



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA



Relatório Estatístico 2017

OUVIDORIA

Ouvidor: Deputado Chico Leite

Secretária de Comissão: Daniely Cristine de Oliveira

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
PRAÇA MUNICIPAL, QUADRA 2, LOTE 5 CEP: 70.094-902
OUVIDORIA
Brasília – Distrito Federal – Brasil
Fones: 08009418787
(61) 3348-8315
(61) 3348-9286
Fax (61) 3348-8283
E-mail: ouvidoria@cl.df.gov.br
Site oficial: www.cl.df.gov.br

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal é canal aberto de comunicação disponibilizado ao cidadão e servidores, por variados meios, para registro de pedidos de informação, solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, manifestações e elogios, sendo potencial instrumento de aprimoramento do serviço público.

De um modo geral, tendo o Poder Legislativo, além da função de criar leis, o caráter de representatividade e o dever de fiscalização do Executivo, toda demanda é acolhida, examinada, orientada e encaminhada, quando necessário, ao setor ou órgão responsável para o devido atendimento.

Não obstante já serem atendidas antes da *Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/11 federal e pela Lei nº 4.990/12 distrital)*, as demandas de pedido de informação passaram a ser responsabilidade da Ouvidoria, conforme AMD nº 57/2017. Com isso, a Ouvidoria pretende contribuir com maior transparência e participação social, o que fortalece o Legislativo local e a democracia.

Nessa perspectiva, o presente relatório apresenta a estatística do ano de 2017.

2. PROJEÇÃO

O acolhimento e análise criteriosa das reclamações, sugestões, pedidos de informação e mesmo elogios recebidos por esta Ouvidoria fornecem subsídios capazes de identificar questões a serem trabalhadas para melhoria da imagem institucional. Ao mesmo tempo possibilitam a construção de cidadania participativa e melhoria dos serviços prestados.

O grande desafio é fazer com que esse canal de comunicação seja efetivamente uma forma de fomentar a participação do cidadão com possibilidade de melhorar a representação política.

3. ESTATÍSTICA

Trata-se de um estudo de natureza quantitativa, com análise de dados secundários, em que foram consideradas todas as demandas registradas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2017.

Os dados coletados foram processados a partir de tabulações simples e cruzadas, com o auxílio do software Excel®, versão 2010, no sistema operacional Windows®, e analisados estatisticamente com pretensão de se avaliarem possíveis gargalos que não contribuam para o atendimento de excelência - meta da unidade.

3.1 Da análise 2008-2017



Neste ano de 2017 contabilizamos **1.092** atendimentos.

A média anual entre 2008-2017 é de **919 atendimentos/ano**, portanto, **2017 manteve-se acima da média.**

