



Câmara Legislativa do Distrito Federal

Relatório Estatístico

Ouvidoria

Ouvidor Deputado Daniel Donizet
Ano 2020

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Ouvidoria

Ouvidor

Deputado Daniel Donizet

Secretário de Comissão

Gleice Rodrigues Ribeiro/Mayara Estela de Jesus

Servidores

Grayce Christhina Gomes/ Luiz Antonio dos Santos/ Mayara Estela de Jesus

Kátia Brasil Nunes

Márcia de Andrade Barbosa

Maria de Lordes Alves

Maria Helena Ladeira de Souza Medeiros

Raimundo Nonato de S. Macedo

Estatística

Kátia Brasil Nunes

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	
Estatística	
1. Meio de contato	
2. Classificação da demanda	
3. Esfera	
4. Da classificação do assunto no âmbito da CLDF	
5. Da classificação do assunto por tema	
6. Do grau de resolubilidade	
7. Classificação dos Pedidos de Informação - LAI	

Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal é canal de comunicação com a população desde 2002 e valoriza a participação popular que contribui com a avaliação do serviço público prestado.

A Ouvidoria é responsável pelos registro e encaminhamento das demandas de solicitações, reclamações, manifestações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação à área competente para atendimento, gerenciando o tempo e a qualidade desejável da resposta.

Os temas são variados e inerentes ao poder legislativo ora pela típica função legislativa, ora pelo papel representativo dos anseios da sociedade, ora pelo papel de fiscalização do poder executivo - além de questões relacionadas à gestão de pessoal e orçamento próprios.

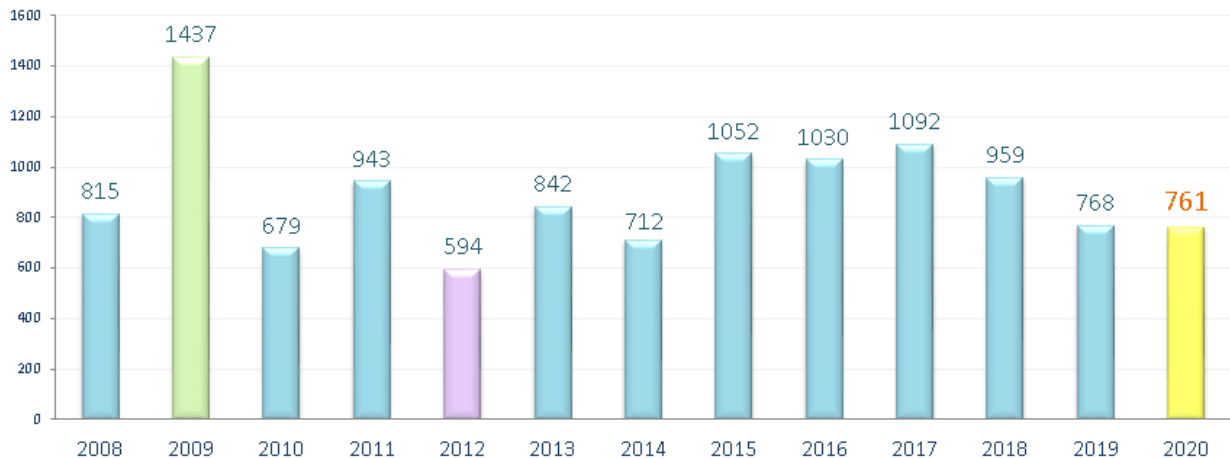
Embora ainda não regulamentada nem parte do [Regimento Interno da CLDF](#), a Ouvidoria atende a todas as demandas recebidas e atua pela mediação de conflitos e solução de problemas, além de ser a unidade responsável pelo acolhimento dos pedidos de informação em atendimento à [Lei de Acesso à Informação](#), cujo acesso está regulado em nível federal pela [Lei 12.257/2011](#), localmente pela [Lei Distrital Nº 4990/2012](#) e pelo [Ato da Mesa Diretora nº 57/2016](#) no âmbito da CLDF.

Convém recordar que outros setores da CLDF e gabinetes parlamentares atendem diretamente o cidadão, concluindo que o total computado de demandas da Ouvidoria não corresponde ao valor absoluto das demandas registradas.

Diante dessas considerações, as etapas do atendimento mensuradas neste pretende oferecer ferramenta de gestão para o aperfeiçoamento constante das rotinas e serviço prestado à população.

Estatística

No período de **Janeiro a Dezembro do ano de 2020** foram registradas **761 demandas** pela Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal - CLDF.



Média Anual:
899

O total de **761 atendimentos em 2020** ficou pouco abaixo da média computada nos últimos anos, calculado em **899 atendimentos/ano**.

