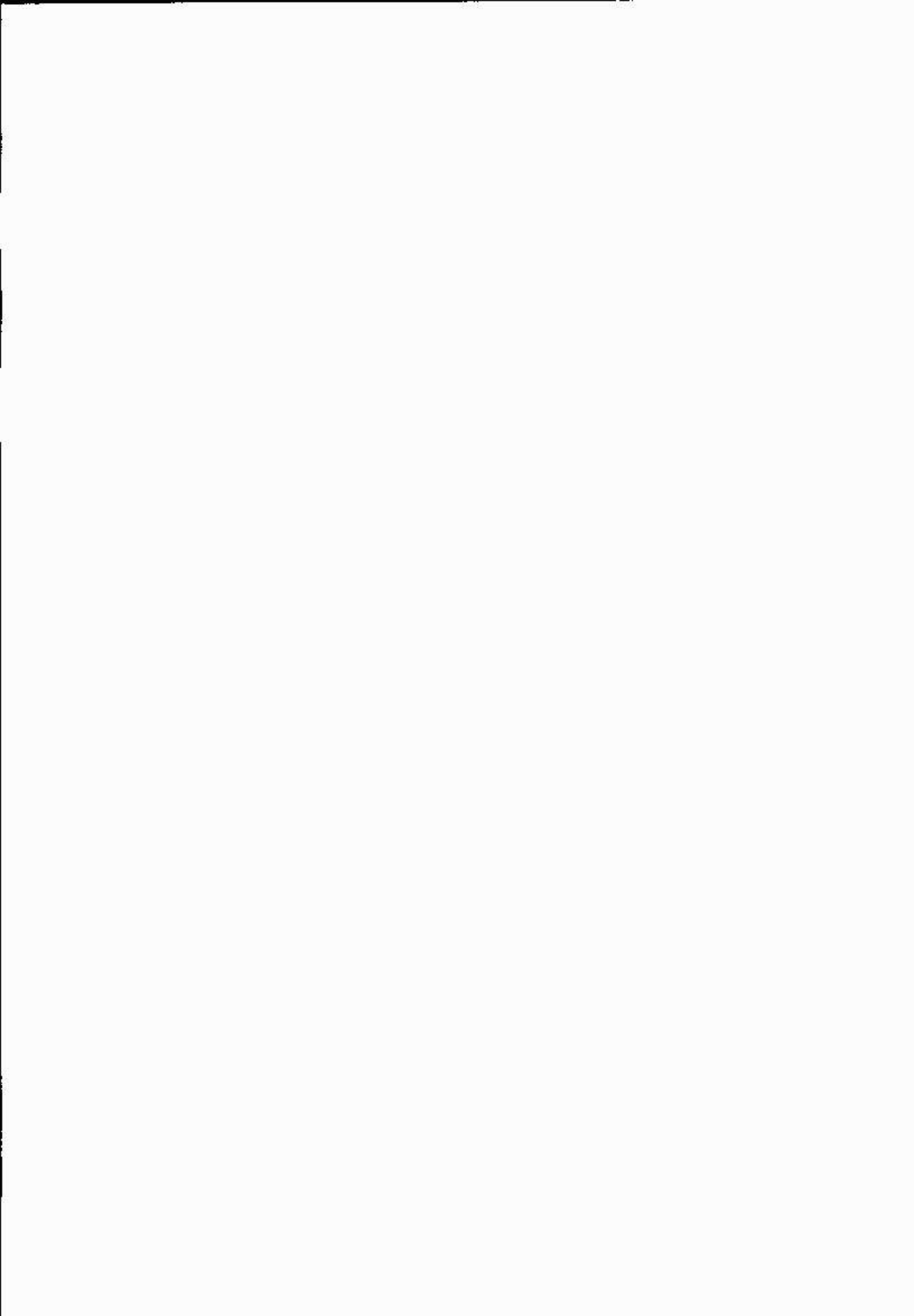
Outras Leituras: \_\_\_\_\_

### COMISSÕES PERMANENTES

Comissão	Encaminhado em sob ofício n.º	Parecer nº	Comissão	Encaminhado em sob ofício n.º	Parecer nº
CJR	<u>11/05/11</u> <u>0401/11-AL</u>	_____/_____-CJT-AL	CDH	_____/_____-	_____/_____-CDH-AL
COF	_____/_____-	_____/_____-COF-AL	CAS	_____/_____-	_____/_____-CAS-AL
CEC	_____/_____-	_____/_____-CEC-AL	CAB	_____/_____-	_____/_____-CAB-AL
CAPX	_____/_____-	_____/_____-CAP-AL	CPA	_____/_____-	_____/_____-CPA-AL
CTO	_____/_____-	_____/_____-CTO-AL	CMA	_____/_____-	_____/_____-CMA-AL
CIC	_____/_____-	_____/_____-CIC-AL	CREDE	_____/_____-	_____/_____-CREDE-AL
CTUR	_____/_____-	_____/_____-CTUR-AL	CET	_____/_____-	_____/_____-CET-AL

Observação: substituído - Art. 155 do P.T.

SECRETARIA LEGISLATIVA





ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
PROTOCOLO GERAL

