



**CÂMARA
LEGISLATIVA**
DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO ANUAL

2022

OUVIDORIA

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Ouvidoria

Ouvidor

Deputado Jorge Vianna (2023)

Secretária de Comissão

Susana Cirqueira da Silva

Servidores

Erica Cristina Albuquerque Santana

Kátia Brasil Nunes

Márcia de Andrade Barbosa

Maria de Lourdes Alves

Maria Helena Ladeira de Souza Medeiros

Raimundo Nonato de Sousa Macedo

Wallison Alves Soares

Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal

Edifício Sede da CLDF, 2º andar, sala 2.36

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5

CEP: 70094-902, Brasília - DF

Telefone: (61) 3348-8315

WhatsApp: (61) 99677-5435

E-mail: ouvidoria@cl.df.gov.br

Site: www.cl.df.gov.br

Sumário

1. Apresentação	3
2. Estatística	4
2.1 Classificação por Meio de Contato	5
2.2 Classificação por Tipo de Demanda	6
2.3 Classificação por Esfera de Competência	8
2.4 Classificação por Funções da CLDF	9
2.5 Classificação por Assunto e Tema	11
2.6 Classificação de Resolubilidade	12
2.7 Classificação dos Pedidos de Informação – LAI	14

1. Apresentação

A Ouvidoria da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF) acolhe demandas dos cidadãos e dos servidores do órgão, atuando como um canal de relacionamento com o Poder Legislativo local e contribuindo para o aprimoramento do serviço público prestado pela Casa.

Sua função é promover a participação social, registrando denúncias, reclamações, solicitações, manifestações, sugestões, elogios ou pedidos de informação, que serão analisados, orientados e/ou encaminhados à unidade ou órgão competente para o atendimento devido.

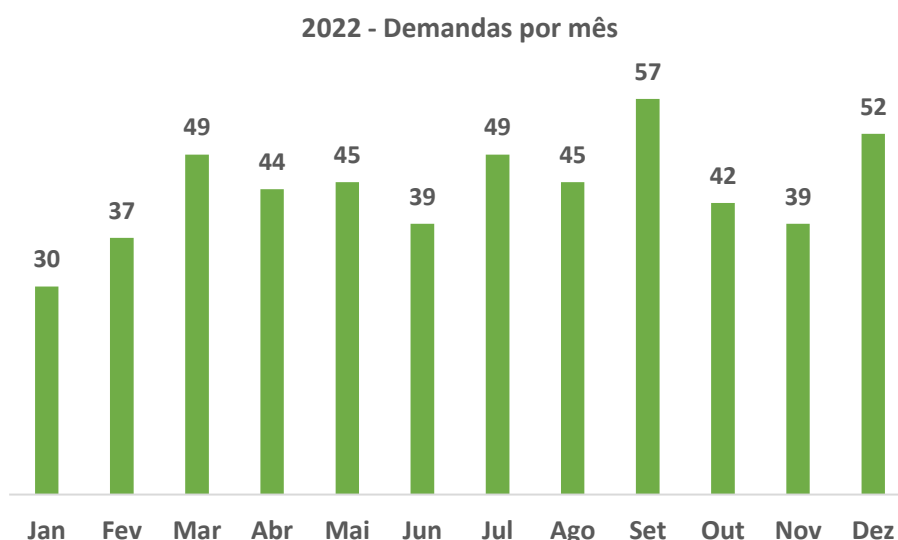
Por determinação do Ato da Mesa Diretora nº 57 de 2016, a Ouvidoria é a unidade responsável na CLDF pelo serviço de informação ao cidadão. Este Ato normatiza internamente a Lei de Acesso à Informação, regulada em nível federal pela Lei nº 12.257 de 2011 e localmente pela Lei nº 4.990 de 2012.

2. Estatística

Embora criada em 2002, a Ouvidoria da Câmara Legislativa tem registros estatísticos somente a partir de 2008. Considerando o tempo desde sua criação, a participação popular na Ouvidoria da CLDF varia consideravelmente a cada ano, apresentando tendência de queda, justificada pela maior transparência ativa, através do Portal da Transparência (<https://www.cl.df.gov.br/web/portal-transparencia/>), e pela grande quantidade de canais de atendimento do cidadão, como o atendimento prestado diretamente pelas Comissões Permanentes da Casa e pelos Gabinetes Parlamentares.

