



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
OUVIDORIA



Relatório Estatístico Ouvidoria da CLDF 2021

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Ouvidoria

Secretário de Comissão

Suzana Cirqueira da Silva

Servidores

Kátia Brasil Nunes

Márcia de Andrade Barbosa

Maria de Lordes Alves

Maria Helena Ladeira de Souza Medeiros

Raimundo Nonato de S. Macedo

Wallison Alves Soares

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	
1. Histórico	
1.1 Criação e normas vigentes	
1.2 Ouvidores eleitos	
2 Estatística	
2.1 Classificação por Meio de contato	
2.2 Classificação por Tipo de demanda	
2.3 Classificação por Esfera de competência para tratar a demanda	
2.3.1 Classificação esfera segundo o papel da CLDF	
2.3.2 Classificação esfera segundo a área de atuação da CLDF	
2.4 Classificação do assunto	
2.5 Classificação de Resolubilidade	
2.6 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 fomenta a participação popular com o objetivo principal de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela CLDF.

As demandas recebidas abrangem a administração e orçamento local e serviços geridos pelo poder executivo e, considerando a tríplice função legislativa de *legislar, representar e fiscalizar*, todas são analisadas e então orientadas ou encaminhadas à unidade competente para atendimento.

7. histórico

1 Criação e normas

A Ouvidoria foi criada pela Resolução 178/2002.

Inicialmente administrada por comissionado e eleitos deputados como ouvidores, que pode ser reconduzido ao cargo por até 4 anos consecutivos.

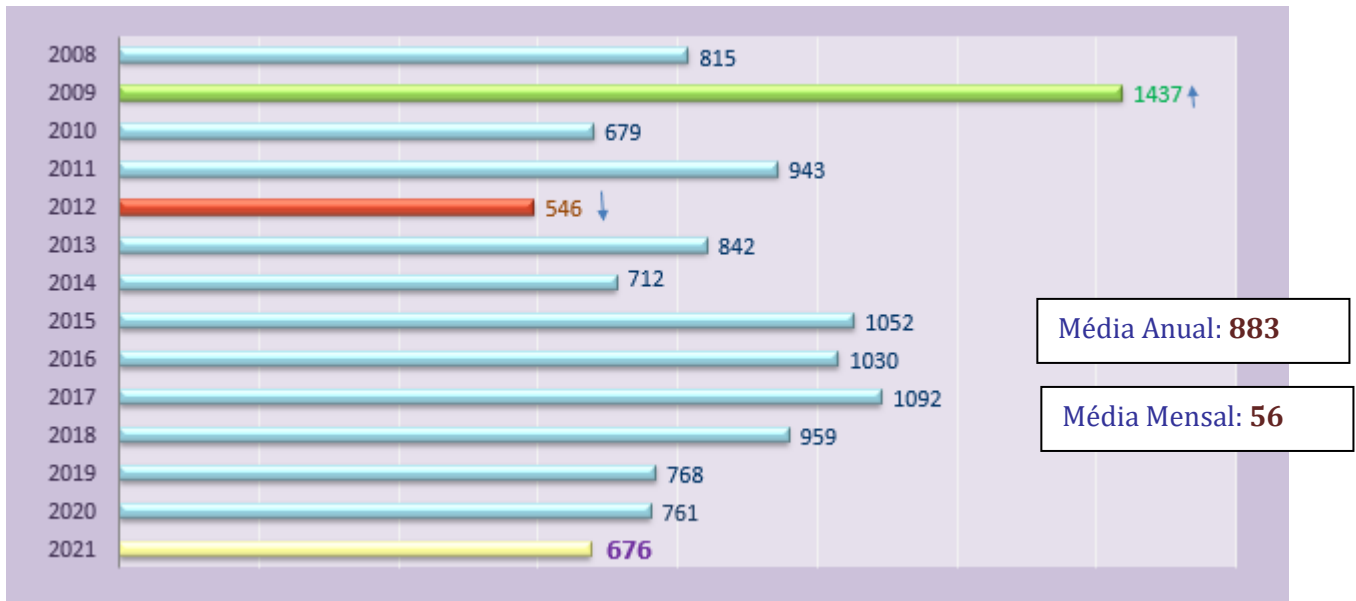
Embora sem competência regulamentada e não contemplada no Regimento Interno da CLDF, a Ouvidoria da CLDF é a unidade responsável pelo acolhimento dos “pedidos de informação”.

A Lei de Acesso à Informação, cujo acesso está regulado em nível federal pela Lei 12.257/2011, localmente pela Lei Distrital Nº 4990/2012, está regulada pelo Ato da Mesa Diretora nº 57/2016 no âmbito da CLDF.

