



Câmara Legislativa do Distrito Federal

Relatório Estatístico Semestral

Ouvidoria

Deputado Ouvidor Daniel Donizet

Janeiro a Junho de 2019

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Ouvidoria

Ouvidor

Deputado Daniel Donizet

Secretário de Comissão

Gleice Rodrigues Ribeiro

Servidores

Cleider de Faria Paiva

Kátia Brasil Nunes

Márcia de Andrade Barbosa

Maria de Lordes Alves

Mayara Estela de Jesus

Maria Helena Ladeira de Souza Medeiros

Raimundo Nonato de S. Macedo

Estatística

Kátia Brasil Nunes

Márcia de Andrade Barbosa

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

Sumário

Apresentação	
1 Histórico	
1.1 Ouvidores eleitos	
1.2 Normas	
1.3 Projetos de Resolução	
2 Estatística	
2.1 Do usuário	
2.2 Da esfera do assunto	
2.3 Dos meios de contato	
2.4 Da classificação da manifestação	
2.5 Da classificação do assunto da manifestação	
2.5.1 No âmbito do GDF	
2.5.2 No âmbito da CLDF	

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal é canal de comunicação com a população iniciado em 2002.

O poder legislativo além da típica função de legislar, que dá justificativa para sua existência, também tem a atípica função de administrar seu próprio orçamento e fiscalizar o poder executivo.

Nesta perspectiva, atuando na linha de mediação de conflito, todas as demandas são acolhidas, orientadas ou encaminhadas para o setor ou órgão com iniciativa para apontar a solução do problema.

O acesso à informação pública foi consolidado pela Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011 federal e Lei nº 4.990/2012 e recepcionado pela CLDF pelo Ato da Mesa Diretora nº40/2014 e o Ato da Mesa Diretora nº 57/2016, este último conferindo à Ouvidoria o gerenciamento dos pedidos de informação demandados pela população.

Diante dessas considerações, o presente relatório mensura as atividades relacionadas ao atendimento do cidadão e analisa os dados com pretensão de acompanhamento e aperfeiçoamento do serviço prestado.

1- Histórico da Ouvidoria

A Ouvidoria da Câmara Legislativa foi criada em sessão extraordinária em fevereiro de 2002 e estrutura estabelecida pela Resolução nº 178/02, subordinada então à Coordenadoria de Comunicação Social. Em 2004, passou a ser exercida por Deputado Distrital, com mandato de um ano, permitida recondução. Desde 2008 faz-se estatística e levantamento das atividades para registro de sua evolução e preservação da memória da unidade.

1.1 Ouvidores eleitos:

- 1) Sr. Nilton Rossi (comissionado): 2002? – *Disque denúncia, procede?*
- 2) Deputado Augusto Carvalho: 2004
- 3) Deputado Paulo Tadeu: biênio 2005 e 2006
- 4) Deputado Reguffe: 2007
- 5) Deputado Rogério Ulysses: 2008
- 6) Deputado Benedito Domingos: biênio 2009 e 2010
- 7) Deputado Evandro Garla: legislatura 2011 a 2014
- 8) Deputado Lira: biênio 2015 e 2016
- 9) Deputado Chico Leite: biênio 2017 e 2018
- 10) Deputado Daniel Donizet: 2019**