Entretanto, a Ouvidoria objetiva ser o principal canal de contato com os cidadãos, buscando fornecer um atendimento cada vez melhor, especializado, embasado na Lei de Acesso à Informação e na Lei Distrital nº 6.519 de 2020 (que dispõe, entre outros, sobre normas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos distritais), com o intuito de que cada demanda seja tratada de forma rápida e satisfatória. A média anual de atendimento na unidade é de, aproximadamente, 890 demandas, considerando todas as demandas recebidas desde 2008.

Em 2022 aferiu-se o total de 528 demandas registradas, valor abaixo da média dos últimos anos. Os meses que registraram maior número de participação foram setembro, com 57 demandas, e dezembro, com 52.

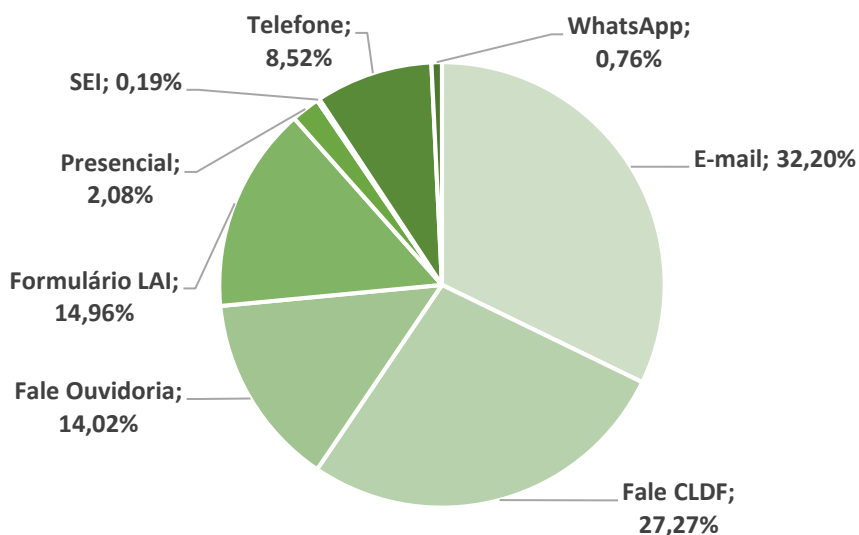


2.1 Classificação por Meio de Contato

Em 2022, a população pôde entrar em contato com a Ouvidoria pelos seguintes canais:

E-mail	ouvidoria@cl.df.gov.br
Formulário “Fale com a CLDF”	https://www.cl.df.gov.br/web/guest/falecomacldf
Formulário “Fale com a Ouvidoria”	https://www.cl.df.gov.br/web/guest/envie-sua-demanda
Formulário “Faça seu pedido de informação – LAI”	https://www.cl.df.gov.br/web/guest/faca-seu-pedido
Atendimento Presencial	Edifício Sede da CLDF, 2º andar, sala 2.36
Sistema Eletrônico de Informações – SEI	https://sei.cl.df.gov.br/
Telefone	(61) 3348-8315 / (61) 3348-8283 / (61) 3348-8665
WhatsApp	(61) 99677-5435

A quantidade de demandas recebidas por cada canal pode ser observada no gráfico abaixo, no qual fica visível que a preferência de contato foi o e-mail:



O meio digital é o mais usado pela população, sendo que 88,64% das demandas foram recebidas por este meio, que abrange os contatos via e-mail e os enviados pelo portal da CLDF (www.cl.df.gov.br), através dos formulários: “Fale com a CLDF”, “Fale com a Ouvidoria” e “Faça seu pedido de informação”. Ainda neste meio, uma demanda foi recebida via SEI, proveniente de uma unidade interna da CLDF.

O atendimento telefônico ficou em segundo lugar, seguido pelo atendimento presencial. Também foram realizados alguns atendimentos via WhatsApp, com quantitativo pouco expressivo, mas que tende a aumentar como reflexo dos tempos atuais.