2 Ouvidores eleitos

- 1) Sr. Nilton Rossi (comissionado): 2002/2003? – Disque denúncia
- 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 e 2020 licenças em 2020
- 11) Deputado Delegado Fernando Fernandes: 2021 01/01 (SEI 0302246) a 17/06 (Licença AMD 50/21)
- 12) Deputado Guarda Jânio: 2021: 06/10 Eleito Ata 63ª (0573988)

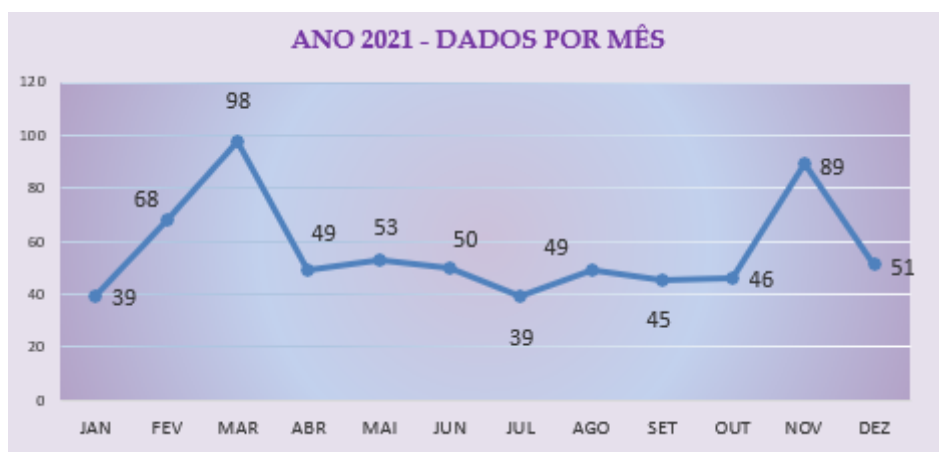
2. Estatística



A Ouvidoria da CLDF foi criada em 2002, porém os registros de estatística foram iniciados a partir de 2008.

Em 2021 aferiu-se o total de **676 demandas registradas**, valor abaixo da média nos últimos anos. A média mensal, em comparação ao ano anterior de 63, baixou para **56 de demandas por mês**.

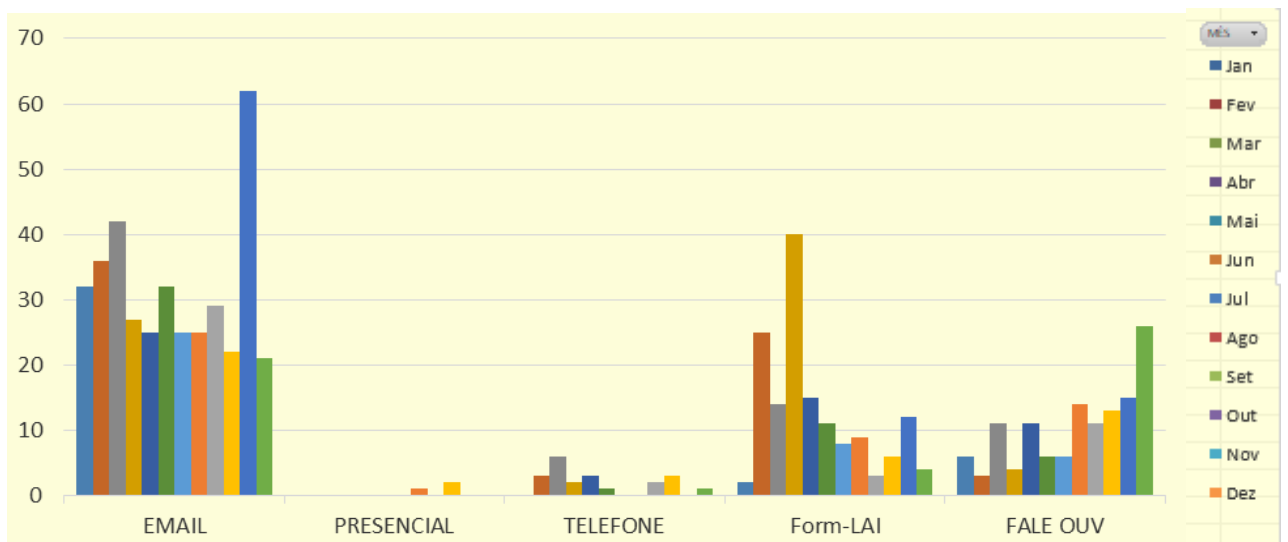
O mês que registrou maior número de participações foi **MARÇO** com **98 demandas**. Os meses com menor número de participações foram **JANEIRO** e **JULHO** com **39 demandas**.



2.1 Classificação por Meio de contato

Em 2021 os meios de contato disponibilizados para população foram:

1) E-mail:	ouvidoria@cl.df.gov.br
2) Telefone:	(61) 3348-0000, 3348-8315, 3348-8664, 3348-8665, 3348-9286
4) Carta	Via SEI ou fisicamente para Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, Brasília/DF - CEP: 70.094-902
5) Presencial:	2º andar do edifício sede
6) Portal www.cl.df.gov.br :	a) "Fale com a Ouvidoria": "Participe"> "Ouvidoria"> "Envie sua demanda". b) "Fale com a Câmara": "Participe"> "Fale conosco" > "Fale com a CLDF"> c) "Lei de acesso à informação": "Transparência"> "Envie seu pedido de informação"
7) Eventos:	CANCELADO TEMPORARIAMENTE (pandemia COVID 19)
8) WhatsApp:	(61) 9677-5435 - NOVO



Meio de contato	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
E-mail	31	36	42	27	25	32	25	25	29	22	62	21	377	55,8
Presencial	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0,4
Telefone	0	3	6	2	3	1	0	0	2	3	0	1	21	3,1
Portal LAI	2	25	14	40	15	11	8	9	3	6	12	4	149	22
Fale Ouv	6	3	11	4	11	6	6	14	11	13	15	26	126	18,6
TOTAL	39	67	73	73	54	50	39	49	45	46	89	52	676	

O meio digital (77,8%) continua sendo o mais usado pela população e abrange os contatos de E-MAIL (55,8%) e acessos pelo portal www.cl.df.gov.br: PORTAL LAI (22%), FALE OUV (18,6%) e FALE CLDF (0%)*.