1.2 Normas:

PROJETOS DE RESOLUÇÃO	SITUAÇÃO	TEOR
PR nº 127/1997 (Autoria: Lucia Carvalho)	Arquivado	Institui a Ouvidoria da Câmara Legislativa.
PR nº 30/1999 RESOLUÇÃO Nº 178/2002 (Autoria: Gim Argello)	APROVADO	Cria a Ouvidoria da Câmara Legislativa sob gerencia da Comunicação que encaminhará a Deputados Comissões e Partidos. (ver Resolução nº 201/2003, 203 e 263)
PR nº 68/2001 (Autoria: Chico Floresta)	Arquivado	Cria a Ouvidoria da Câmara Legislativa.
PR nº 84/2002 RESOLUÇÃO Nº 182/2002 (Autoria: Vários deputados)	REVOGADO	Dispõe sobre cargos em comissão. 1 Coordenador CL-15, 2 Assessor CL-14 3 Assistente CL-13 (ver Resolução nº 201/2003)
PR nº 22/2003 (Autoria: Chico Leite)	Arquivado	Cria a Ouvidoria da Câmara Legislativa e a acrescenta no Regimento Interno.
PR nº 63/2003 RESOLUÇÃO Nº 201/2003 (Autoria: Mesa Diretora)	REVOGADO parcialmente	Dispõe sobre cargos em comissão, inclusive Ouvidoria. 1 Secretário CL-14, 2 Assistente CL-11, 3 CL-04 (ver Resolução nº 232/2007)
PR nº 77/2004 RESOLUÇÃO Nº 206/2004 (Autoria: Vários deputados)	REVOGADO	Altera os artigos 1º e 2º da Resolução nº 201 - <i>Ouvidor passa a ser Deputado Distrital</i>
PR nº 84/2004 (Autoria: Vários deputados)	Arquivado	Altera a Resolução nº 167 e inclui Capítulo V, Ouvidoria.
PR nº 86/2004 (Autoria: Augusto Carvalho)	Arquivado	Altera a Resolução nº 167 e inclui Capítulo V, Ouvidoria.
PR nº 87/2004 (Autoria: Augusto Carvalho)	Arquivado	Altera a Resolução nº 167 e inclui Capítulo V, Ouvidoria.
PR nº 17/2007 (Autoria: Regufe)	Arquivado	Dispõe sobre a reestruturação da Ouvidoria da Câmara Legislativa.
PR nº 58/2013 RESOLUÇÃO Nº 263 (Autoria: Mesa Diretora)	APROVADO	Altera os artigos 1º e 2º da Resolução nº 201.

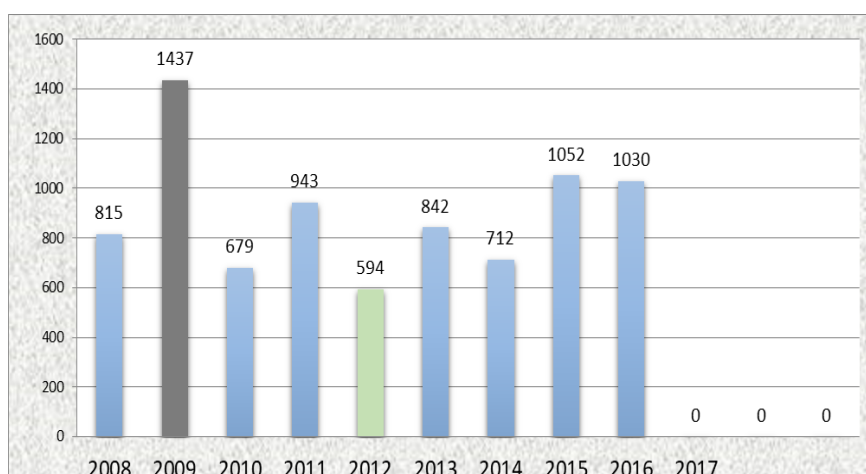
2. Estatística

No período de *Janeiro a Junho de 2019* foram registrados **437 demandas**.

Em comparação com últimos anos, constatamos que a média está seguindo o mensurado anual e semestral dos últimos anos:

Média Anual:	Média Semestral:
763,5	417

Registre-se que demandas recebidas por telefone solicitando informações rápidas e gerais nunca foram contabilizadas.



Neste semestre os meses que apresentaram maior quantidade de demandas registradas foram: fevereiro, abril e junho.

Média Mensal
74

Neste período a média foi de 74 demandas recebidas por mês, aproximadamente 4 por dia, considerando-se 20 dias de trabalho no mês.

2.1 Do usuário

A participação do público continua sendo predominante de usuários externos 99%.

Consideremos ínfima a participação dos servidores da Casa, tendo em vista o total de servidores efetivos na ativa (563), juntamente com comissionados (1155) e ainda inativos (362) e pensionistas (43).

E igualmente pequena a participação do público externo, se levado em consideração a população do Distrito Federal, que já ultrapassa 3.000.000 (três milhões) de pessoas, ou seja, nem 1% deste valor.