Os meses que registraram maior número de demandas foram **JANEIRO** e **MAIO**, seguidos de **JULHO** e **JUNHO**.

Média Mensal
63

O **mês de janeiro** teve expressiva participação de agentes da educação que reivindicaram audiência pública para tratar da carreira enquanto o **mês de maio** registrou alta participação da sociedade que criticou a [aprovação do plano de saúde a ex-deputados](#), que foi retirada em seguida pela repercussão negativa que causou.

Neste ano de 2020 a média foi de **63 demandas recebidas por mês**, que daria de modo geral **3 demandas por dia**, considerando 20 dias de trabalho por mês e desconsiderando os afastamentos previstos em lei, como feriados, ponto facultativo e recesso parlamentar.



1 Meio de contato

No ano de 2020 os meios de contato disponibilizados para população foram:

1) E-mail:	ouvidoria@cl.df.gov.br
2) Telefone PABX:	(61) 3348-0000 3348-8315 3348-8664 3348-8665 3348-9286
3) Serviço gratuito:	0800 941 8787
4) Presencial:	Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, Zona Cívico-Administrativa, Brasília - DF CEP: 70.094-902
5) Formulário on-line:	Portal da CLDF www.cl.df.gov.br a) "Fale com a Ouvidoria" : "Conheça a Casa" ou "Participe"/"Ouvidoria"/"Envie sua manifestação". b) "Fale com a Câmara" : "Participe"/ "Fale com a CLDF"/"Envie sua manifestação". c) "Lei de acesso à informação – solicitação" : "Transparência"/"Envie seu pedido de informação"
6) Eventos externos	

Nesta modalidade, o **MEIO DIGITAL (98%)** continua sendo o mais utilizado pelo cidadão e engloba o **E-MAIL (52,8%)** e o **FORMULÁRIO ON-LINE (45,2%)** disponível em três diferentes locais do portal da CLDF.

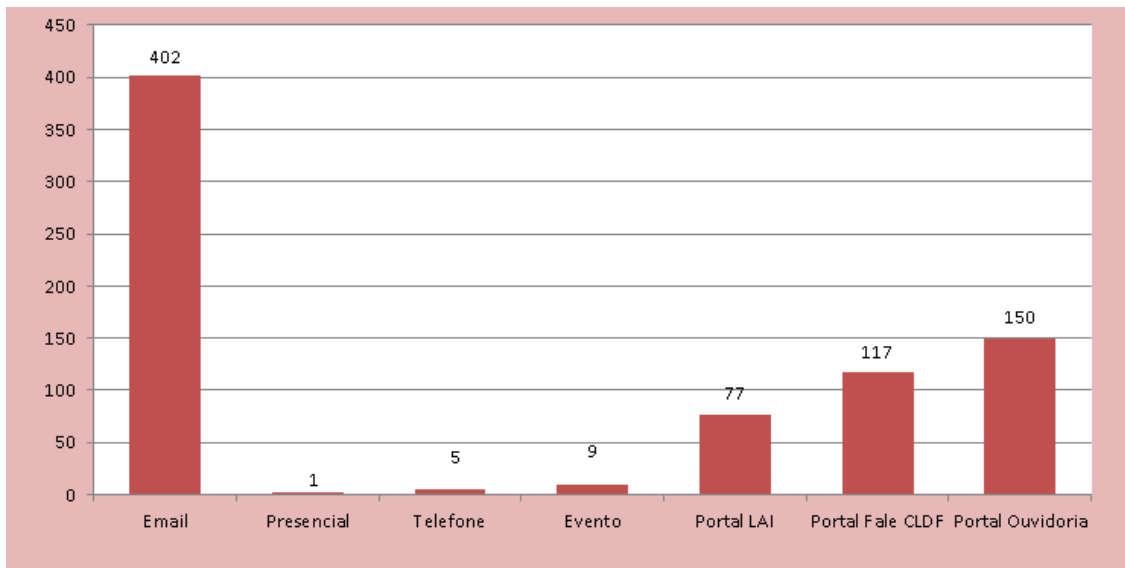
A modalidade **EVENTO (1,2%)** registrou demandas de apenas uma participação externa da Ouvidoria.

O evento foi promovido pela "RecordTV Nas Cidades" realizado em 29/02/2020 em São Sebastião e levou música, entretenimento, sorteios e serviços à comunidade local.

Toda oportunidade de estar perto da sociedade é sempre que possível aceita.



