



Assembleia Legislativa  
do Estado do Maranhão

# OUVIDORIA



# CARTA DE SERVIÇOS

De acordo com a Lei 13.460/17 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Mesa Diretora da Assembleia Legislativa  
do Estado do Maranhão**

**Biênio 2023 - 2024**

Deputada **Iracema Vale**  
PRESIDENTE

Deputado **Rodrigo Lago**  
PRIMEIRO VICE-PRESIDENTE

Deputado **Arnaldo Melo**  
SEGUNDO VICE-PRESIDENTE

Deputada **Fabiana Vilar**  
TERCEIRA VICE-PRESIDENTE

Deputada **Andreia Rezende**  
QUARTA VICE-PRESIDENTE

SECRETÁRIOS

1º secretário: Deputado **Antônio Pereira**

2º secretário: Deputado **Roberto Costa**

OUVIDOR GERAL

3º secretário: Deputado **Osmar Filho**

OUVIDOR SUBSTITUTO

4º secretário: Deputado **Guilherme Paz**

DIRETOR GERAL

**Ricardo da Costa Silva Barbosa**

DIRETOR GERAL DA MESA

**Bráulio Nunes Martins**

## **A OUVIDORIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO**

A Ouvidoria é um órgão interno da Assembleia Legislativa, cuja atuação está prevista no Regimento Interno da Casa, com o objetivo de ampliar os canais de acesso da população com a Casa do Povo.

A Ouvidoria foi criada para ser um meio de comunicação permanente e direto entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Maranhão, para o recebimento de sugestões legislativas e de gestão, reclamações, críticas, elogios, denúncias, pedidos de informação e outras manifestações.

# MISSÃO

Fortalecer a participação popular, permitindo que os anseios da população sejam ouvidos e respondidos, aproximando o cidadão dos espaços de poder e da gestão da Assembleia Legislativa do Maranhão.

# VISÃO

Consolidar a ouvidoria como instrumento de gestão e referência na qualidade de escuta e resposta.

# VALORES

Atuar com legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

**Aproximar e estimular a participação da sociedade nas atividades da Assembleia Legislativa do Maranhão é de grande importância para a legitimação do trabalho público realizado por esta casa.**



## PRESIDENTE

Iracema Cristina Vale Lima nasceu na cidade de São Luís (MA), no dia 18 de junho de 1968. Filha de uma professora e um motorista de táxi, Iracema aprendeu cedo o valor do trabalho. Além da sua atuação política há mais de três décadas, é também enfermeira generalista e funcionária pública federal. É casada com Herlon Costa e mãe de dois filhos: Marcos Víncius e Herlon Júnior.

No ano de 2000, foi eleita vereadora do município de Urbano Santos. Sendo reeleita como a vereadora mais votada da cidade.

Em 2012, elegeu-se prefeita, com a maior votação na história do município, sendo reeleita na eleição seguinte. Desenvolveu projetos importantes na agricultura familiar, infraestrutura, trabalho, saúde e turismo, ganhando 3 prêmios Prefeita Empreendedora do SEBRAE. Suas gestões também foram reconhecidas pela UNICEF.

Iracema Vale também foi eleita a deputada estadual mais votada da história da Assembleia Legislativa do Maranhão e também a primeira presidente mulher da Casa.



## OUVIDOR

Osmar Gomes dos Santos Filho nasceu no dia 25 de novembro de 1986, em São Luís – MA. Casado com Clara Gomes, pai de dois filhos, Osmar Neto e João Pedro. É advogado, sócio – fundador do Escritório de Advocacia Gomes e Feitosa.

Em 2008, foi o vereador mais novo de São Luís, aos 21 anos de idade, reeleito em 2012.

Em 2013, assumiu a Secretaria de Articulação Política.

Nas eleições de 2016, foi eleito vereador pelo Partido Democrático Trabalhista (PDT), para o seu 3º mandato, como o mais votado de São Luís/MA.

Aos 31 anos, foi eleito, em maio de 2018, o presidente mais jovem da história da Câmara Municipal de São Luís para o biênio 2019-2020.

Na eleição de 2020 se reelegeu para seu 4º mandato e novamente foi o vereador mais bem votado de São Luís, com 7.447 votos. Em 1º de janeiro de 2021 foi empossado como vereador e reconduzido ao cargo de presidente da Câmara Municipal para o biênio 2021/22.

Em 2022, foi eleito pela primeira vez como deputado estadual com 50.117 votos e assumiu a 3ª Secretaria da nova Mesa Diretora e a Ouvidoria.

## **PALAVRA DO OUVIDOR**

Através da ouvidoria da Assembleia Legislativa, iremos proporcionar ao cidadão, de qualquer lugar do Brasil, um acesso direto para fazer sugestões legislativas, elogios, críticas, reclamações e denúncias, encaminhando essas iniciativas aos setores da gestão ou a parlamentares.