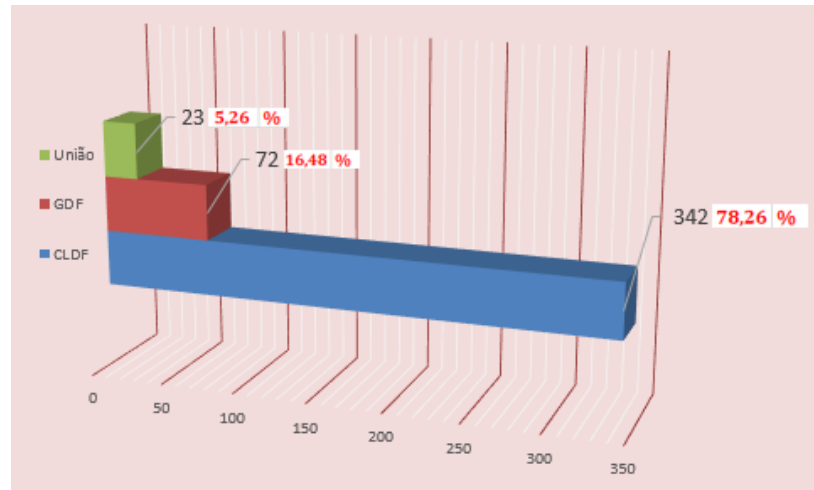
Supomos que a divulgação da ouvidoria pode aumentar consideravelmente essa desejável participação popular.

2.2 Da esfera do assunto

O assunto da maioria das demandas registradas continua sendo relacionado ao GDF (78,26%), seguido pela CLDF (16,48%) e União (5,26%)

Como demonstra o gráfico, é bastante expressiva a parcela de pessoas que procura a Ouvidoria da CLDF para tentar solucionar problemas relacionados ao GDF.

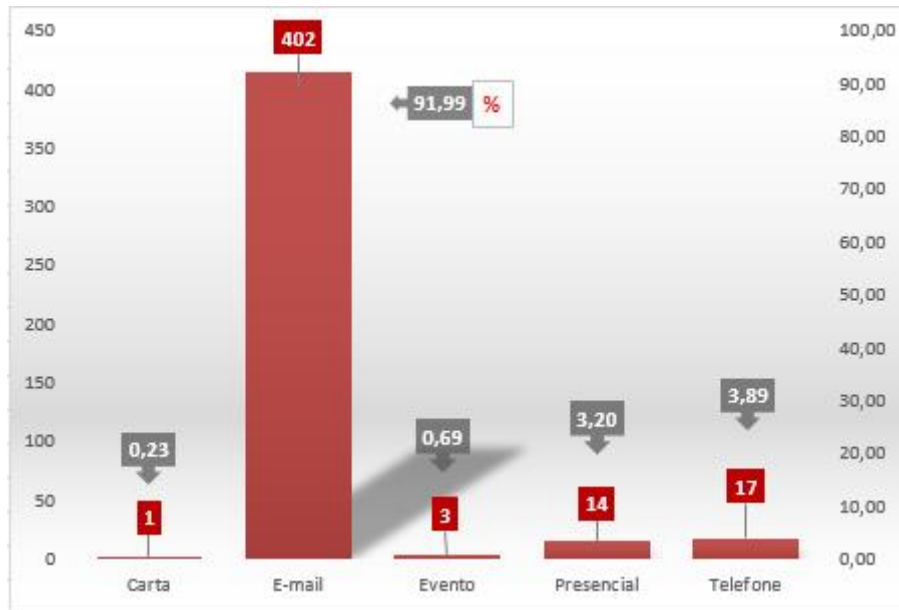
O motivo, algumas vezes por falta de conhecimento do órgão a que devem recorrer e outras, pela falta de êxito junto aos responsáveis.



Em função da ser também papel da Câmara Legislativa a fiscalização do Executivo e representação do interesse público, merece ressaltar que a Ouvidoria da CLDF meio legítimo na busca destas soluções.

Esfera	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CLDF	44	82	55	61	33	67	0	0	0	0	0	0	342
GDF	15	14	10	15	8	10	0	0	0	0	0	0	72
União	2	4	4	3	5	5	0	0	0	0	0	0	23
TOTAL	61	100	69	79	46	82	0	0	0	0	0	0	437

2.3 Dos meios de contato



Os meios de contato ainda são o 0800 e telefone direto, e-mail e formulário on-line e, ainda, pessoalmente ou carta, além das demandas registradas em eventos externos.

O meio mais usado pela população é irrefutavelmente o digital (91,99%), que abrange o E-MAIL ouvidoria @cl.df.gov.br e o FORMULÁRIO ON-LINE, disponível no portal da CLDF na página da Ouvidoria: www.cl.df.gov.br/ouvidoria.