PROTOCOLO Nº 1440/11

PROTOCOLO EM 26/04/11 HORARIO 09:00

Servidor responsável ROBERTO MAREQUES  
NOME E SOBRENOME ASSINATURA

**ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO CARLOS KEKA CANTUÁRIA**

**PROJETO DE LEI N.º 0038 /2011-AL**

**Autor: Deputado Carlos Keka Cantuária**

Fica o Poder Executivo autorizado a criar a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação, dispõe sobre sua organização, funcionamento e dá outras providências.

**O GOVERNADOR DO ESTADO DO AMAPÁ,**

Faço saber que a Assembléia Legislativa do Estado do Amapá aprovou e eu, nos termos do art. 107 da Constituição Estadual, sanciono a seguinte Lei:

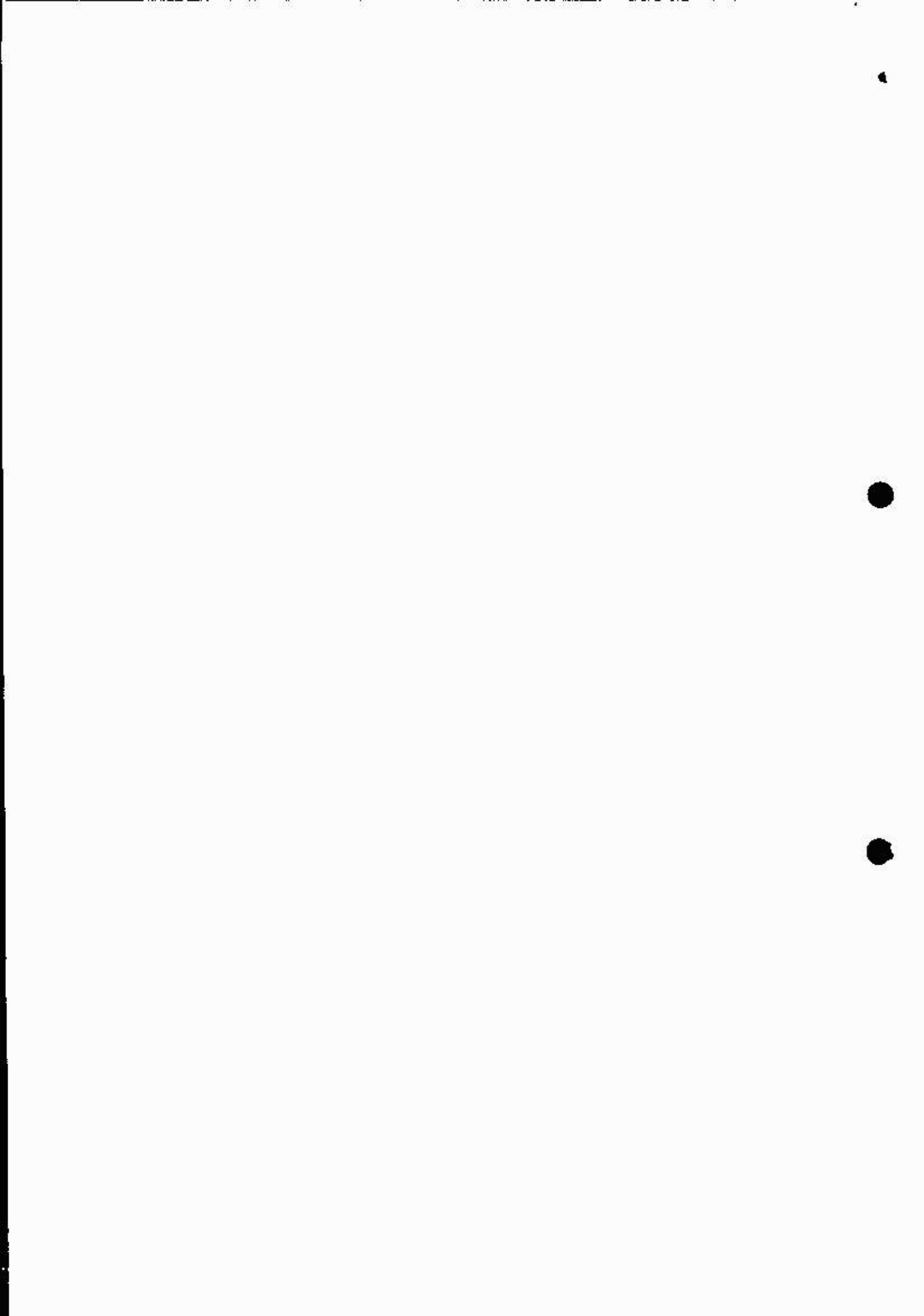
Art. 1º. Fica o Poder Executivo autorizado a criar a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Educação, tendo sua responsabilidade, organização e funcionamento exarados nesta lei.