Importante destacar que estaremos sempre atentos às normativas legais, quanto o sigilo e proteção de dados dos comunicantes, garantindo assim que a Ouvidoria da ALEMA promova a confiança dos comunicantes, compromisso que temos e já está sendo cumprido ao ampliar as formas de acesso e comunicação.

**Deputado Osmar Filho**

Ouvidor-Geral da Assembleia Legislativa do Maranhão



Quer falar  
com a ALEMA?

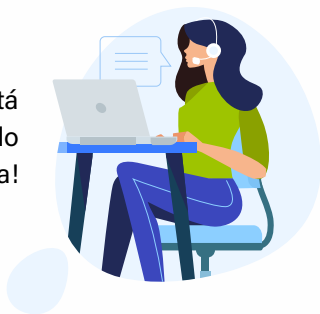
A ALEMA QUER TE OUVIR



Pergunte sobre andamento de projetos de lei.

Faça sugestões, críticas, elogios, denúncias, tire dúvidas.

Nosso canal está aberto para atender todo cidadão que nos procura!



# COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?



**(98) 3269 3450**



**(98) 98828 1020**



**Acesse nosso site e cadastre uma manifestação!**  
<http://sistemas.al.ma.gov.br/ouvidoria/public/index.html?dswid=-6775>



**ouvidoria@al.ma.leg.br**



## **PRESENCIAL CARTA**

Ouvidoria da ALEMA

Remetente

Palácio Manuel Beckman

Av. Jerônimo de Albuquerque – Sítio do Rangedor – Calhau –  
São Luís – Maranhão – CEP: 65071-750

# SUA CONTRIBUIÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA O EXERCÍCIO DA DEMOCRACIA

Sua participação pode contribuir para melhorar  
o funcionamento do Poder Legislativo!

Sua ideia pode virar  
um projeto de Lei



Sua manifestação poderá  
ajudar a aperfeiçoar os órgãos  
da Casa



Garante uma gestão  
participativa em que o cidadão  
efetivamente contribui nas  
decisões e ações dos seus  
representantes



# IMPORTANTE LEMBRAR!

## **Quais cuidados devo tomar na elaboração da minha manifestação?**

Sua manifestação deverá ser feita de maneira clara e objetiva, além de especificar a informação que deseja da Ouvidoria. É primordial que o comunicante informe o canal de resposta seja por e-mail ou telefone. Reiteramos que a Ouvidoria não registra manifestações ofensivas ou com linguagem imprópria.

## **Por que, ao registrar minha manifestação, preciso informar faixa etária, nível de escolaridade, Estado, Município atual onde moro e meu sexo?**

Com base nesses dados, são elaborados relatórios estatísticos, que ficarão disponíveis no site da ALEMA. Ressaltamos, que os dados pessoais dos comunicantes são mantidos sob sigilo e não aparecem no relatório, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

## **Preciso deixar meus contatos ao registrar a minha manifestação?**

Sim. É importante que o comunicante informe todos os seus contatos, para no caso de haver necessidade da Ouvidoria solicitar informações e esclarecimentos adicionais acerca da manifestação, para posterior encaminhamento da resposta ao setor competente e obtenção da resposta desejada.

## **O que acontece com a minha manifestação?**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas sob um número de protocolo que é disponibilizado para o cidadão. Depois da análise, se a Ouvidoria dispor da informação imediatamente a resposta é enviada ao comunicante. Caso contrário, são enviadas ao setor competente para conhecimento e posteriormente enviada resposta ao cidadão.

## **Qual é o prazo de resposta para as manifestações?**

A Ouvidoria deve responder ao cidadão em até 30 dias úteis, a contar da data do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por igual período.

## **O que está fora da competência da Ouvidoria da Assembleia Legislativa? Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?**

A Ouvidoria não atende manifestações que fogem às atribuições da Assembleia Legislativa do Estado do Maranhão, como situações de competência do Executivo, do Judiciário e do Legislativo municipal e federal. Também não é de competência da Ouvidoria solucionar ou encaminhar pedidos de ordem pessoal; prestar assessoria jurídica; responder mensagens que contenham ameaças, insultos ou expressões de baixo calão; questões administrativas que contrariem a Lei Geral de Proteção de Dados, entre outras normas federais e estaduais.

**Por meio da Ouvidoria do Assembleia Legislativa posso obter informações asseguradas pela Lei de Acesso à Informação (LAI)?**

Sim. As manifestações recebidas como demandas de Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) são registradas e respondidas, de acordo com os setores competentes.



Assembleia Legislativa  
do Estado do Maranhão