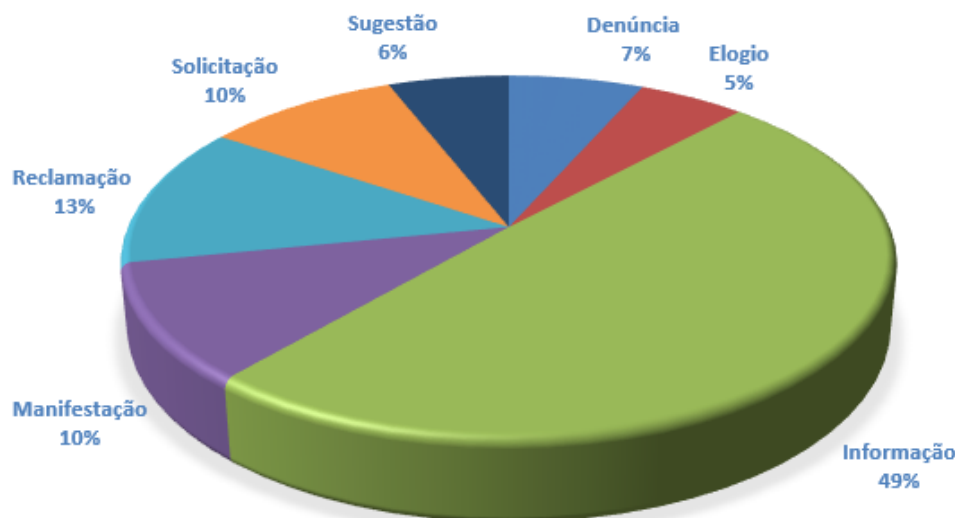
Sobre o atendimento CARTA (0,23%), verifica-se que é menor dentre os disponíveis, seguido da modalidade EVENTO (0,69%).

Talvez pela facilidade de acesso que o meio digital e tecnológico notório deste século XXI tem proporcionado a vida cotidiana, tanto o contato PRESENCIAL (3,20%) quanto TELEFONE (3,86%) vem diminuindo no decorrer dos anos.

Para complementar e melhorar o serviço de atendimento ao público, encontra-se ainda em nosso planejamento a implantação do “Balcão de Atendimento ao Cidadão” na entrada principal da Casa, onde as pessoas poderão, com bastante facilidade de acesso, registrar suas demandas (pedido de informação, solicitação, reclamação, manifestação, sugestão e elogio).

Meio	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Carta	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
E-mail	60	96	65	71	36	74	0	0	0	0	0	0	402
Evento	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Presencial	0	2	0	2	5	5	0	0	0	0	0	0	14
Telefone	0	2	4	5	3	3	0	0	0	0	0	0	17
TOTAL	61	100	69	79	46	82	0	0	0	0	0	0	437

2.4 Da classificação da demanda



Demanda	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia	2	7	5	4	5	6	0	0	0	0	0	0	29
Elogio	3	7	1	2	0	10	0	0	0	0	0	0	23
Informação	22	45	39	48	26	36	0	0	0	0	0	0	216
Manifestação	6	11	8	6	5	10	0	0	0	0	0	0	46
Reclamação	6	15	4	11	8	11	0	0	0	0	0	0	55
Solicitação	14	8	10	6	0	4	0	0	0	0	0	0	42
Sugestão	8	7	2	2	2	5	0	0	0	0	0	0	26
TOTAL	61	100	69	79	46	82	0	0	0	0	0	0	437

O tipo de demanda predominante neste semestre foi a INFORMAÇÃO (49%) que, generalizada ou baseada na *Lei de Acesso à Informação-LAI* em vigor pela Lei Federal 12.525/2011, Lei Distrital 4.990/2012 e Ato da Mesa Diretora nº 57/2016, por meio da valorização da transparência, garante a todo cidadão o acesso à informação pública.