Parágrafo único. A Ouvidoria tem por finalidade assegurar o direito do usuário ao controle adequado dos serviços prestados pela Secretaria de educação, tanto físicas, intelectuais, profissionais, morais e éticas, ao povo do estado do Amapá.

Art. 2º. A Ouvidoria tem seu papel de prestadora de serviços públicos, visando a melhoria dos serviços aos usuários, a garantia de acesso a informações de seu interesse, a correção de erros, omissões, desvios e abusos na prestação de serviços públicos.

Art. 3º. a Ouvidoria vincula-se ao Gabinete do Secretário e possui a seguinte composição:

I – um Ouvidor, indicado pelo chefe do Poder Executivo, pertencente ao quadro da Ouvidoria-Geral, ocupante do cargo de Ouvidor Adjunto;





**ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO CARLOS KEKA CANTUÁRIA**

II – um representante da Chefia de Gabinete da Secretaria de Estado da Educação;

III – um representante do Ensino do Interior;

IV – um representante da Coordenadoria de Desenvolvimento e Normatização das Políticas Educacionais;

V – um representante da Coordenadoria de Recursos Humanos;

VI – um representante da Coordenadoria de Administração;

VII – um representante do Conselho Estadual de Educação;

VIII – um representante da Coordenadoria de Apoio ao Estudante.

**Art. 4º. Caberá à Secretaria de Estado da Educação:**

I - providenciar toda a infra-estrutura necessária ao funcionamento da Ouvidoria;

II - divulgar as competências e responsabilidades da Ouvidoria junto aos usuários;

III - fornecer e manter atualizado programas informatizados, mobiliário, equipamentos, computadores, telefones, materiais de escritório e de consumo, serviços de limpeza e segurança e demais recursos de apoio administrativo necessários ao bom funcionamento da Ouvidoria.

Parágrafo único. A Secretaria de Estado da Educação manterá, atuando na Ouvidoria, servidores para apoio técnico, operacional e administrativo sob a coordenação do Ouvidor.

**Art. 5º. Compete à Ouvidoria, conforme disposto nesta lei, avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes para:**

I – melhoria dos serviços públicos;





**ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO CARLOS KEKA CANTUÁRIA**

II – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos e remetidos as comissões disciplinares;

IV – prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em lei;

V – proteção dos direitos dos usuários;

VI – garantia da qualidade dos serviços prestados.

Art. 6º. Os integrantes da Ouvidoria, referidos no artigo 3º, estarão sob a coordenação do Ouvidor no desempenho de suas atribuições, prestando-lhe assistência técnica de acordo com sua respectiva área de atuação, no órgão que representam.