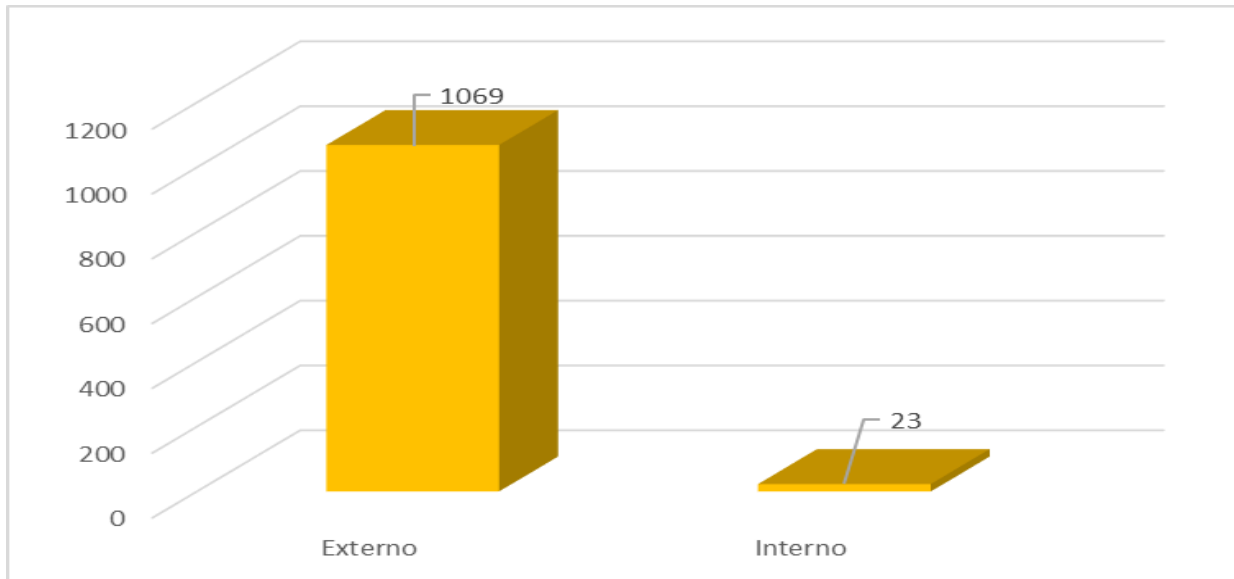


A média do ano, entre janeiro e dezembro, ficou em 91 atendimentos /mês.

Os meses que registraram maior número de demandas foram **JUNHO (142)** e **AGOSTO (127)**. Nesses meses foi significativo o número de pedidos de informação sobre o concurso da CLDF, impulsionados por matérias na mídia sobre o adiamento/cancelamento do certame.

3.2 Do usuário

O único aspecto do perfil do usuário avaliado até o momento é em relação a sua condição de ser ou não servidor da Casa, ou seja, se é INTERNO ou EXTERNO.

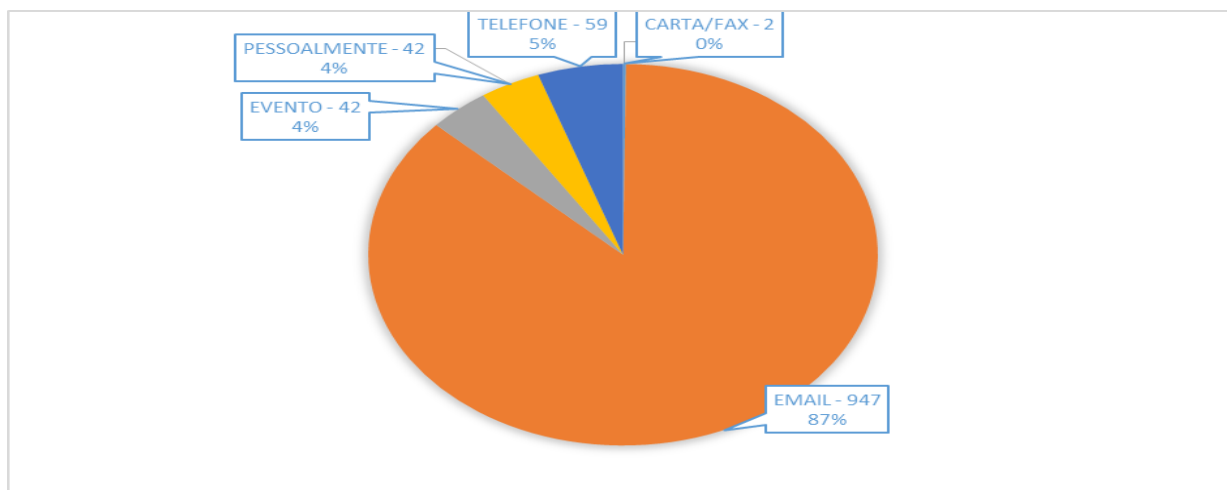


A participação do público externo continua indubitavelmente sendo predominante, para manifestar-se seja sobre o serviço da própria Câmara Legislativa, seja sobre serviços do GDF ou União. Infere-se que parcela expressiva dos servidores da Casa não tem conhecimento que podem apresentar demandas na Ouvidoria, sobre assuntos internos ou externos à CLDF.

Considerando a população do Distrito Federal, que atualmente conta com **3.039.444***, o índice de participação popular em 2017 relacionado às demandas registradas foi de 0,036.