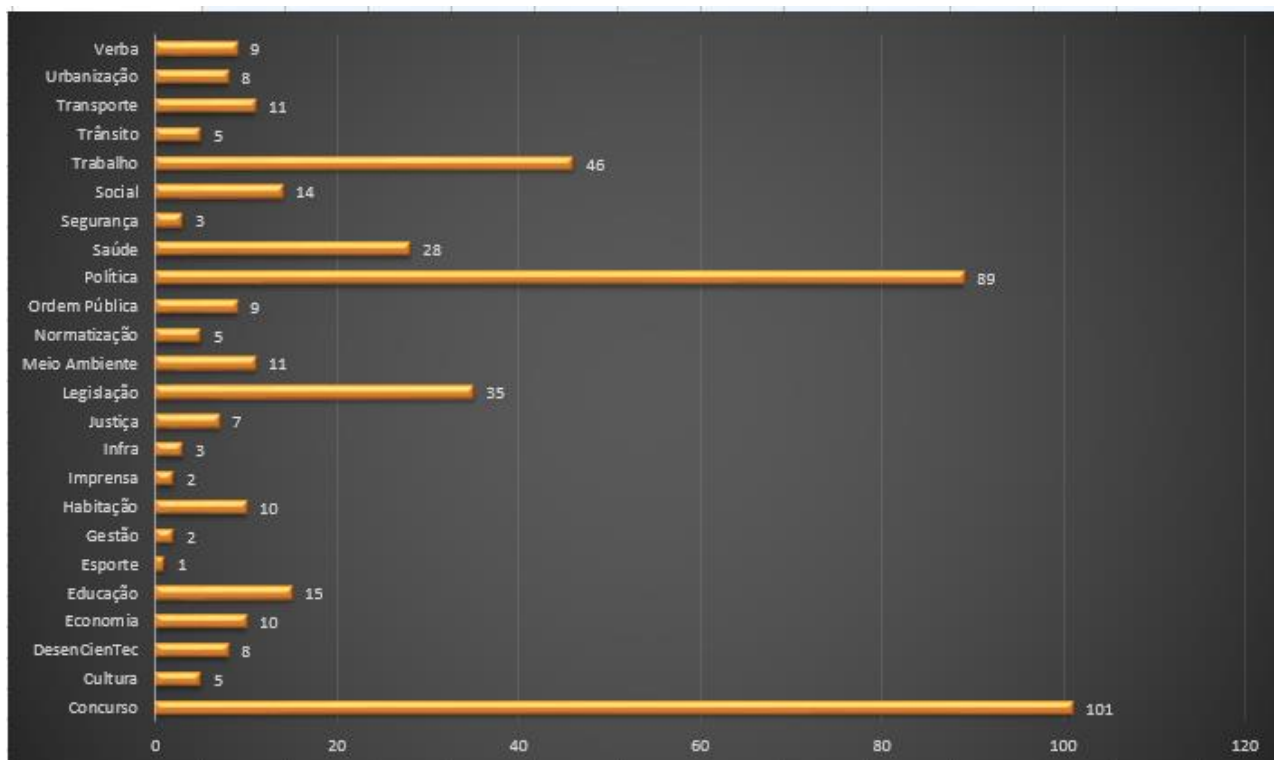
A RECLAMAÇÃO (13%), segunda predominante, vale ressaltar que é considerada participação de grande valia, embora a insatisfação sentida, por demonstrar na essência o desejo de melhoria do que se reporta.

A MANIFESTAÇÃO (10%) cuja mensagem expressa apoio ou desagrado sobre algum tema sem solicitação clara e a SOLICITAÇÃO (10%) que requer algum tipo de serviço ou providência, tiveram o mesmo número de demandas.

O quantitativo de DENÚNCIA (7%), que se refere à acusação contra ato praticado ou omissão da norma jurídica acarretando prejuízo ou dano, é seguida por SUGESTÃO (6%), que se refere a ideia ou proposta para solução ou aprimoramento do serviço público.

E por fim, ELOGIO (5%), que se refere a mensagem de reconhecimento por serviço prestado.