Em seguida apresentam-se as modalidades **TELEFONE (0,7%)** e **PRESENCIAL (0,1%)** contabilizando baixa participação pela mesma razão, além do fato do regime de teletrabalho ter sido implantado na CLDF. Estuda-se forma de dirigir as ligações telefônicas que, se houver, estão sendo perdidas.



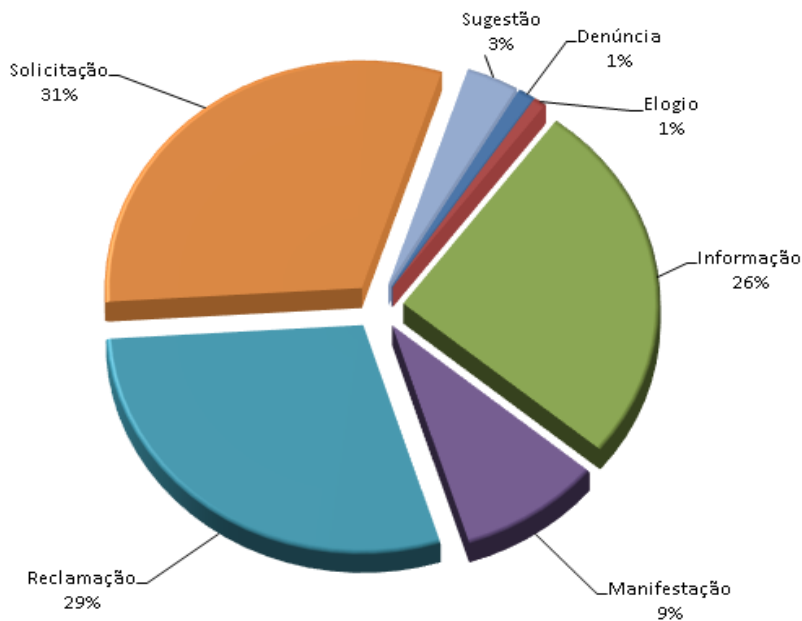
Meio de contato	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Email	30	40	33	31	60	59	61	25	30	8	21	4	402
Presencial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Telefone	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5
Evento	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Portal LAI	13	5	4	4	8	11	17	7	5	2	1	0	77
Portal Fale CLDF	14	0	12	20	28	12	8	12	8	1	2	0	117
Portal Fale Ouvidoria	89	2	4	9	16	10	7	6	6	0	1	0	150
TOTAL	146	60	53	64	112	92	94	50	49	11	26	4	761

Registre-se que em 2020 não foram realizados eventos da “Câmara em Movimento” devido ao distanciamento social imposto como medida para reduzir o avanço do Covid-19.

Registre-se que no final do ano adquiriu-se chip para ativar o WhatsApp como nova modalidade de contato com o cidadão, por enquanto em uso apenas para finalizar atendimentos.

Registre-se também a descontinuidade do contrato de serviço 0800 que há tempos não contabiliza meio de uso da participação popular.

2 Classificação da demanda



DENÚNCIA - acusação contra ato praticado ou omissão do ente público causando prejuízo ou dano

ELOGIO - mensagem de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado.

RECLAMAÇÃO - queixa ou protesto com reivindicação de um direito ou serviço

SOLICITAÇÃO - apelo, rogativa, pedido de serviço de um modo geral

INFORMAÇÃO - dados de assunto ou pessoa, pedido de informação - LAI

SUGESTÃO - ideia ou proposta para solução ou aprimoramento do serviço público

MANIFESTAÇÃO - emissão de opinião acerca de assunto público

No ano de 2020 o maior número de demandas foi de **SOLICITAÇÃO (31%)**, parte devida à reivindicação de audiência pública por agentes da educação, por pedidos de análise de curriculum para emprego, parte pela solicitação de benefícios para enfrentarem a pandemia do COVID-19, parte solicitando a nomeação de concursados, entre outras motivações.

Atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncia	2	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	8
Elogio	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	6
Informação	9	17	18	21	32	27	37	18	11	3	3	1	197
Manifestação	1	7	2	11	7	14	9	3	2	3	9	1	69
Reclamação	13	19	15	13	62	29	28	15	19	0	7	0	220
Solicitação	118	14	12	17	10	19	17	7	11	5	5	1	236
Sugestão	2	1	3	2	1	2	1	6	5	0	1	1	25
TOTAL	146	60	53	64	112	92	94	50	49	11	26	4	761

Em segundo lugar estão as demandas de **RECLAMAÇÃO (28,9%)**, motivados pelas críticas à aprovação de projeto de lei que pretendeu estender o plano de saúde da CLDF (FASCAL) a ex-deputados, pelo atraso no atendimento de demandas, pelo descumprimento de lei que concedeu gratuidade transporte aos servidores saúde, pela fiscalização de etapas dos concursos da CLDF e de outros órgãos, dentre outros temas.