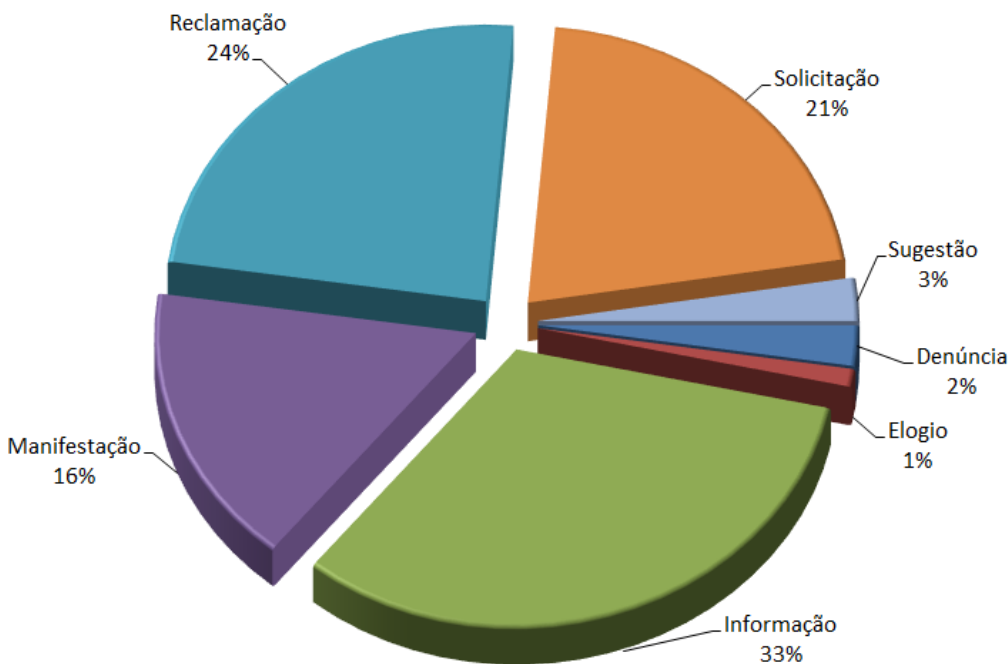
Na sequência estão as modalidades TELEFONE (3,1%) e PRESENCIAL (0,4%).

Destaca-se que:

- não foram realizados eventos da "Câmara em Movimento" devido ao distanciamento social no enfrentamento ao Covid-19.
- iniciou-se o atendimento por "WhatsApp" e o serviço 0800 permanece cancelado.

*Em 2021 a CLDF fez atualização do layout do portal e por falha técnica, foi colocado o mesmo título nos dois formulários "Fale com a CLDF" e "Fale com a Ouvidoria" - o que tornou impraticável diferenciá-los (situação já corrigida).

2.2 Classificação por Tipo de 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 - pedido de serviço que gere ação para realização

INFORMAÇÃO - dados de assunto relativos à CLDF, serviço prestado ou servidor referentes a pedido de informação com base na "LAI"

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

MANIFESTAÇÃO - emissão de opinião acerca de assunto público para conhecimento dos parlamentares

Atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
Denúncia	0	2	1	1	0	1	2	1	4	3	0	1	16	2,4 %
Elogio	3	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	7	1 %
Informação	6	23	23	49	24	14	14	15	7	17	17	11	220	32,5 %
Manifestação	12	7	14	5	6	7	5	6	16	4	3	26	111	16,4 %
Reclamação	7	22	24	11	16	13	13	14	7	16	9	11	163	24,1 %
Solicitação	8	11	8	6	6	14	5	10	10	3	58	3	142	21 %
Sugestão	3	1	2	1	2	0	0	3	1	2	2	0	17	2,5 %
TOTAL	39	67	73	73	54	50	39	49	45	46	89	52	676	

O ano de 2021 registrou maior número de demandas de **INFORMAÇÃO (33%)**, seguidos de **RECLAMAÇÃO (24%)**, **SOLICITAÇÃO (21%)**, **MANIFESTAÇÃO (16%)**, **SUGESTÃO (3%)**, **DENÚNCIA (2%)** e **ELOGIO (1%)**.

INFORMAÇÃO refere-se aos pedidos de informação feitos com base na *Lei de Acesso à Informação-LAI** relacionando a questões da CLDF: gastos públicos, serviços prestados, atos administrativos, pessoal e à própria gestão da Casa.

MANIFESTAÇÃO, que se refere à opinião de cidadãos sobre temas diversos e que são encaminhadas a todos os parlamentares para resposta direta, registrou considerável aumento de participações em relação ao ano anterior.