Art. 7º. O Ouvidor tem as seguintes competências:

I – exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua;

II – agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

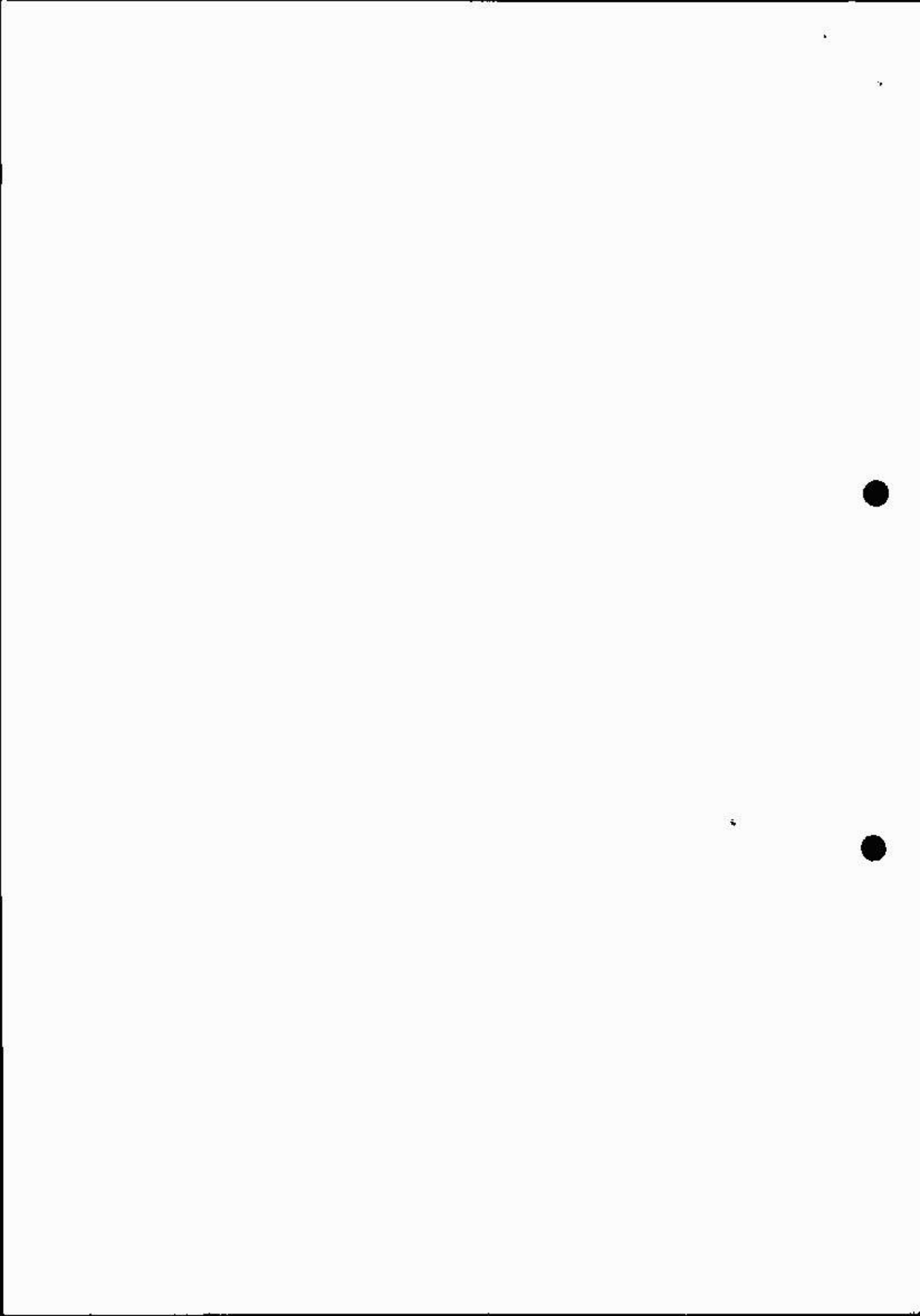
III – facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

IV – encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;

V – ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

VI – identificar problemas no atendimento do usuário;

VII – sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente do órgão em que atue;





**ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO CARLOS KEKA CANTUÁRIA**

VIII – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

IX – atuar na prevenção e solução de conflitos;

X – estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI – estimular o órgão em que atue a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação do serviço.