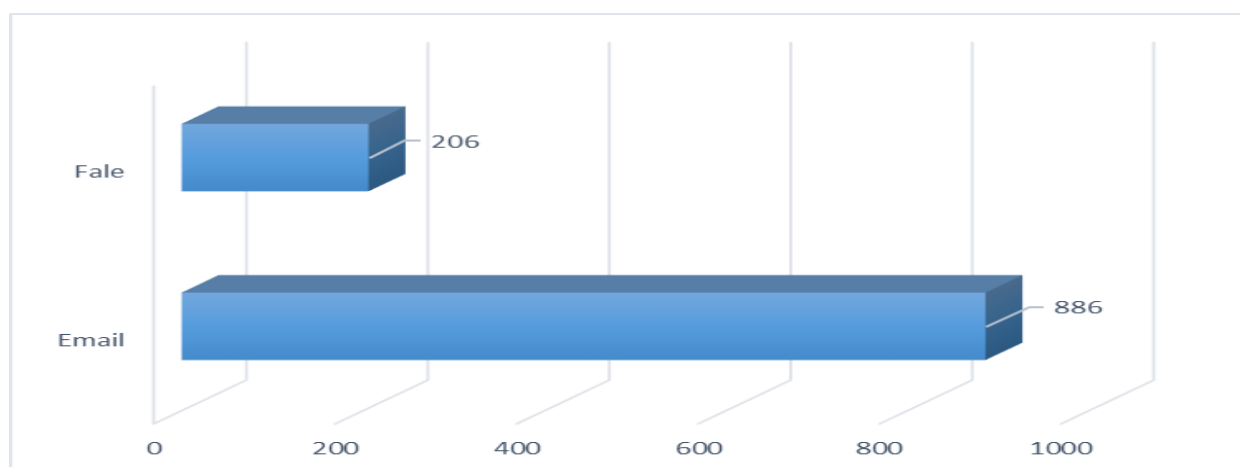
* Fonte: www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=df

3.3 Dos meios de contato



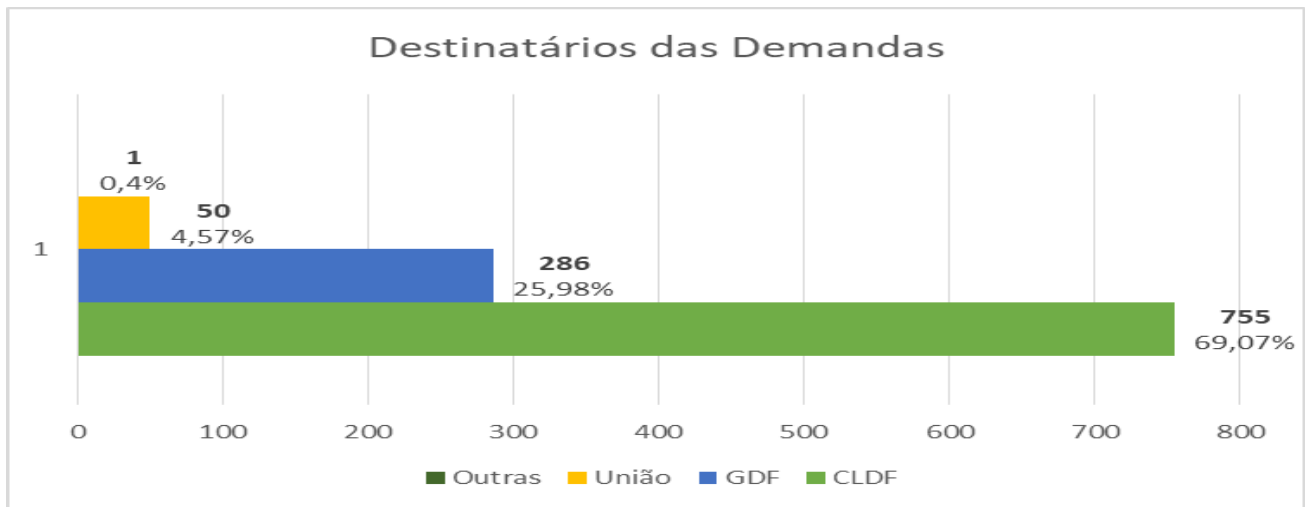
Os meios de contato atualmente disponíveis são E-MAIL, FORMULÁRIO ONLINE, TELEFONE FIXO, SERVIÇO 0800, PRESENCIAL e participações em EVENTOS.

O atendimento PRESENCIAL (4%) manteve a média dos últimos anos, mas é esperado aumento do quantitativo a partir da implantação do balcão do *SIC - Serviço de Informação ao Cidadão*, no hall do edifício sede, em cumprimento à *Lei de Acesso à Informação*. Com a participação da Ouvidoria na “Câmara em Movimento” obtivemos o mesmo quantitativo do presencial: EVENTO (4%).