* 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

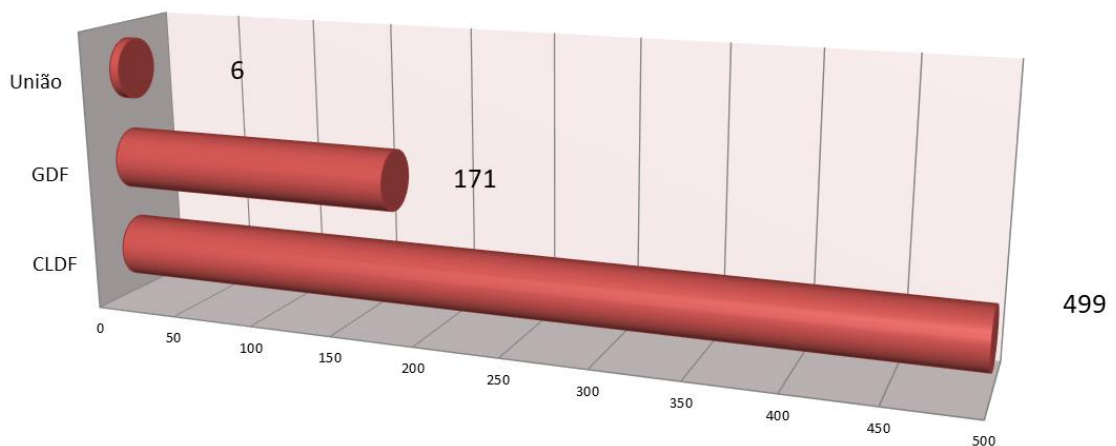
2.3 Classificação por Esfera de competência para tratar a demanda

Esta classificação considera a esfera de poder político a que a demanda está relacionada.

Considerando a tríplice função legislativa de *legislar, representar e fiscalizar*, todas são analisadas e orientadas ou direcionadas às unidades competentes.

Neste sentido, demandas atendidas pela **CLDF (74,6%)** atuando como órgão fiscalizador ou representando o pleito dos cidadãos perante órgãos externos são contabilizadas em **GDF (24,7%)**.

União (0,7%) são demandas referentes a assuntos da área federal, porém engano de cidadãos que confundem a “Câmara Legislativa” com “Câmara Federal” e, neste caso, são informados os contatos da Câmara Federal ou Senado Federal.

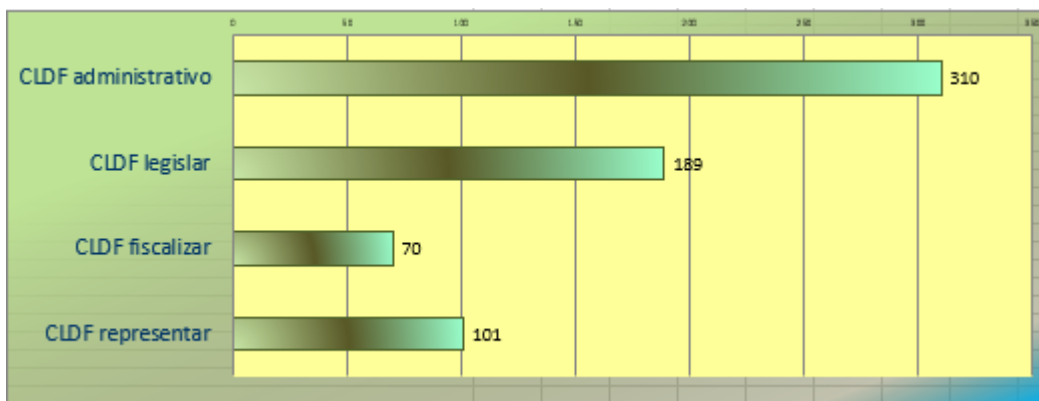


Esfera	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
CLDF	22	53	77	37	42	37	26	35	31	26	75	38	499	74,6%
GDF	15	14	21	12	11	12	11	14	14	20	14	13	171	24,7%
União	2	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	6	0,7%
TOTAL	39	67	73	73	54	50	39	49	45	46	89	52	676	

2.3.1 Classificação esfera segundo o papel da CLDF

De acordo com o papel da Câmara Legislativa do Distrito Federal na solução das demandas mensuramos:

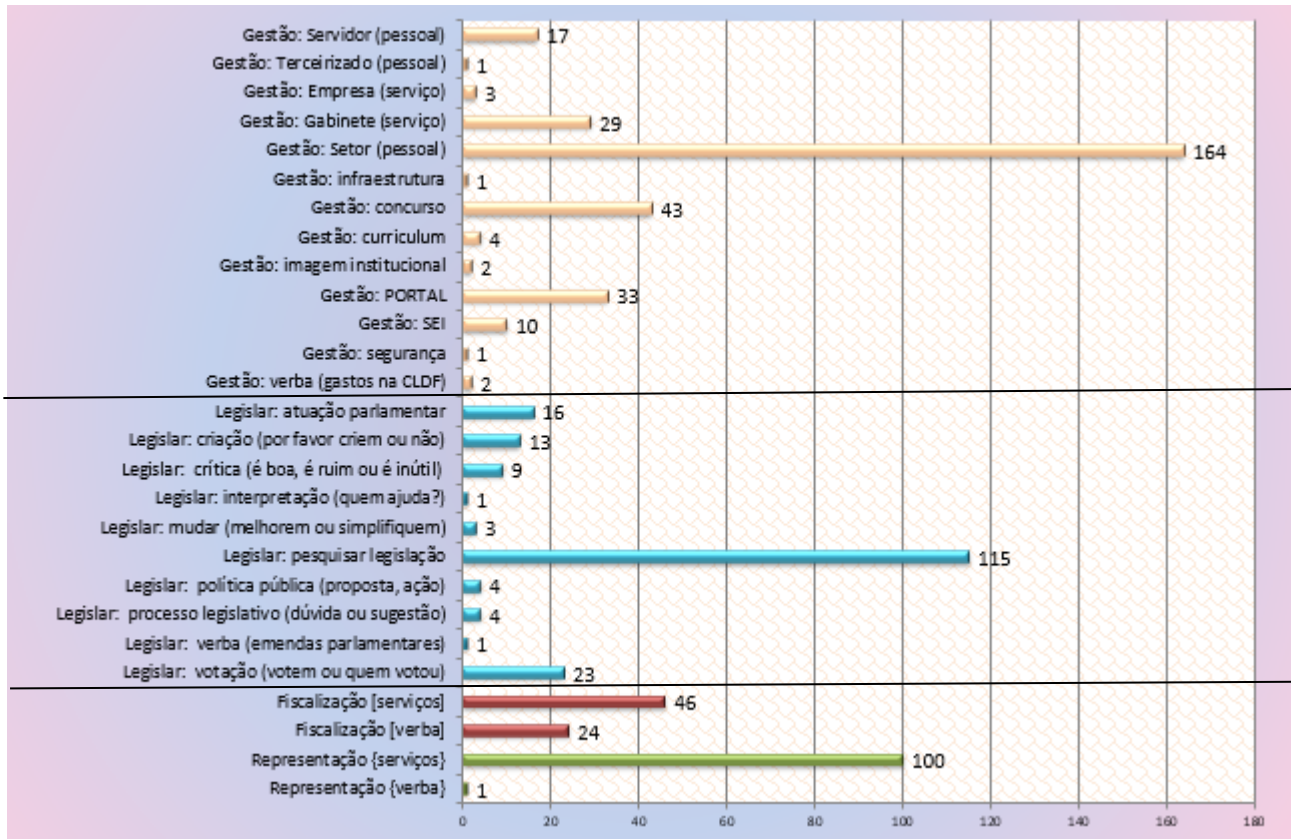
- a) **CLDF ADMINISTRATIVO (46,3%)** referente ao sustento da Casa em seus diversos aspectos: sistemas, quadro de pessoal, serviço, competências das unidades e outros.
- b) **CLDF LEGISLAR (28,2%)** refere-se à atuação parlamentar na criação ou votação de leis, questões sobre interpretação ou pedido de acesso à legislação, ou ainda às etapas e transparência do processo legislativo.
- c) **CLDF FISCALIZAR (10,4%)** refere-se à fiscalização de serviços ou gastos do poder executivo ou judiciário no âmbito do DF.
- d) **CLDF REPRESENTAR (15,1%)** refere-se à solicitação ou informação de serviços do poder executivo ou judiciário no âmbito do DF.



Atuação CLDF	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
CLDF administrativo	13	44	61	33	30	30	20	25	15	12	17	10	310	46,3 %
CLDF legislar	9	9	16	4	12	7	6	10	16	14	58	28	189	28,2 %
CLDF fiscalizar	6	8	8	5	5	2	4	3	6	10	7	6	70	10,4 %
CLDF representar	9	6	13	7	6	10	7	11	8	10	7	7	101	15,1 %
TOTAL	37	67	98	49	53	49	37	49	45	46	89	51	670	

CLDF (74,6%)
do total de
demandas
**exceto união*

2.3.2 Classificação esfera segundo a área de atuação da CLDF



Assuntos na CLDF: GESTÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Gestão: Servidor (pessoal)	0	3	0	2	1	2	2	2	3	1	0	1	17	2,5
Gestão: Terceirizado (pessoal)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
Gestão: Empresa (serviço)	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0,4
Gestão: Gabinete (serviço)	0	1	24	0	1	2	0	0	0	0	1	0	29	4,3
Gestão: Setor (pessoal)	7	26	23	19	15	17	12	16	9	6	11	3	164	24,5
Gestão: infraestrutura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1
Gestão: concurso	2	3	3	9	9	6	3	4	1	2	1	0	43	6,4
Gestão: curriculum	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	0,6
Gestão: imagem institucional	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0,3
Gestão: PORTAL	2	8	5	1	3	0	2	3	1	2	3	3	33	4,9
Gestão: SEI	0	0	4	2	0	1	0	0	0	1	0	2	10	1,5
Gestão: segurança	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
Gestão: verba (gastos na CLDF)	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,3

No âmbito da CLDF, assuntos de **GESTÃO (46%)** recebeu maior número de demandas, destacadas as questões de **SETOR (24,5%)** que é referente aos atendimentos encaminhados às unidades da casa (inclusive aumentou em relação ao ano anterior)

Em seguida estão: **CONCURSO (6,4%)** haja vista que o último certame realizado em 2018 está vigente até 2024/2025 e **PORTAL (4,9%)** que são demandas solicitando, geralmente, a localização das informações no portal ou sugerindo melhorias.