No ano de 2022 a CLDF não realizou eventos externos, em que sessões plenárias ou audiências públicas são realizadas nas Regiões Administrativas do Distrito Federal. Nos anos em que estes eventos acontecem, a Ouvidoria participa registrando demandas da população local, sendo mais um canal de contato entre a Casa e os cidadãos.

Na tabela abaixo é possível visualizar a quantidade mensal de demandas recebidas por cada canal de atendimento:

MEIO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
E-mail	15	19	16	9	11	17	20	16	10	12	11	14	170	32,20
Fale CLDF	4	7	10	12	17	7	9	10	14	19	13	22	144	27,27
Fale Ouvidoria	7	3	14	9	5	6	4	3	6	7	7	3	74	14,02
Formulário LAI	4	7	5	8	8	5	13	7	7	3	5	7	79	14,96
Presencial			1			1			8			1	11	2,08
SEI		1											1	0,19
Telefone			3	5	4	3	3	9	12	1	3	2	45	8,52
WhatsApp				1								3	4	0,76
TOTAL	30	37	49	44	45	39	49	45	57	42	39	52	528	100

2.2 Classificação por Tipo de Demanda

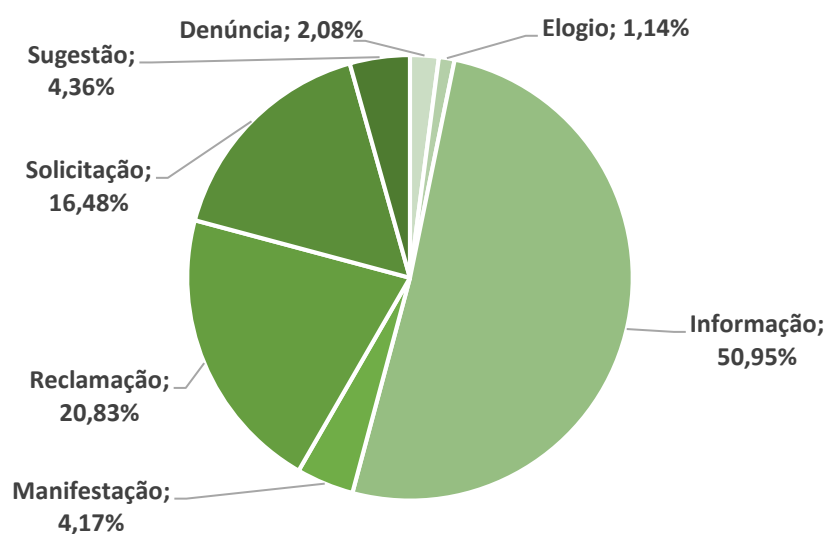
As demandas recebidas na unidade são classificadas por tipo, uma vez que é importante diferenciar os pedidos de informação das demais demandas de ouvidoria, visto que são regulados por legislação específica (Lei de Acesso à Informação). Muitas vezes uma demanda pode ser classificada em mais de um tipo, mas buscamos identificar o tema central de cada atendimento, a base de cada demanda, para realizar a classificação.

Os tipos de demandas são:

- **Denúncia:** acusação contra ato irregular ou omissão.

- **Elogio:** mensagem de apreço, reconhecimento ou satisfação.
- **Informação:** pedidos de orientação para obtenção da informação almejada; informação documentada (produzida, acumulada, arquivada ou não, custodiada); informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; informação sobre atividades exercidas; informação pertinente a patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos; informação relativa a programas, projetos e ações do órgão; informação relativa ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.
- **Manifestação:** emissão de opinião acerca de assunto público para conhecimento.
- **Reclamação:** queixa ou protesto com reivindicação de um posicionamento ou solução.
- **Solicitação:** pedido de serviço que gere ação para realização.
- **Sugestão:** ideia ou proposta para solução ou aprimoramento do serviço público.