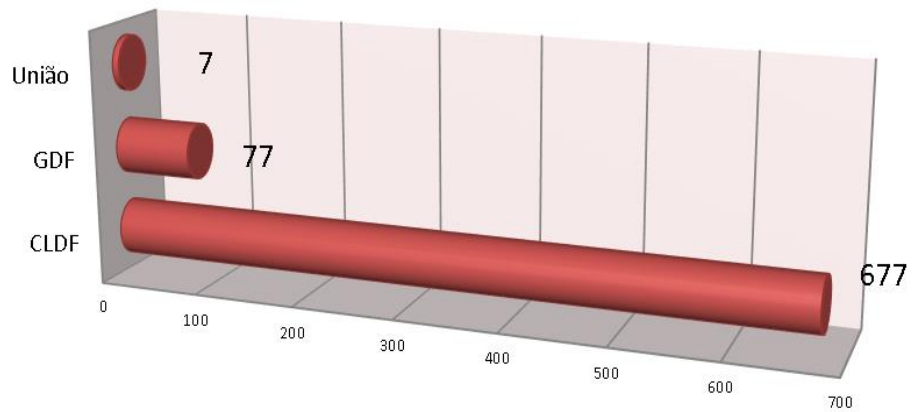
Em seguida estão as demandas de **INFORMAÇÃO (25,9%)**, que, de um modo geral baseadas na *Lei de Acesso à Informação-LAI*, em vigor pela Lei Federal nº 12.525/2011, Lei Distrital nº 4.990/2012 e no âmbito da CLDF pelo Ato da Mesa Diretora nº 57/2016, buscam informação sobre gastos públicos, sobre os serviços prestados, sobre atos administrativos e à própria gestão da CLDF.

As demandas de **MANIFESTAÇÃO (9%)** refletem a opinião sobre temas ou proposições que tramitam na Casa e são geralmente encaminhadas a todos os parlamentares para conhecimento e resposta direta ao cidadão. O total contabilizado manteve-se na média dos últimos anos e o tema mais abordado foi o COVID-19 nas diversas áreas: educação, trabalho, transporte, benefícios, além de temas relativos aos gastos públicos e à atuação parlamentar. Por fim, e nesta ordem, a **SUGESTÃO (3,3%)**, a **DENÚNCIA (1,1%)** e o **ELOGIO (0,8%)**.

3 Esfera

A esfera está relacionada com o nível do governo a que demanda é direcionada.

Nesta perspectiva, relacionada ao Distrito Federal as demandas foram contabilizadas para **CLDF (89%)**, para o **GDF (10,1%)** e para **União (0,9%)**.



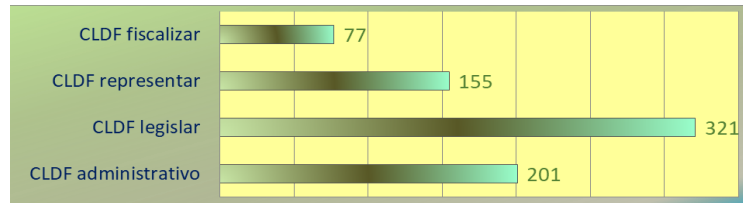
Considerando os papéis do poder legislativo de **LEGISLAR**, **REPRESENTAR** e **FISCALIZAR**, as demandas em que CLDF atua como órgão fiscalizador do GDF foram contabilizadas a este.

Esfera	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CLDF	135	49	37	54	110	79	87	46	42	10	24	4	677
GDF	11	11	13	9	2	12	7	4	5	1	2	0	77
União	0	0	3	1	0	1	0	0	2	0	0	0	7
TOTAL	146	60	53	64	112	92	94	50	49	11	26	4	761

Quanto as demandas somadas para União, convém observar que geralmente os cidadãos confundem a Câmara Legislativa com a Câmara Federal, todavia são devidamente orientados.

4 Da classificação do assunto no âmbito da CLDF

Com relação à Casa (89% das demandas), esta análise avalia o campo de atuação da Câmara Legislativa do Distrito Federal na solução das demandas atendidas.