Assuntos na CLDF: LEGISLAR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Legislar: atuação parlamentar	0	4	1	0	0	1	1	1	2	3	0	3	16	2,4
Legislar: criação (por favor criem ou não)	1	2	2	0	2	0	0	4	1	0	1	0	13	1,9
Legislar: crítica (é boa, é ruim ou é inútil)	0	0	3	0	2	0	0	1	1	1	0	1	9	1,3
Legislar: interpretação (quem ajuda?)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
Legislar: mudar (melhorar, simplificar)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0,4
Legislar: pesquisar legislação	2	2	9	4	8	5	2	3	7	7	56	10	115	17,2
Legislar: política pública (proposta, ação)	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0,6
Legislar: processo legislativo	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	4	0,6
Legislar: verba (emendas parlamentares)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1
Legislar: votação (votem ou quem votou)	5	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	14	23	3,4

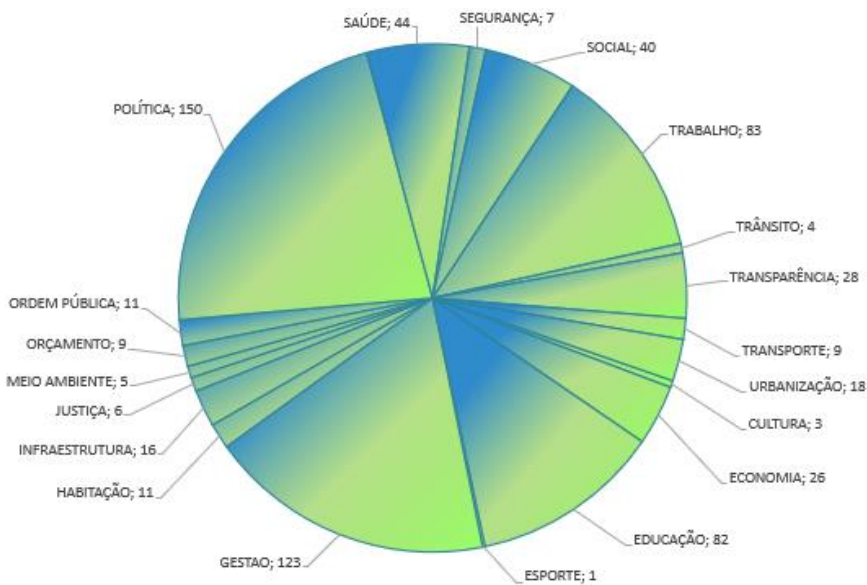
No contexto da **LEGISLAÇÃO** registrou-se maior número de demandas de **PESQUISAR LEGISLAÇÃO (17,2%)** que é referente aos pedidos de pesquisa na legislação geralmente encaminhados ao Setor de Biblioteca que providencia a pesquisa sobre o assunto ou a norma solicitada, que merece destaque pela *rapidez e qualidade* de atendimento nas demandas encaminhadas.

Em seguida está **VOTAÇÃO (3,4%)** solicitando que votem alguma proposição ou questionando a posição do parlamentar nas votações e então **ATUAÇÃO PARLAMENTAR (10,3%)** elogiando ou criticando suas ações e omissões.

Assuntos na CLDF: FISCALIZAR /REPRESENTAR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Fiscalização [serviços]	3	4	5	3	4	1	1	2	5	8	6	4	46	6,9
Fiscalização [verba]	3	4	3	2	1	1	3	1	1	2	1	2	24	3,6
Representação {serviços}	9	6	13	7	6	10	7	11	8	10	7	6	100	14,9
Representação {verba}	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,1

No contexto da **FISCALIZAÇÃO (10,4%)** e da **REPRESENTAÇÃO (15,1%)** que geralmente são demandas referentes a órgãos do poder executivo ou judiciário, os cidadãos solicitam questões mais ligadas a serviço que assuntos ligados a verba.

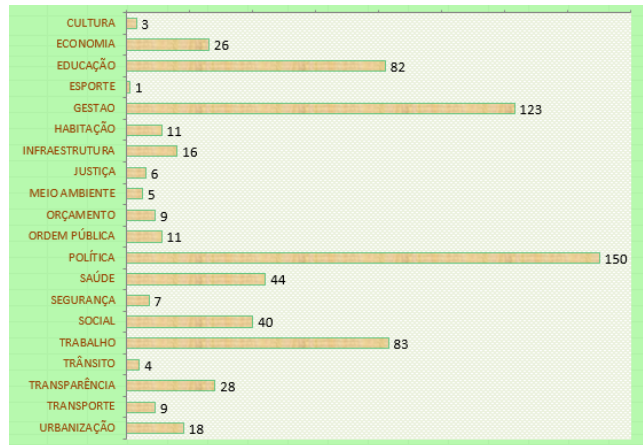
2.4 Classificação do assunto das demandas



POLITICA (22,2%) foi o assunto mais abordado em 2021 para tratar de diversos assuntos: irregularidades serviço público, indicações políticas nas RA's, informação ou participação no processo legislativo e emendas parlamentares, etc.