No ano de 2022 os “Pedidos de Informação” representaram a maioria das demandas registradas na unidade, como pode ser visto no gráfico abaixo:



Os “Pedidos de Informação” são tratados no âmbito da CLDF pelo Ato da Mesa Diretora nº 57 de 2016, que regula internamente a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.257 de 2011 e Lei Distrital nº 4.990 de 2012). O segundo tipo de demanda mais registrado foi a “Reclamação”, seguido da “Solicitação”, como pode ser observado na tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Denúncia	0	0	1	0	2	0	0	2	4	0	0	2	11	2,08
Elogio	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	6	1,14
Informação	12	16	18	22	32	19	38	17	28	24	19	24	269	50,95
Manifestação	2	2	4	3	1	0	0	3	2	2	2	1	22	4,17
Reclamação	10	6	12	11	6	13	7	14	13	5	9	4	110	20,83
Solicitação	3	6	12	6	3	7	3	8	7	8	9	15	87	16,48
Sugestão	3	6	2	2	1	0	1	1	2	1	0	4	23	4,36
TOTAL	30	37	49	44	45	39	49	45	57	42	39	52	528	100

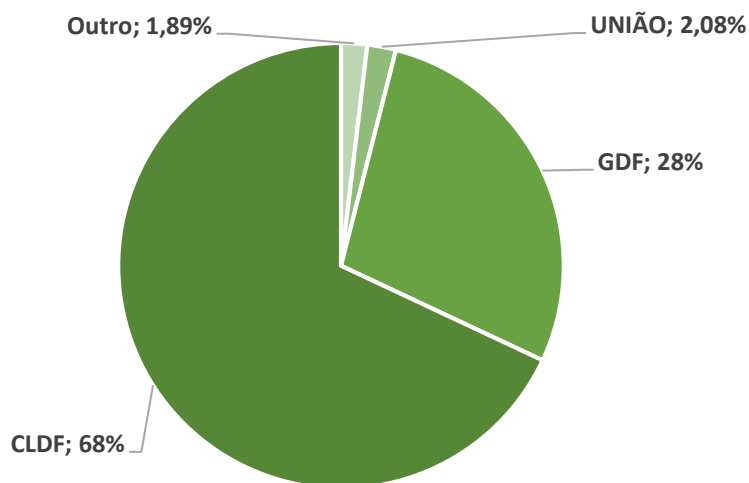
2.3 Classificação por Esfera de Competência

Esta classificação considera a esfera de poder político a qual a demanda está relacionada. Nesta concepção, as demandas são classificadas nos seguintes domínios: CLDF, GDF, UNIÃO e Outros. A Câmara Legislativa do Distrito Federal tem competência para legislar, para representar o cidadão e para fiscalizar o executivo, além de atuar administrativamente em sua esfera. Quando o demandante aciona a CLDF em sua função representativa ou fiscalizatória, o domínio da demanda é classificado como GDF.

São contabilizadas em União as demandas referentes a assuntos da área federal. Uma observação curiosa é a confusão entre “Câmara Legislativa do Distrito Federal” e “Câmara dos Deputados”. Neste caso, a Ouvidoria da CLDF informa os contatos do Congresso Nacional ou da Câmara dos Deputados, direcionando o atendimento. Em “Outros” entram as demandas que não são de competência nem da CLDF, nem do GDF e nem da UNIÃO, que representam um baixo valor numérico.

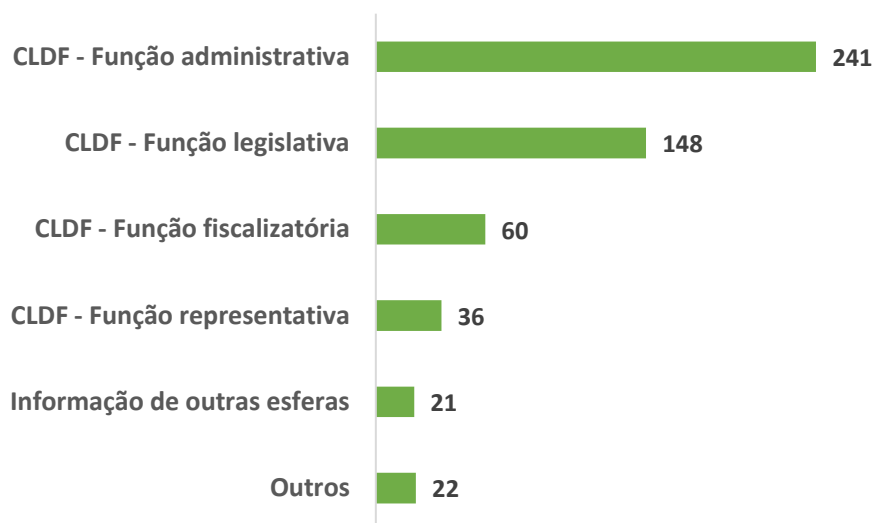
A maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria, no ano de 2022, foram do domínio da CLDF, mas as demandas relativas ao GDF também foram