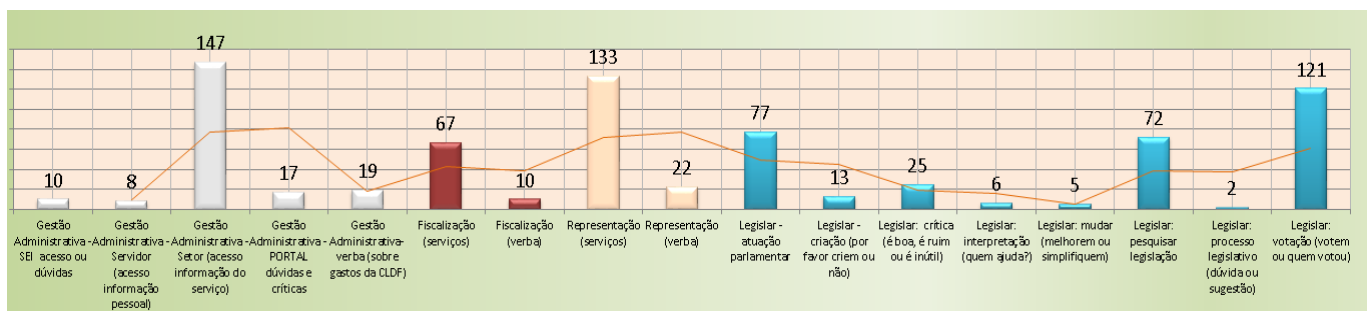
Área da CLDF	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
CLDF administrativo	13	17	7	13	21	29	58	16	18	4	5	0	201	26,7 %
CLDF legislar	111	14	20	23	77	20	15	19	16	1	5	0	321	42,6 %
CLDF representar	11	18	10	18	12	30	14	11	8	5	14	4	155	20,6 %
CLDF fiscalizar	11	11	13	9	2	12	7	4	5	1	2	0	77	10,2 %
TOTAL	146	60	50	63	112	91	94	50	47	11	26	4	754	

CLDF FISCALIZAR (10,2%) refere-se à fiscalização de serviços ou gastos do GDF.

CLDF REPRESENTAR (20,6%) refere-se à criação ou informação dos serviços do GDF.

CLDF LEGISLAR (42,6%) refere-se à atuação parlamentar na criação ou votação de leis, questões sobre interpretação ou pedido de acesso à legislação, ou ainda às etapas e transparência do processo legislativo.

CLDF ADMINISTRATIVO (26,7%) refere-se ao sustento da Casa em seus diversos aspectos – uso de sistemas, quadro de pessoal, serviços e competências das unidades, entre outros.



Os resultados apontam no âmbito da gestão administrativa, as demandas de **SETOR (19,8%)**, que registrou reclamações pela dificuldade de acesso, visto o fechamento da CLDF para atendimento presencial e a instituição concomitante do teletrabalho durante a pandemia, seguidos de **GASTOS (2,6%)** de verbas indenizatórias e **PORTAL (2,3%)** referente a localização das informações e sugestões para o novo portal da CLDF lançado em 2020.

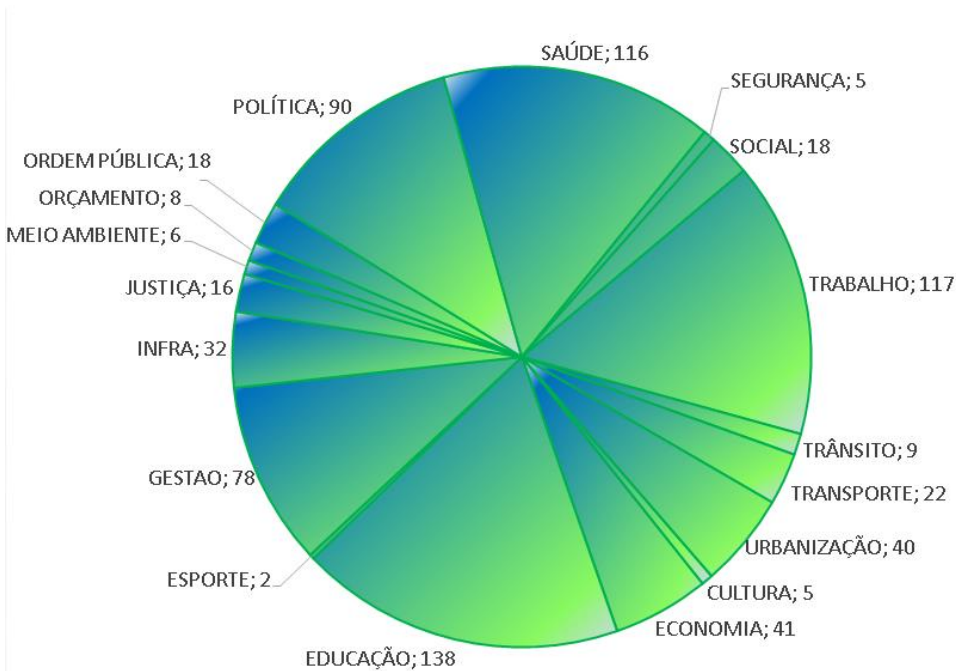
No contexto do processo legislativo, merecem evidência as demandas relacionadas à **VOTAÇÃO (16,3%)** com grande número de solicitações de audiência pública para tratar da carreira da educação, à **ATUAÇÃO PARLEMENTAR (10,3%)** e à **PESQUISA (9,7%)**, que merece destaque o serviço executado pelos servidores do Setor de Biblioteca que atende com rapidez e qualidade pedidos de informação sobre a legislação de diversos em atendimento as demandas encaminhadas.