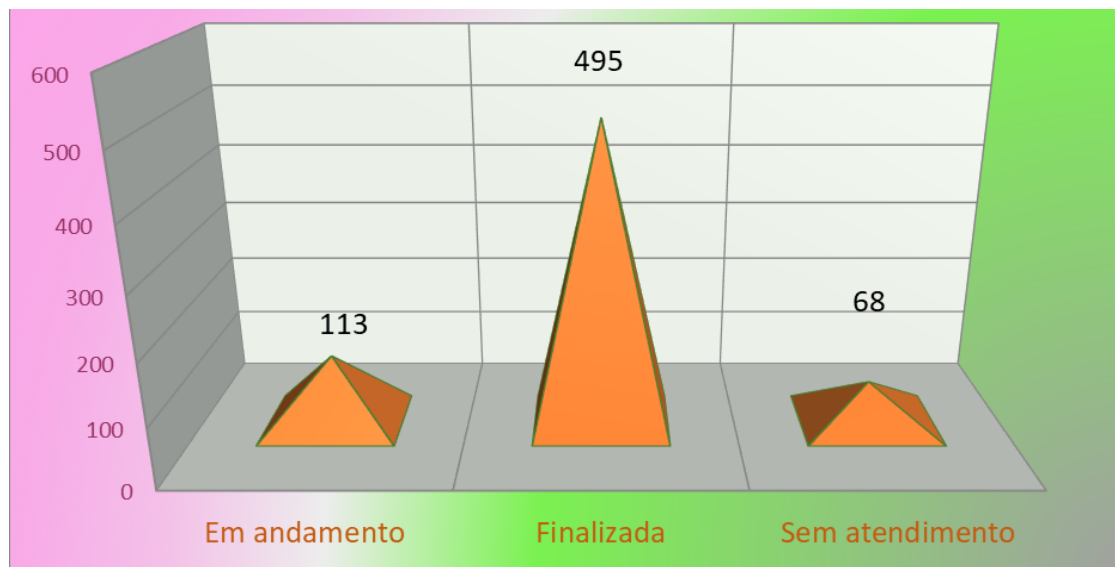
Em segundo lugar, **GESTÃO (18,2%)** tratando demandas relacionadas ao atendimento público, especialmente durante o teletrabalho e na pandemia.

O terceiro e quarto assuntos em quantidade próximas estão **TRABALHO (12,28%)** e **EDUCAÇÃO (12,1%)**, sendo o primeiro relacionado a pedidos de emprego e informações de concurso e o segundo para tratar principalmente sobre a carreira Assistência à Educação do Distrito Federal.



ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
CULTURA	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0,4
ECONOMIA	1	5	2	2	2	0	0	0	2	3	3	6	26	3,8
EDUCAÇÃO	2	2	4	0	1	1	2	5	12	1	52	0	82	12,1
ESPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1
GESTÃO	7	22	14	9	11	22	11	10	5	2	6	4	123	18,2
HABITAÇÃO	0	1	2	0	0	1	1	2	0	1	1	2	11	1,6
INFRAESTRUTURA	5	1	2	0	0	0	2	1	0	2	2	1	16	2,4
JUSTIÇA	0	0	0	0	0	1	1	0	1	2	0	1	6	0,9
MEIO AMBIENTE	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	0	5	0,7
ORÇAMENTO	3	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	9	1,3
ORDEM PÚBLICA	0	1	3	0	1	0	0	0	1	2	1	2	11	1,6
POLÍTICA	4	16	45	12	11	4	11	9	12	10	9	7	150	22,2
SAÚDE	3	5	10	2	4	5	3	1	2	6	0	3	44	6,5
SEGURANÇA	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	1	0	7	1,0
SOCIAL	5	0	3	3	1	2	1	2	0	4	0	19	40	5,9
TRABALHO	5	6	7	11	14	9	4	9	3	8	5	2	83	12,28
TRÂNSITO	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	4	0,59
TRANSPARÊNCIA	0	7	3	5	3	1	0	2	0	2	3	2	28	4,14
TRANSPORTE	2	0	0	1	0	0	0	0	1	2	3	0	9	1,33
URBANIZAÇÃO	1	0	2	3	1	0	2	6	1	0	1	1	18	2,66
TOTAL	39	68	98	49	53	50	39	49	45	46	89	51	676	