numerosas, abrangendo principalmente reclamações sobre problemas específicos. A distribuição das demandas por domínio pode ser observada no gráfico abaixo:



2.4 Classificação por funções da CLDF

Em 2022, a Ouvidoria registrou 241 demandas como pertencentes ao âmbito administrativo da CLDF, 148 demandas como pertencentes ao âmbito legislativo, 60 demandas ligadas à função fiscalizatória e 36 demandas ligadas à função representativa. Também recebeu 21 demandas buscando informação de outras esferas e 22 não classificáveis conforme as funções da CLDF.



Dentre as demandas ligadas ao âmbito administrativo, podemos destacar 45 pedidos de informação acerca de assuntos variados, como por exemplo, pedidos de fotos ou filmagens de eventos realizados na CLDF; cópia de contratos ou relatórios; dúvidas sobre Carta de Serviços da CLDF, Dados Abertos, Laboratório de Inovação, atualização de endereço, documentos necessários para posse; informação sobre cursos, sobre número de servidores vacinados contra COVID-19, doação de cestas básicas e contatos.

Ainda no âmbito administrativo, podemos destacar que tivemos 32 demandas acerca do Fundo de Assistência à Saúde da Câmara Legislativa (Fascal), 31 demandas relacionadas a estrutura de cargos e carreiras da Casa, 22 demandas com pedidos de emprego ou estágio, 19 demandas acerca de informações pessoais e 16 demandas relacionadas ao acesso ao SEI.

Por fim, de forma mais esparsa, tivemos demandas administrativas ligadas aos meios de comunicação da CLDF (site, publicações, TV Legislativa, e-mail), pedidos de reunião, demandas relacionadas a grupos de servidores, sobre deputados, demandas sobre setores e gabinetes, sobre empresas terceirizadas que prestam serviço para a CLDF, sobre orçamento, sobre notas taquigráficas, sobre infraestrutura da CLDF, acerca da imagem institucional da Casa, sobre visita à Câmara e sobre a própria Ouvidoria.

Em relação a função legislativa da CLDF, a Ouvidoria registrou 148 demandas. Destas, podemos destacar 36 atendimentos ligados à pesquisa sobre leis e 27 pedidos de exemplar de lei específica (por vezes em formato impresso) - importante ressaltar que a Biblioteca da CLDF também recebe diretamente estes tipos de demandas. Ainda acerca de leis específicas, houve o registro de 39 demandas relacionadas à criação, divulgação, alteração ou crítica a estas leis.

Ainda no campo da função legislativa, houve atendimentos acerca dos trabalhos das Comissões Permanentes da Casa, da Assessoria Legislativa e do Processo Legislativo. Por fim, também foram registradas demandas relacionadas a atuação legislativa dos parlamentares, emendas parlamentares,

questionamentos sobre aplicação e interpretação de leis, assim como sobre documentos ligados ao processo legislativo (discussões, atas, mensagens).

Relacionadas ao âmbito da função fiscalizatória da CLDF, a Ouvidoria recebeu 60 demandas. Neste conjunto o cidadão solicita que o Poder Legislativo trabalhe fiscalizando a prestação de serviços e gastos executados pelo Poder Executivo do Distrito Federal. Podemos exemplificar citando pedidos de fiscalização de obras públicas, relatos de vias sem manutenção, demora para cirurgias em hospitais, não cumprimento de leis.