Art. 8º. O Ouvidor atuará de forma a permitir transparência, informalidade e celeridade em seus procedimentos e tem, além das competências previstas no artigo anterior, as seguintes atribuições:

I - estabelecer canais de comunicação com o cidadão para prestação de informações e recebimento de reclamações, queixas e sugestões;

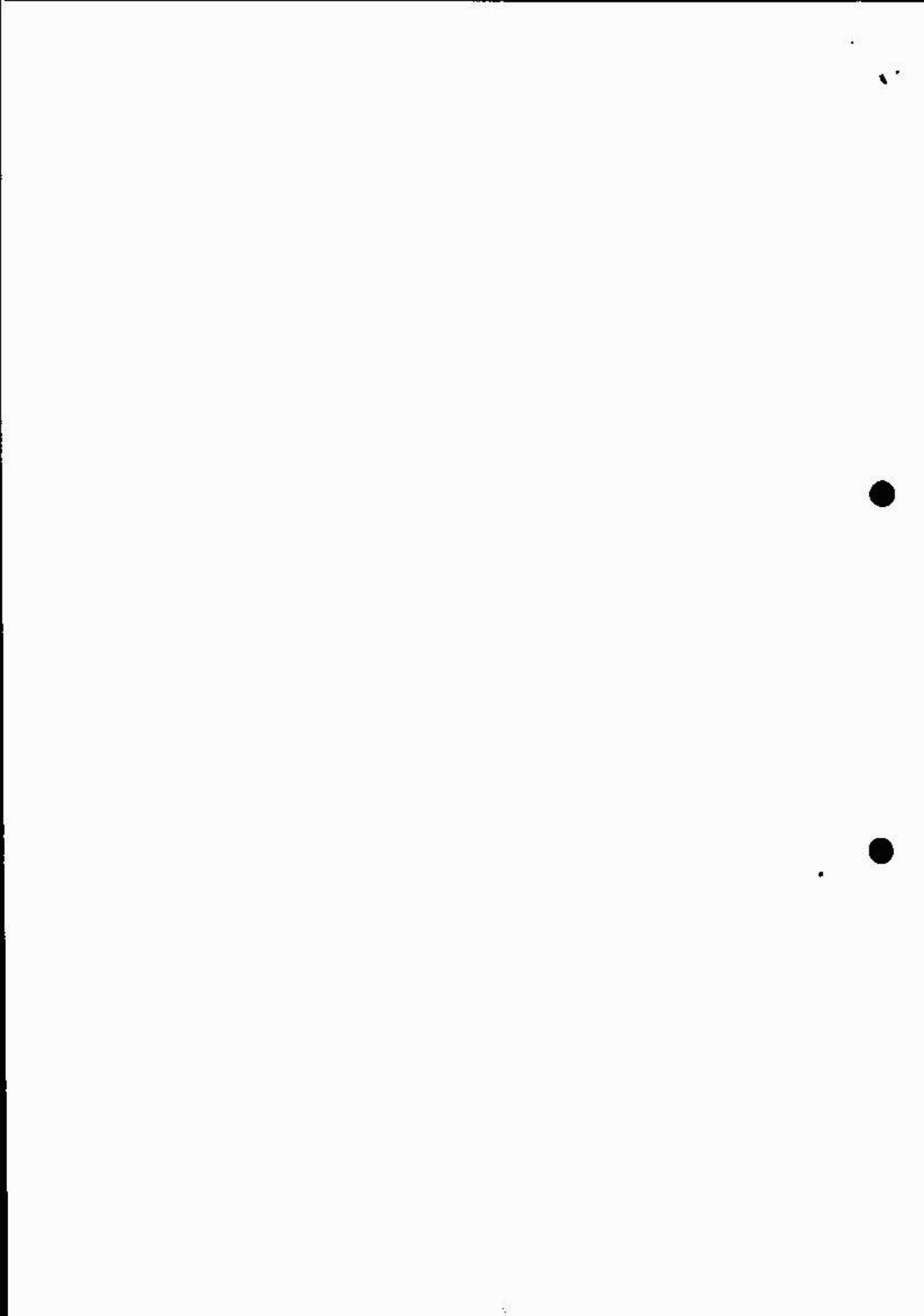
II - acompanhar a tramitação, a análise e a divulgação aos interessados da solução dada às sugestões, reclamações, denúncias ou propostas enviadas;

III - definir com os dirigentes das unidades procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

IV - reunir-se com seus pares regularmente e sempre que necessário com os demais representantes da Secretaria, para adoção de medidas que garantam a unidade de ação e visem o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria da Educação e das Ouvidorias do estado do Amapá;

V - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria e das respostas aos cidadãos das providências adotadas e do nível de satisfação alcançado, em função das reivindicações e sugestões;

VI - elaborar relatórios parciais e gerais a serem encaminhados ao Gabinete do Secretário da Educação com sugestões de aperfeiçoamento e aprimoramento do serviço público;





**ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO CARLOS KEKA CANTUÁRIA**

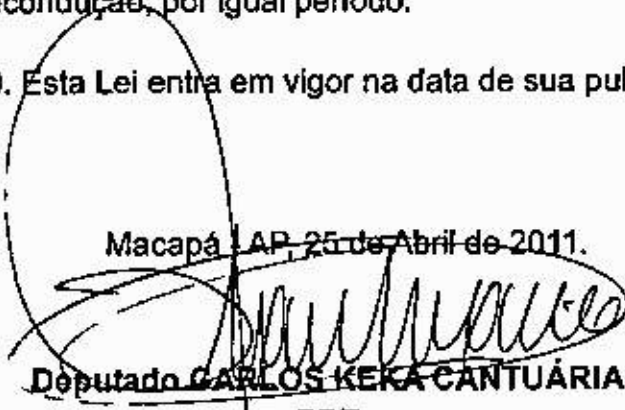
VII - promover a divulgação de suas atividades.

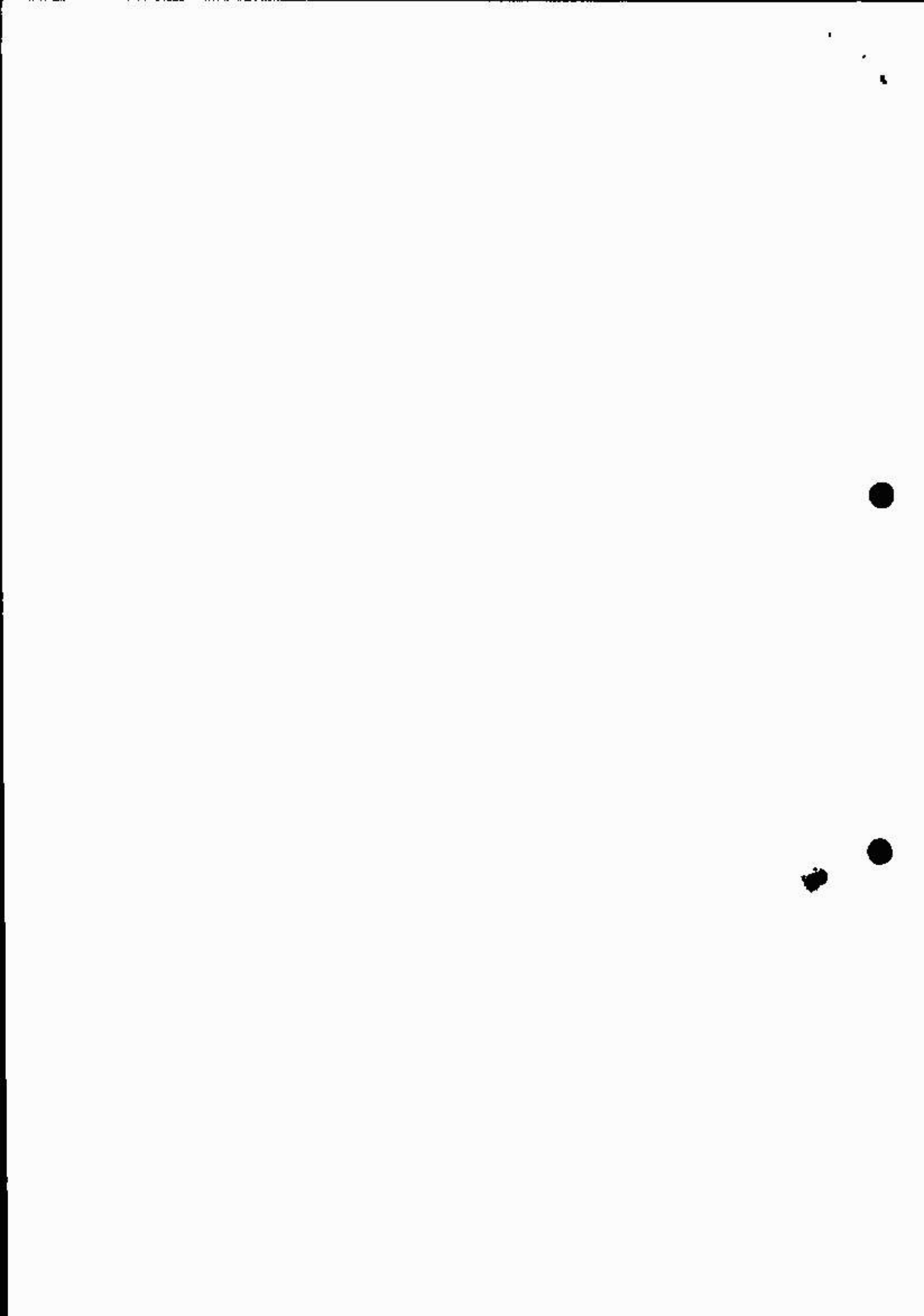
Parágrafo único. Os Ouvidores manterão sigilo da fonte sempre que solicitado.