No contexto da CLDF de representar os anseios da população, destacaram-se os pedidos relacionados a **SERVIÇOS (9%)** com destaque para o aumento de pedidos de análise de curriculum para emprego, dentre outros assuntos como o pedido de revisão do programa Nota Legal ou a intervenção da Casa para baixarem impostos e mensalidades.

No que tange à CLDF fiscalizar o poder executivo, o destaque foi para pedidos relacionados aos **SERVIÇOS (9%)**, por exemplo, pedidos de fiscalização de ônibus que não cumpriu a lei da gratuidade para da saúde durante a pandemia, pedido para fiscalizar barulho do metrô na madrugada, pedido para fiscalizar atendimento em hospitais, pedido para fiscalizar a falta de limpeza de terrenos e retiradas de árvores com risco de queda, pedido de fiscalização de salas de estudo e comercio abertas durante a pandemia, dentre outros.

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Gestão Adm. - SEI acesso ou dúvidas	0	0	0	0	0	1	4	2	2	1	0	0	10	1,3
Gestão Adm. Servidor (acesso/informação)	2	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	8	1,1
Gestão Adm. Setor (informação / serviço)	8	12	6	9	15	25	43	11	14	2	2	0	147	19,8
Gestão Adm. PORTAL dúvidas e críticas	3	2	1	0	4	1	0	1	1	1	3	0	17	2,3
Gestão Adm. verba ou gastos da CLDF	0	2	0	4	2	2	7	1	1	0	0	0	19	2,6
Fiscalização (serviços)	10	9	12	8	1	12	7	3	5	0	0	0	67	9,0
Fiscalização (verba)	1	2	1	1	1	0	0	1	0	1	2	0	10	1,3
Representação (serviços)	10	16	9	14	12	23	14	7	6	5	13	4	133	17,9
Representação (verba)	1	2	1	4	0	7	0	4	2	0	1	0	22	3,0
Legislar - atuação parlamentar	1	3	2	3	60	2	0	2	4	0	0	0	77	10,3
Legislar - criação (por favor criem ou não)	1	0	3	1	0	2	2	4	0	0	0	0	13	1,7
Legislar: crítica (é boa, é ruim ou é inútil)	0	0	0	5	1	2	2	4	8	1	2	0	25	3,4
Legislar: interpretação (quem ajuda?)	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	6	0,8
Legislar: mudar (melhorem ou simplifiquem)	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0,7
Legislar: pesquisar legislação	2	8	7	9	14	12	9	7	2	0	2	0	72	9,7
Legislar: processo legislativo (dúvida sugestão)	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,3
Legislar: votação (votem ou quem votou)	104	2	7	4	1	0	1	2	0	0	0	0	121	16,3
TOTAL DEMANDAS DA CLDF	146	60	50	63	112	90	90	48	45	10	26	4	744	

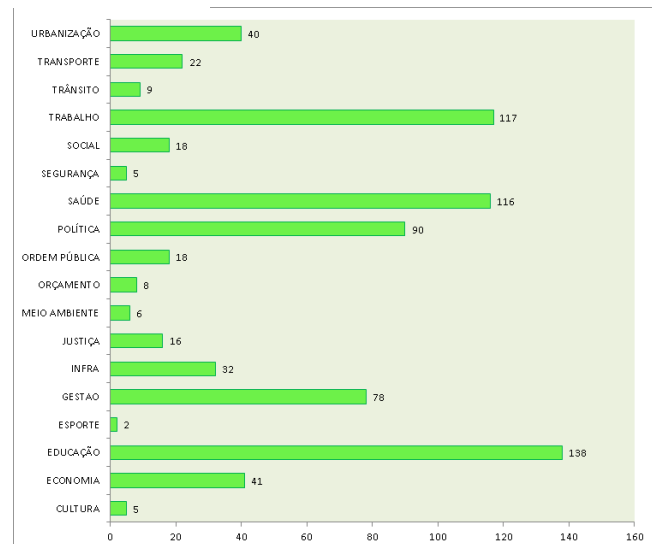
5 Da classificação do assunto por tema



EDUCAÇÃO (18,1%) teve o maior destaque nas demandas recebidas pelas solicitações de audiência pública para tratar da carreira da educação.