Ligadas à função representativa da CLDF, foram recebidas 36 demandas. Neste grupo o demandante solicita que o Legislativo represente seu pedido junto ao Executivo. Como exemplo, citamos sugestão de trajetos de linhas de ônibus e acerca de tributos e do programa “Nota Legal”, pedidos de asfalto e reforma em parques.

Por fim, a Ouvidoria registrou 22 demandas que não são classificáveis de acordo com suas funções institucionais, como manifestações ligadas à campanha eleitoral de candidatos específicos de outras esferas políticas, pedidos de divulgação comercial e pedidos de auxílio tecnológico não relacionado à Casa.

2.5 Classificação por Assunto e Tema

A ouvidoria da CLDF registra demandas de assuntos variados, então será explanado nesta sessão os assuntos mais abordados. A “Saúde” foi tema de 56 demandas. Dentre estas, podemos destacar demandas relacionadas ao Fundo de Assistência à Saúde da Câmara Legislativa (Fascal), pedidos de suspensão da obrigatoriedade do uso de máscara facial pelos professores da rede pública e dificuldade para realização de cirurgias na rede pública.

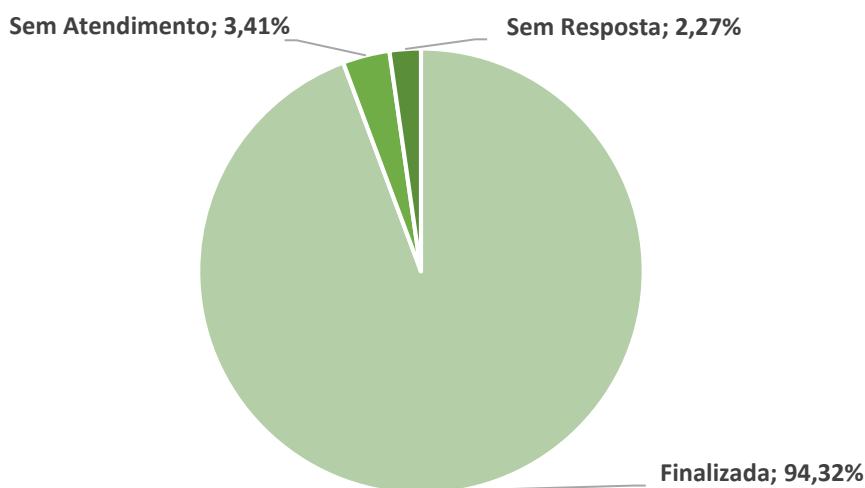
“Ordem Urbanística” também foi tema recorrente no ano de 2022, com 31 demandas, abrangendo edificações abandonadas e o excesso de barulho urbano. “Trabalho e Renda” foram assunto de 30 demandas, geralmente de

cidadãos em busca de emprego. “Educação” registrou 18 demandas, assim como “Atendimento”. “Obras e Infraestrutura” e “Desenvolvimento Urbano e Habitação”, 13 demandas cada. “Transporte e Mobilidade” tiveram 12 registros e “Fazenda/Tributos”, 11.

Por fim, foram abordados também os seguintes assuntos: política, desenvolvimento sustentável, desenvolvimento social, cidadania, cultura e economia criativa, meio ambiente, proteção animal, direitos humanos, segurança pública, justiça, orçamento, gastos públicos, governo, esporte e lazer, participação popular, turismo, desenvolvimento rural e comunicação, além de demandas sem assuntos específicos, relacionadas com informações diversas.