2.5 Da classificação do assunto



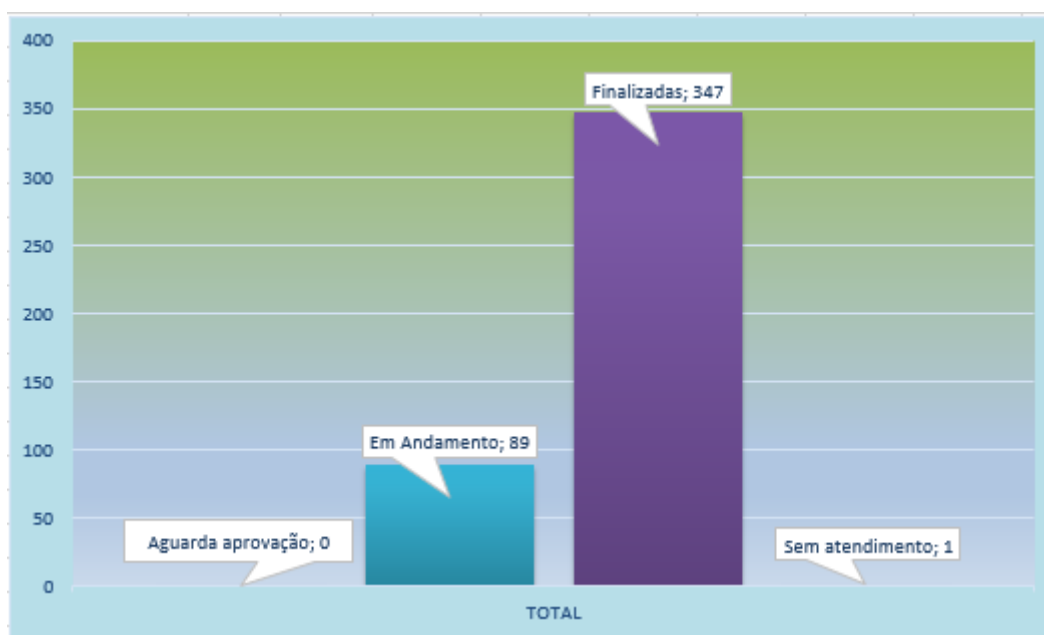
No que tange ao assunto das demandas, temos este ano CONCURSO (23,12%) com o de maior número de demandas tendo em vista o recente concurso público realizado para provimento de cargos na própria na Câmara Legislativa, seguido do assunto POLÍTICA (20,36 %) o que é bastante peculiar para uma casa política.

Em terceiro lugar, segue o assunto TRABALHO (10,52 %), que de forma significativa também registrou pleitos de cidadãos em busca de oportunidade bem como insatisfação e busca de melhores condições de ambiente, qualificação ou remuneração, contemplando inclusive pedidos de emprego ou estágio na própria CLDF.

Em seguida SAÚDE (6,4%) e EDUCAÇÃO (3,43%) com reclamações e pedidos de melhoria para estas áreas, além das demais em menor número.

Assunto	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Concurso	7	33	20	26	6	9	0	0	0	0	0	0	101
Cultura	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
DesenCienTec	4	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8
Economia	0	0	4	2	2	2	0	0	0	0	0	0	10
Educação	4	9	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	15
Esporte	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gestão	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Habitação	3	1	1	3	1	1	0	0	0	0	0	0	10
Imprensa	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Infra	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Justiça	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	7
Legislação	7	4	6	4	9	5	0	0	0	0	0	0	35
Meio Ambiente	2	1	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	11
Normatização	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Ordem Pública	2	1	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	9
Política	5	13	13	15	14	29	0	0	0	0	0	0	89
Saúde	8	4	4	7	2	3	0	0	0	0	0	0	28
Segurança	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Social	1	3	1	1	3	5	0	0	0	0	0	0	14
Trabalho	10	14	7	8	1	6	0	0	0	0	0	0	46
Trânsito	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
Transporte	1	4	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	11
Urbanização	0	2	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	8
Verba	1	0	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0	9
TOTAL	61	100	69	79	46	82	0	0	0	0	0	0	437

2.6 Do Grau de Resolubilidade



Situação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Aguarda aprovação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Em Andamento	2	24	11	21	10	21	0	0	0	0	0	0	89
Finalizadas	59	75	58	58	36	61	0	0	0	0	0	0	347
Sem atendimento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	61	100	69	79	46	82	0	0	0	0	0	0	437

É importante ressaltar que em 2008 não se acompanhava a solução das demandas e hoje todas as demandas são registradas e acompanhadas, tendo-se ainda a satisfação de ter resolvidas a sua maioria. De acordo com os registros efetuados, foram FINALIZADAS 79,41% das demandas, o que significa que foram esgotadas todas as possibilidades desta ouvidoria para atender o pleito.

É oportuno destacar que toda manifestação é encaminhada aos parlamentares para conhecimento e providências que julgarem necessária e assim são finalizadas, ou seja, não se acompanha a resposta de cada deputado ou deputada distrital, que por sua vez, deve tratar a opinião do cidadão diretamente (salvo casos em que é solicitada a resposta via ouvidoria).

Não obstante o atraso demonstrado na tabela de algumas demandas, é relativamente baixo o número de demandas EM ANDAMENTO, que compreende a 20,37% do total de 437 demandas.

Embora sem rotina de cobrança definida e sem um servidor exclusivo para tarefa, concluímos que o resultado é satisfatório considerando que nesta instância as demandas são analisadas e encaminhadas.

Sobre o tempo de resposta, consideramos satisfatório o total de atendimentos resolvidos em "ATÉ 15 DIAS": 60,06%.