Em seguida, TRABALHO (15,4%) com aumento expressivo de pessoas pedindo análise de curriculum para serem encaminhadas a emprego.

O terceiro tema mais abordado foi SAÚDE (15,2%), com solicitações para agilidade de exames e cirurgias em hospitais, para instalação da CPI do COVID-19, pelo benefício dado a agentes da saúde durante a pandemia, dentre outros.



ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
CULTURA	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	5	0,7 %
ECONOMIA	3	4	2	14	7	2	1	4	3	0	1	0	41	5,4 %
EDUCAÇÃO	105	5	3	8	1	7	1	6	0	1	1	0	138	18,1 %
ESPORTE	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,3 %
GESTÃO	4	7	3	3	7	11	28	8	6	0	1	0	78	10,2 %
INFRA	2	6	5	4	1	2	6	3	1	1	1	0	32	4,2 %
JUSTIÇA	1	2	3	3	0	2	0	2	3	0	0	0	16	2,1 %
MEIO AMBIENTE	0	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	6	0,8 %
ORÇAMENTO	2	1	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	8	1,1 %
ORDEM PÚBLICA	3	0	4	2	2	1	2	3	1	0	0	0	18	2,4 %
POLÍTICA	5	10	5	10	14	6	14	9	7	3	7	0	90	11,8 %
SAÚDE	4	3	7	4	63	7	10	3	13	0	2	0	116	15,2 %
SEGURANÇA	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0,7 %
SOCIAL	3	1	0	1	2	6	1	1	0	0	2	1	18	2,4 %
TRABALHO	8	11	7	10	8	27	26	7	9	1	2	1	117	15,4 %
TRÂNSITO	2	0	2	0	0	0	1	1	3	0	0	0	9	1,18 %
TRANSPORTE	2	3	0	0	1	12	1	1	2	0	0	0	22	2,89 %
URBANIZAÇÃO	2	3	9	2	3	3	2	1	1	5	7	2	40	5,26 %
TOTAL	146	60	53	64	112	92	94	50	49	11	26	4	761	

Fato lamentável e vivido no ano de 2020 foi a pandemia de Covid-19, causada pelo vírus SARS-CoV-2 ou Novo Coronavírus, que ainda é preocupação em todo o mundo e é causa de impactos sociais, econômicos, políticos, culturais e históricos reverbera do no dia a dia de todas as sociedades.

Em consequência disso sinalizou-se as demandas relacionada à pandemia, das quais destacam-se primeiramente demandas da SAÚDE (22,4%) que giram em torno das medidas e diretrizes de enfrentamento ao vírus, seguidas pelas reclamações de não cumprimento do transporte gratuito para servidores da saúde (17,2%).

Em terceiro lugar, as manifestações em apoio a criação de CPI da Pandemia (15,5%) que não alcançou o número de assinaturas necessárias para sua criação e foi desencorajada pela Assessoria Jurídica da CLDF devido à ["ausência de indicação do fato determinado", ou seja, a falta de foco da apuração](#). Por fim, em quarto lugar, ficaram as demandas relativas à EDUCAÇÃO com a preocupação acerca da mensalidade escolar na suspensão das aulas (10,3%)

Processo Legislativo - Proposições - Ficha Técnica

Proposição: [RQ 1612/2020](#)

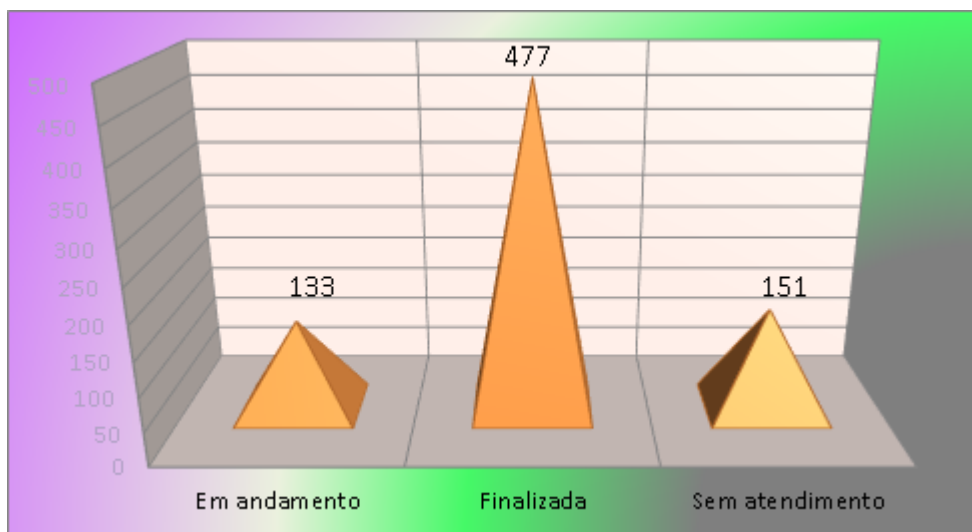
Ementa: Requer a criação de Comissão Parlamentar de Inquérito, com a finalidade de investigar a regularidade dos atos praticados pelo Poder Executivo do Distrito Federal em decorrência da pandemia da Covid-19 - CPI da Pandemia.