Art. 9º. O Ouvidor exercerá suas funções pelo período de 02 (dois) anos, permitida a recondução, por igual período.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Macapá, AP, 25 de Abril de 2011.

  
Deputado CARLOS KEKA CANTUÁRIA  
PDT





**ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA  
GABINETE DO DEPUTADO CARLOS KEKA CANTUÁRIA**

**JUSTIFICATIVA**

A criação de uma Ouvidoria na Secretaria de Estado da Educação ajudará em muito a diminuir e resolver ao longo do tempo as enormes quantidades de reclamações e assim poderemos atender e defender os interesses dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Estado o Amapá

O papel da Ouvidoria é a garantia do acesso às informações pelo cidadão, buscando a correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços públicos da educação, onde se busca dar maior eficiência e eficácia no atendimento ao usuário e da extrema necessidade de sistematizar e agilizar o atendimento, facilitando-lhe o acesso a todas as informações educacionais, funcionais e institucionais disponíveis no âmbito da Secretaria da Educação.

É de extrema necessidade a criação da Ouvidoria, diante da importância, gigantismo da estrutura e pessoal da Secretaria de Educação e dos milhares de estudantes e famílias que dependem do serviço público, como arcabouço de responsabilidade na formação do cidadão e preparação para o futuro do desenvolvimento do estado do Amapá e seu povo.

Portanto, certos da relevância da matéria aqui tratada, contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Plenário da Assembleia Legislativa do Estado do Amapá, 25 de Abril de 2011.

  
Deputado CARLOS KEKA CANTUÁRIA  
PDT

11

12

13



PODER LEGISLATIVO  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO AMAPÁ

Ofício nº0401/11-SELEG-AL

Macapá-AP, 11 de Maio de 2011

Ao Excelentíssimo Senhor

DD. Presidente da Comissão de Constituição, Justiça, Redação e Cidadania da Assembleia Legislativa do Amapá - CJR.

Senhor Presidente,

Cumprindo determinação do Presidente desta Casa Legislativa, segue anexo a cópia, devidamente autenticada, da(s) proposição(ões) abaixo discriminada(s), para emissão de parecer técnico por parte dessa Comissão, dentro do prazo estabelecido no art. 53 do Regimento Interno:

tipo de Prop.	Nº Proposição:	Ementa:	Autor
PLO	0040/11-AL	Dispõe sobre a Prestação de Assistência Religiosa em Estabelecimentos Hospitalares e demais Entidades de internação coletiva do Estado do Amapá, prevista na Constituição Federal.	Zezé Nunes
PLO	0039/11-AL	Institui o Dia Estadual do Líder Comunitário no âmbito do Estado do Amapá, a ser comemorado no dia 05 de Maio e dá outras providências.	Zezé Nunes
PLO	0038/11-AL	Fica o Poder Executivo autorizado a criar a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação, dispõe sobre sua organização, funcionamento e dá outras providências.	Keka Cantuária
PLO	0037/11-AL	Dispõe sobre a instalação de Divisões para usuários dos caixas internos e externos das Instituições financeiras no âmbito do Estado do Amapá e dá outras providências.	Bruno Mineiro

Sendo o que se apresenta para o momento, queira aceitar votos de consideração.