Dentre esses, o meio eletrônico continua sendo o MAIS UTILIZADO (87%). Nessa modalidade é contabilizado o contato do cidadão que envia mensagem diretamente para o endereço eletrônico ouvidoria@cl.df.gov.br (886), bem como via formulário online (206) (“Fale com a CLDF” ou “Ouvidoria”).

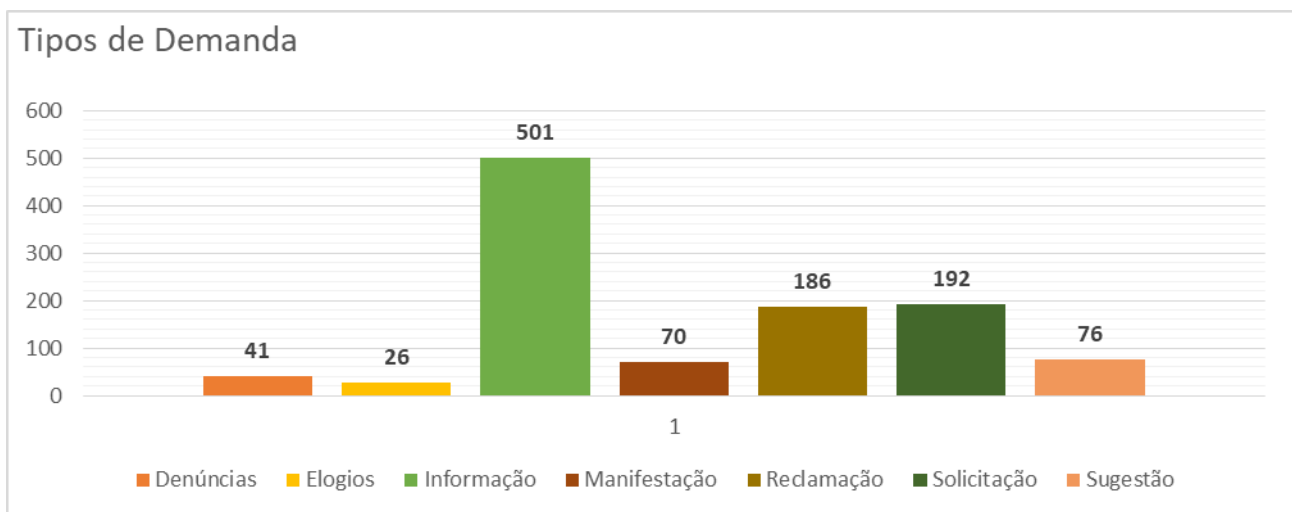
3.4 Das esferas governamentais demandadas



A maioria das demandas registradas, seguiu a tendência do último ano, estão relacionadas à CLDF (69,07%), seguido por aquelas relacionadas ao GDF (25,98%) e, por fim, à União (4,57%).

Da parcela de pessoas que procura a CLDF, são bastante expressivas as demandas que buscam solucionar problemas relativos ao GDF, algumas vezes pela falta de conhecimento da existência de ouvidorias do próprio Executivo, outras por relatarem falta de êxito junto aos responsáveis.