Indexação: SEI Nº: 00001-00022459/2020-98

Leitura: 04/08/20

Assunto relacionado à COVID-19	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
ECONOMIA COVID banco	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	5	8,6 %
ECONOMIA COVID comércio	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1,7 %
EDUCAÇÃO COVID aula	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	5,2 %
EDUCAÇÃO COVID auxilio merenda	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1,7 %
EDUCAÇÃO COVID escolas	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	5	8,6 %
EDUCAÇÃO COVID mensalidade	0	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	6	10,3 %
GESTÃO ADM covid	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	3,4 %
SAÚDE covid	0	0	2	2	2	2	5	0	0	0	0	0	13	22,4 %
SAÚDE Cpi COVID	0	0	0	0	0	0	0	1	7	1	0	0	9	15,5 %
SOCIAL/Covid benefício	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1,7 %
TRABALHO/Concurso - COVID	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1,7 %
TRABALHO/covid	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1,7 %
TRANSPORTE - COVID	0	0	0	0	1	8	1	0	0	0	0	0	10	17,2 %
TOTAL	0	1	4	12	4	14	10	3	9	1	0	0	58	

6 Do Grau de Resolubilidade



Resolubilidade	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL		
Em andamento	95	2	10	5	0	5	3	3	6	0	4	0	133	17,5 %	
Finalizada	42	48	31	46	81	60	63	37	42	10	14	3	477	62,7 %	
Sem atendimento	9	10	12	13	31	27	28	10	1	1	8	1	151	19,8 %	
TOTAL	146	60	53	64	112	92	94	50	49	11	26	4	761		

Na busca de constante aperfeiçoamento do serviço prestado pela Ouvidoria, as rotinas devem ser avaliadas e ajustadas a cada ano, acompanhando inovações e situações adversas que surgirem.

Nessa perspectiva, como inovação no ano de 2020 registrou-se o uso do sistema SEI por toda CLDF - que colaborou com o controle das demandas enviadas aos setores para atendimento - e a modalidade de teletrabalho - que apesar da dificuldade inicial mostra-se opção eficaz para todos no mundo moderno.

À título de informação, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é uma plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa .

E como situação adversa, registrou-se o atraso na entrega do sistema licitado, que parcialmente é contemplado pelo SEI, além de complicações geradas pela pandemia, que trouxe doença e afastamento de servidores, dificuldade de treinamento e adaptação das rotinas no SEI e ao teletrabalho.

A quarentena, assim como as mudanças estruturais promovidas pela pandemia do coronavírus, está trazendo mudanças individuais e coletivas.

Por tudo isso, registrou-se a mais baixa média dos últimos anos de demandas **FINALIZADAS (62,7%)** e considerável alta de demandas **SEM ATENDIMENTO (19,8%)** e **EM ANDAMENTO (17,5%)** cujo tempo sem resposta r também ficou elevado.

Espera-se que o plano de trabalho de 2021 consolide as mudanças do novo tempo com a reavaliação das metas existentes afim de garantir o espaço à participação popular como instrumento indispensável de fortalecimento da democracia.

7 Classificação dos Pedidos de Informação – LAI

Em atendimento ao artigo 28, inciso III, do Ato da Mesa Diretora 57/2016, que recepciona a Lei de Acesso à Informação – LAI, regulada em nível federal pela Lei 12.257/2011 e localmente pela Lei Distrital Nº 4990/2012, destacamos as seguintes informações sobre demandas de pedidos de informação do ano de 2020:

- a) quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos: 197
- b) quantidade de pedidos atendidos (finalizados): 137
- c) quantidade de pedidos em andamento no fim do 2020: 14
- d) quantidade de pedidos sem atendimento: 46
- e) quantidade de pedidos indeferidos: 0