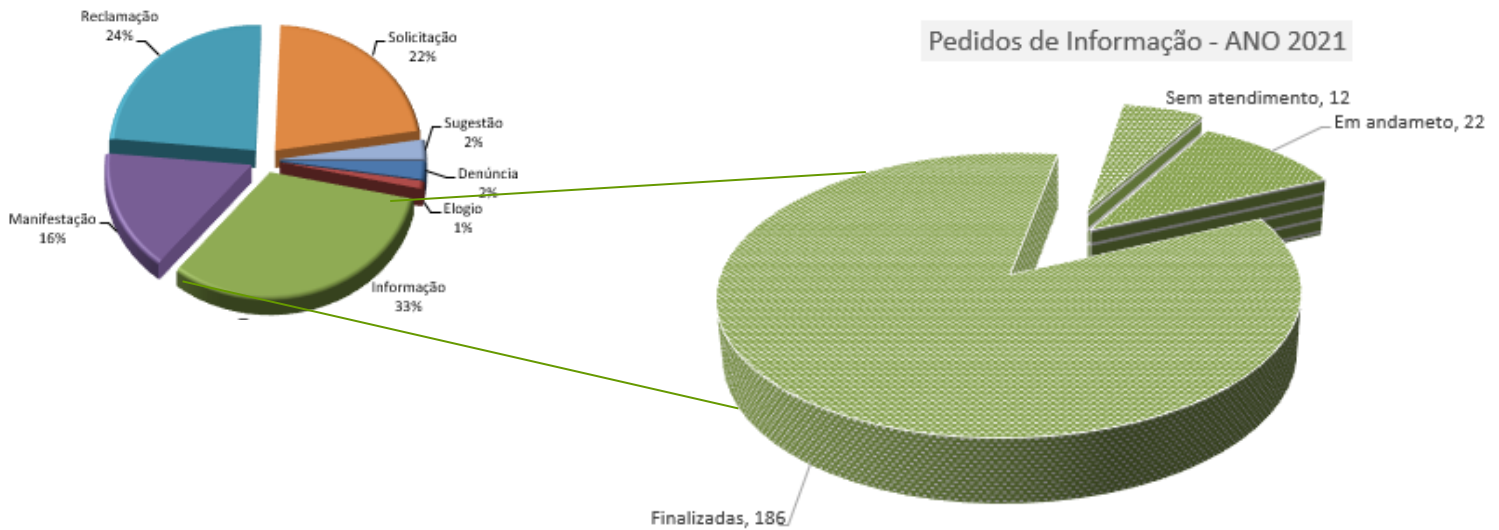
2.5 Classificação de Resolubilidade



Resolubilidade	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Em andamento	4	0	11	1	7	4	7	5	6	7	51	10	113	16,7
Finalizada	33	62	80	40	40	43	25	37	35	35	29	36	495	73,2
Sem atendimento	2	6	7	8	6	3	7	7	4	4	9	5	68	10,1
TOTAL	39	68	98	49	53	50	39	49	45	46	89	51	676	

Em 2021 o grau de resolubilidade das demandas voltou a normalizar aferindo alta nas demandas **FINALIZADAS (73,2%)** e nas demandas **EM ANDAMENTO (6,7%)** e baixa nas demandas **SEM ATENDIMENTO (10,1%)**.

2.6 Classificação dos Pedidos de Informação - LAI



Em atendimento ao art. 28., inciso II, do AMD 57/2016 que recepiona a Lei de Acesso à Informação – LAI*, mensuramos em 2021 a quantidade de:

- a) pedidos de informação recebidos: 220
- b) pedidos atendidos: 186
- c) pedidos indeferidos: 0 (zero)
- d) pedidos sem atendimento: 12

LAI	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Em andamento	0	0	8	1	0	0	1	1	1	4	3	3	22	10,0
Finalizada	6	23	38	20	22	13	12	13	6	13	12	8	186	84,5
Sem atendimento	0	0	2	4	1	1	1	1	0	0	2	0	12	5,5
TOTAL	6	23	48	25	23	14	14	15	7	17	17	11	220	

SITUAÇÃO	Classificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral	%
EM ANDAMENTO	denúncia						1			1	1			3	1,36
	informação			8	1			1	1	1	4	3	3	22	10,00
	manifestação					1							2	3	1,36
	reclamação	3		2		4		5	2	1	2		4	23	10,45
	solicitação	1		1		1	3	1	2	3		48	1	61	27,73
	sugestão					1								1	0,45
EM ANDAMENTO Total		4	11	11	1	7	4	7	5	6	7	51	10	113	51,36
Finalizada	denúncia		1	1	1			1	1	3	2			10	4,55
	elogio	3	1	1			1				1			7	3,18
	informação	6	23	38	20	22	13	12	13	6	13	12	8	186	84,55
	manifestação	12	7	13	5	4	6	4	3	10		2	22	88	40,00
	reclamação	3	18	19	8	9	12	5	8	4	14	8	5	113	51,36
	solicitação	6	12	6	5	5	11	3	9	11	3	5	1	77	35,00
	sugestão	3		2	1				3	1	2	2		14	6,36
Finalizada Total		33	62	80	40	40	43	25	37	35	35	29	36	495	73,22
Sem atendimento	denúncia		1					1					1	3	1,36
	informação			2	4	1	1	1	1			2		12	5,45
	manifestação			1		1	1	1	1	2	4	1	2	14	6,36
	reclamação	1	4	3	3	3	1	3	4	2		2	1	27	12,27
	solicitação	1		1	1			1	1			4	1	10	4,55
	sugestão		1			1								2	0,91
Sem atendimento Total		2	6	7	8	6	3	7	7	4	4	9	5	68	30,91
Total Geral		39	68	98	49	53	50	39	49	45	46	89	51	676	

A Lei de Acesso à Informação está regulada em nível federal pela Lei 12.257/2011, localmente pela Lei Distrital Nº 4990/2012 e no âmbito da CLDF pelo Ato da Mesa Diretora nº 57/2016.