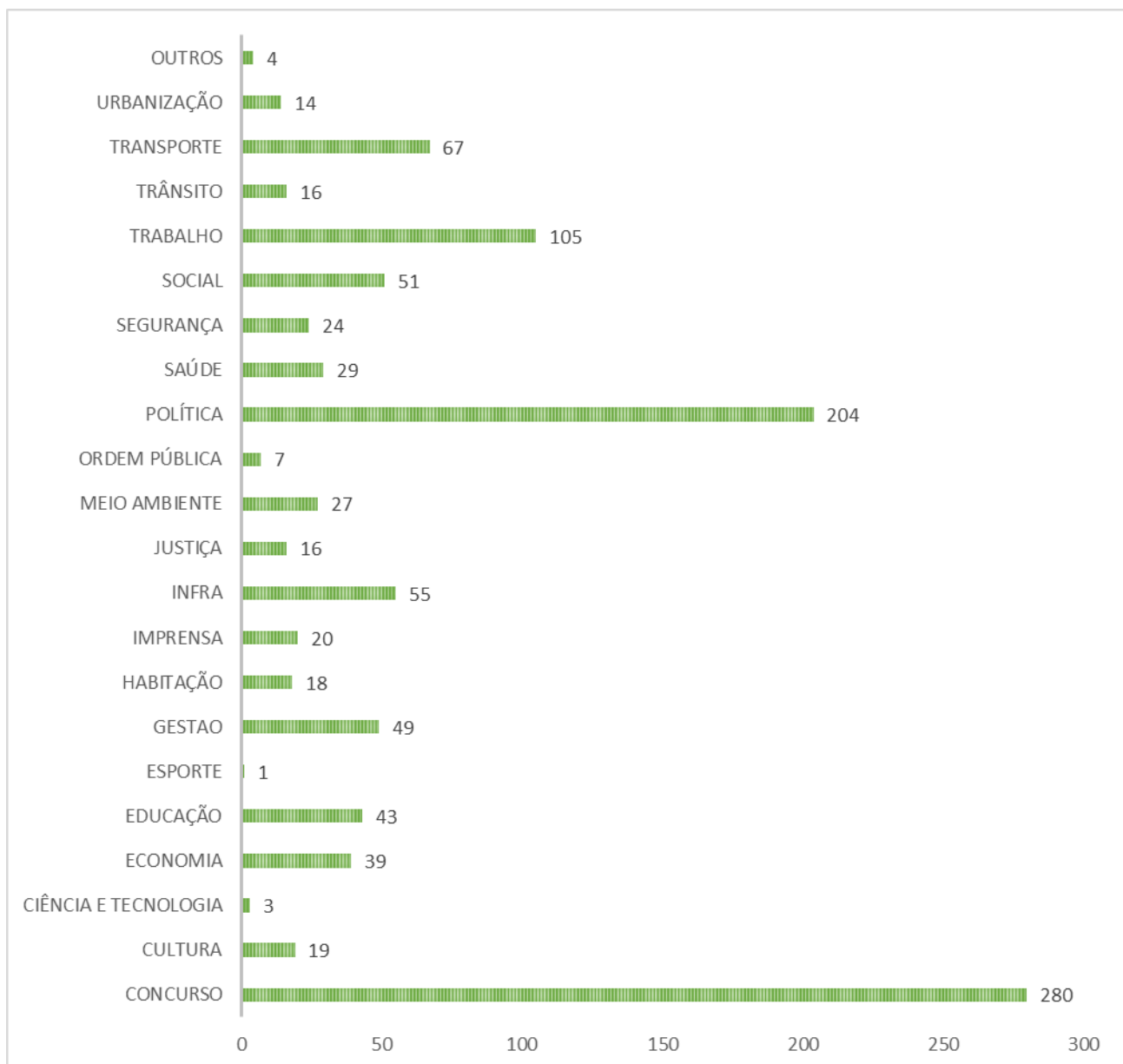
3.5 Da classificação das demandas por modalidade



2017 foi o primeiro ano em que as solicitações de INFORMAÇÃO (45,88%) superaram as outras demandas, provavelmente pela repercussão da *Lei de Acesso à Informação – LAI*, e do Concurso da CLDF.

A modalidade de demanda MANIFESTAÇÃO (6,40%), em sua maioria, busca demonstrar aos parlamentares o posicionamento dos cidadãos sobre projetos que tramitam na Casa e legislação distrital em geral.

3.6 Da classificação por assunto



Com relação à classificação dos assuntos por demanda, o concurso público da CLDF foi o que apresentou maior incidência (25,64%).

Em seguida, POLÍTICA (18,77%) ficou com a segunda maior demanda, cujos conteúdos mais recorrentes abordavam o valor da verba indenizatória, a atuação parlamentar e a discussão de temas sobre legislação.