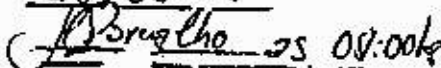
Atenciosamente,

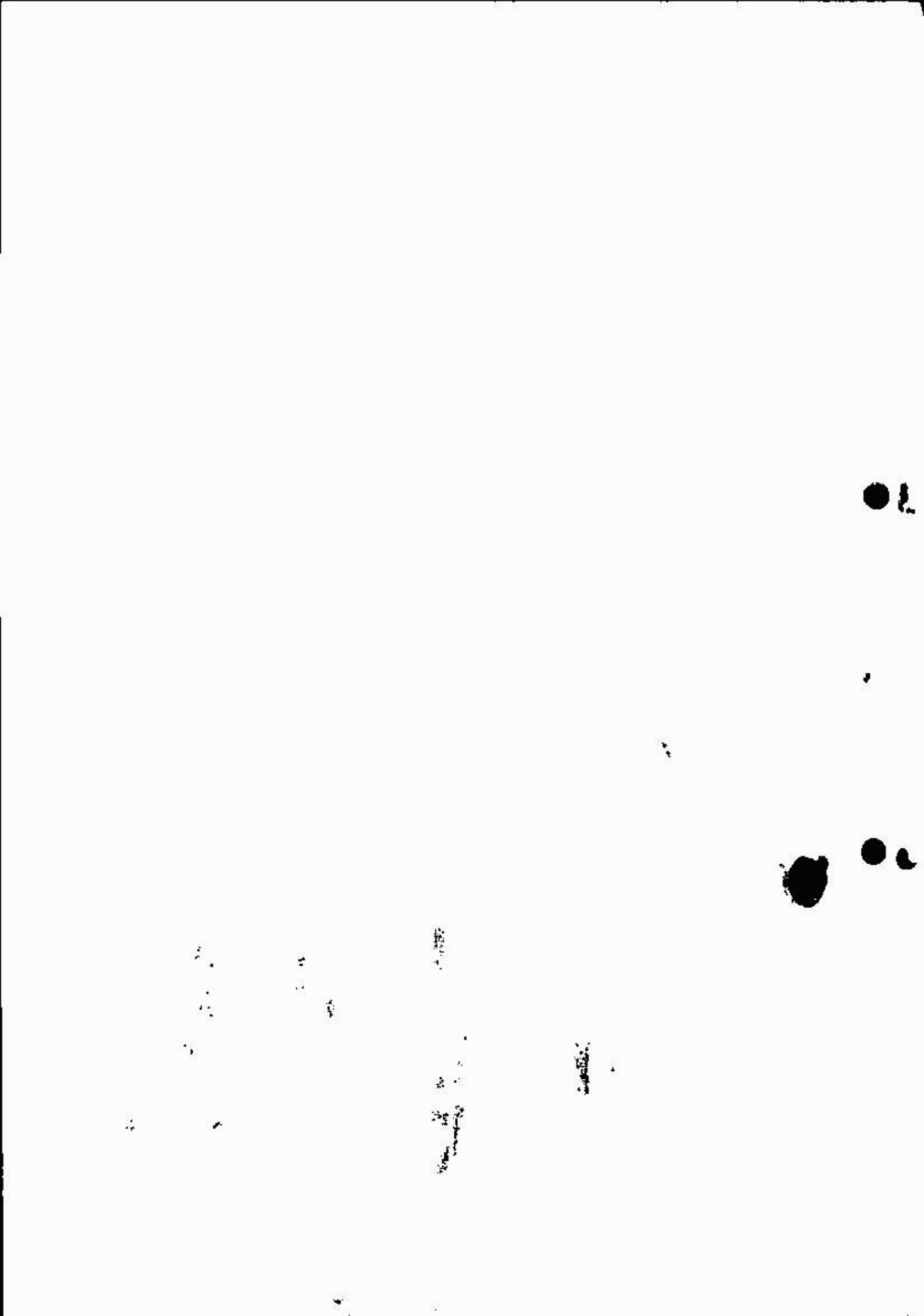
  
PATRICIA DE ALMEIDA BARBOSA AGUIAR  
Secretária Legislativa

Assembleia Legislativa do Estado do Amapá  
Coordenadora Geral das Comissões

Recebi o original em:

16/05/11

 25, 08:00h





ESTADO DO AMAPÁ  
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

TERMO DE ENCERRAMENTO

Aos 10 dias do mês de Novembro do ano de dois mil e dezessete na Secretaria Legislativa da Assembléia Legislativa do Estado do Amapá efetuei o encerramento deste processo, referente ao Projeto de Lei Ordinária 0038/11-AL, do que faço este termo nesta última folha de nº 09. Eu, Katia Maria Ramalho, servidora desta Secretaria, o subscrevo.

Assinatura