2.6 Classificação de Resolubilidade

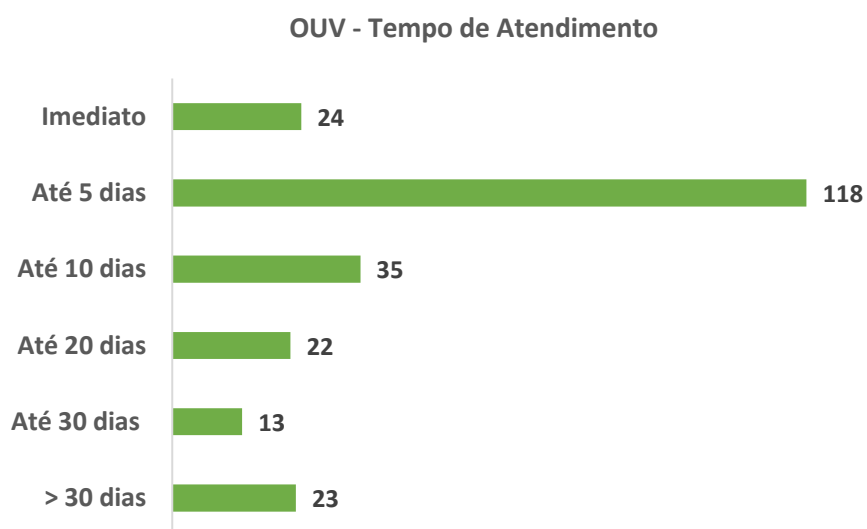
Das 528 demandas registradas no ano em análise, 498 foram finalizadas, o que configura 94,32% de demandas atendidas. 3,41% do registrado ficou sem atendimento e 2,27% ficou sem resposta da unidade responsável, após o encaminhamento dado pela Ouvidoria. A resolubilidade das demandas pode ser observada no gráfico e tabela abaixo:



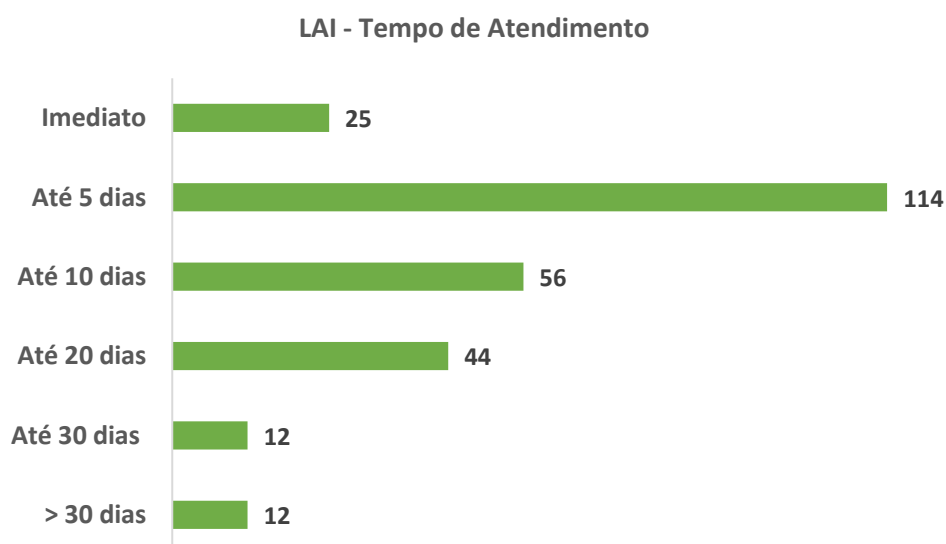
RESOLUBILIDADE	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Finalizada	26	35	43	42	41	35	48	45	56	41	38	48	498	94,32
Sem Atendimento	1	2	6	1	3	1	0	0	0	1	0	3	18	3,41
Sem Resposta	3	0	0	1	1	3	1	0	1	0	1	1	12	2,27
TOTAL	30	37	49	44	45	39	49	45	57	42	39	52	528	100

Das 498 demandas finalizadas, 235 foram demandas de ouvidoria (denúncia, elogio, manifestação, reclamação, solicitação e sugestão) e 263 foram pedidos de informação.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 235 demandas de ouvidoria finalizadas registradas em 2022:



Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 263 pedidos de informação finalizados registrados em 2022:



2.7 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 os seguintes dados, referentes à Ouvidoria, sobre demandas de pedidos de informação do ano de 2022:

- quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos: 269
- quantidade de pedidos atendidos (finalizados): 263
- quantidade de pedidos sem atendimento na Ouvidoria: 3
- quantidade de pedidos sem resposta de unidade: 3
- quantidade de pedidos indeferidos: 0