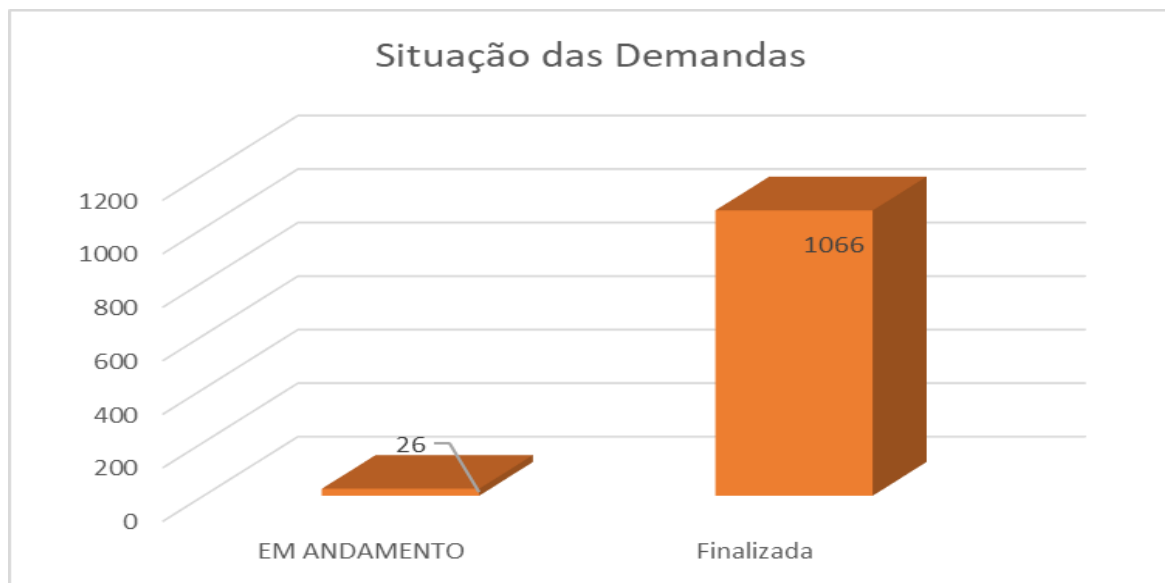
O tema TRABALHO (9,62%) refere-se a encaminhamento de currículos, informações sobre estágio, plano de carreira de servidores do GDF, entre outros.

E no que diz respeito ao assunto TRANSPORTE (6,14%), abordou reclamações/sugestões sobre linhas e estado dos ônibus, bem como o funcionamento do metrô.

3.7 Da resolubilidade das demandas

Verifica-se que o percentual de demandas finalizadas em 2017 foi maior que nos anos anteriores, totalizando 97,61%.

Nesta Ouvidoria, demandas de órgãos externos são consideradas finalizadas assim que encaminhadas. Os elogios, manifestações e sugestões também são considerados atendidos quando repassados. As demais demandas são consideradas atendidas quando respondidas diretamente pela Ouvidoria ou pelas demais unidades da CLDF.



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Com respeito ao quantitativo de demandas, observa-se uma tendência de estabilidade. Infere-se que tal fato pode ser ocasionado pela divulgação inexpressiva sobre o trabalho da Ouvidoria na imprensa de forma geral. Essa tendência pode ter sido manifestada também pela participação mais expressiva perante as Ouvidorias do GDF, no que tange às manifestações relacionadas à atuação do Executivo local.

Apesar de a Ouvidoria ser o canal de comunicação dos cidadãos com a CLDF, constata-se que muitas demandas são encaminhadas diretamente para os gabinetes parlamentares e para outras unidades orgânicas (Biblioteca, Diretoria de Recursos Humanos, Comissões), especialmente solicitações de informações. Sugere-se maior destaque da Ouvidoria no portal da Casa, para que as manifestações sejam centralizadas no órgão.

Mereceram destaque em 2017 as demandas de acesso à informação, principalmente sobre o concurso da CLDF. Mesmo sendo importante essa comunicação da população com a Câmara, por intermédio da Ouvidoria, percebe-se que parcela considerável das informações solicitadas poderiam ter sido consultadas ativamente no portal da Casa, de modo a agilizar e facilitar a consulta do cidadão, garantindo maior transparência à Casa. Dessa forma, recomendam-se ações constantes de revisão e alimentação dessa página no portal da internet.

Com relação às manifestações dos cidadãos encaminhadas aos gabinetes, conclui-se que o índice de respostas dessas unidades ainda é baixo. Recomenda-se uma atenção especial aos encaminhamentos aos deputados, realizados por esta Ouvidoria por mensagens eletrônicas.

Enfatiza-se que em 2017 as unidades orgânicas responderam com maior presteza e agilidade às demandas encaminhadas. A conscientização dos gestores nesse sentido, merece reconhecimento. Mas precisamos avançar ainda mais.