



**CÂMARA
LEGISLATIVA**
DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO ANUAL
2024
OUVIDORIA

(elaborado em maio/2025)

Câmara Legislativa do Distrito Federal

Ouvidoria

Ouvidor

Deputado Jorge Vianna

Secretária de Comissão

Susana Cirqueira da Silva

Servidores

Alexandre Cardoso Sahadi

Aline Chaves Marinho e Silva

Camila de Medeiros Escobar

Erica Cristina Albuquerque Santana

Joilson de Oliveira Silva

Gabriela de Souza Gonçalves

Márcia de Andrade Barbosa

Maria de Lourdes Alves

Maurício Pinto Cauchioli

Maria Helena Ladeira de Souza Medeiros

Raimundo Nonato de Sousa Macedo

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	7
2.3 Classificação por Assunto e Tema	9
2.4 Classificação de Resolubilidade	25
2.5 Classificação de Tempo de Atendimento.....	27
2.6 Classificação dos Pedidos de Informação – LAI	29

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.

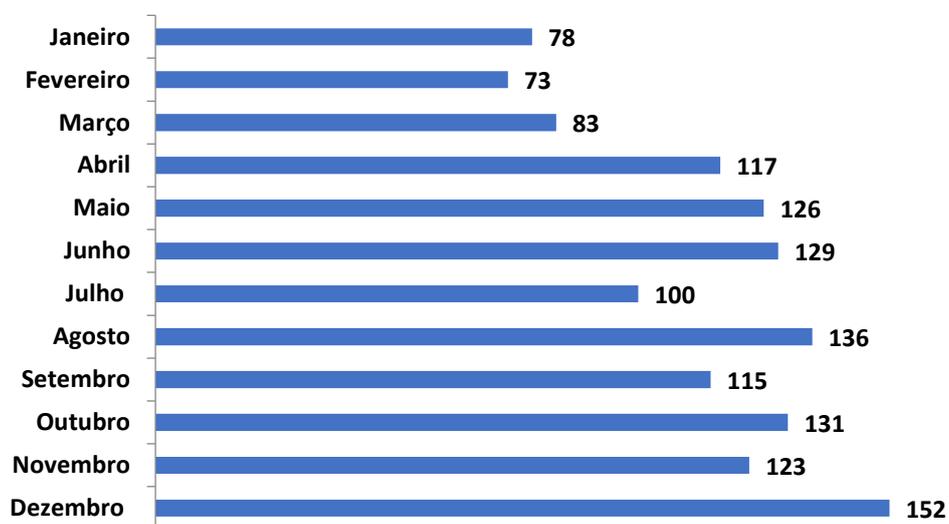
Sua função é promover a participação social, registrando denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, ou pedidos de informação, que serão analisados, orientados e/ou encaminhados à unidade ou órgão competente para o atendimento devido.

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, fato justificado pelo acesso da população à transparência ativa da CLDF, através do Portal da Transparência (<https://www.cl.df.gov.br/web/portal-transparencia/>), e pela grande quantidade de canais de atendimento ao cidadão na CLDF, 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, 917 demandas, considerando todas as demandas recebidas desde 2008. Em 2024 aferiu-se o total de 1363 demandas registradas, valor acima da média dos últimos anos. O mês com maior número de demandas foi dezembro, com 152 registros, como pode ser observado no gráfico abaixo:

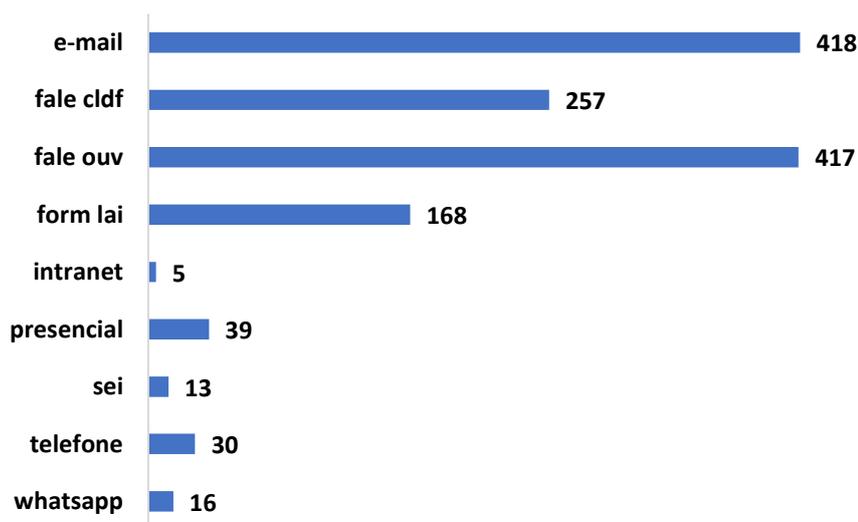


2.1 Classificação por Meio de Contato

Em 2024, 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
Intranet	link “Ouvidoria” na intranet da CLDF
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 e tabela abaixo:



Meio de Contato	Qtde	%
E-mail	418	30,67
Portal Fale CLDF	257	18,86
Portal Fale Ouvidoria	417	30,59
Portal LAI	168	12,33
Intranet	5	0,37
Presencial	39	2,86
SEI	13	0,95
Telefone	30	2,20
Whatsapp	16	1,17
TOTAL	1363	100

O meio digital é o mais usado pela população, sendo que 94,94% das demandas foram recebidas por este meio, que abrange os contatos via e-mail, as demandas enviadas 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”, e as demandas recebidas via intranet, SEI (Sistema Eletrônico de Informações) e whatsapp.

O atendimento presencial ficou em segundo lugar, seguido pelo atendimento telefônico.

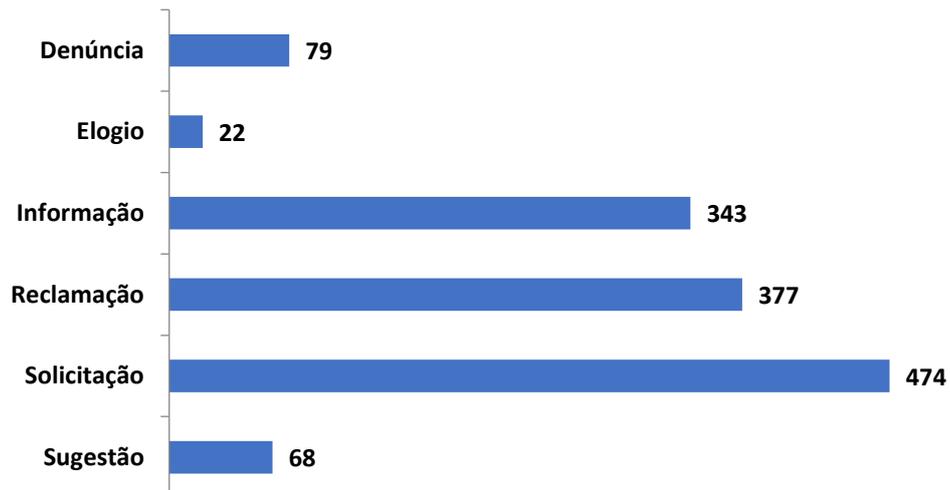
2.2 Classificação por Tipo de Demanda

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.
- **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 2024 as “solicitações” representaram a maioria das demandas registradas na unidade, como pode ser visto no gráfico e tabela abaixo:



Tipo de Demanda	Qtde	%
Denúncia	79	5,80
Elogio	22	1,61
Informação	343	25,17
Reclamação	377	27,66
Solicitação	474	34,78
Sugestão	68	4,99
TOTAL	1363	100

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).

2.3 Classificação por Assunto e Tema

Em relação ao assunto das demandas, a principal característica é a grande amplitude de temas e assuntos, sendo que a maioria das demandas trazem assuntos “únicos”. Os temas envolvendo mobilidade, trabalho, educação, saúde, política e transparência são constantes.

Outra constante no atendimento da Ouvidoria é a presença de demandas que tratam de mais de um assunto e que podem receber mais de um tipo de classificação. Sendo assim, a classificação é apenas norteadora, buscando identificar o núcleo principal do atendimento em questão.

É necessário enfatizar que a Ouvidoria recebe demandas identificadas e anônimas, procurando dar o devido encaminhamento a todas elas. Cada registro é tratado como demanda individual, independente da autoria ou da repetição de demandantes frequentes. Sendo assim, um assunto destacado no ano pode ter sido enviado por muitos demandantes diferentes, mas também pode ter sido enviado de forma frequente por alguns demandantes. A Ouvidoria foca nas demandas de forma individual para que o atendimento seja sistemático e receptivo às manifestações do demandante que deseja reforçar a sua demanda.

Em relação às **denúncias**, segue abaixo tabela com os temas e assuntos demandados:

Tema		Assunto
terceirizados	22	conduta de funcionários terceirizados da CLDF (21), atraso de pagamento de funcionários por Empresa terceirizada (1)
secretarias do GDF	14	situações variadas (alimentação em escola pública, nomeação em concurso, impedimento de acesso a cargos comissionados por servidores efetivos, perdão de multas do sistema de transporte público, negociata com Empresa de Transporte Público, servidores fantasma, cassação de Secretário, atendimento insuficiente de ambulâncias, desvio de função de profissionais da saúde)
órgãos/ estabelecimentos do DF	11	situações variadas
servidores da CLDF	8	conduta inadequada ou de má fé (5), acumulação de cargos (3)
deputados distritais	7	atuações irregulares (participação em regularização de condomínios, ocupação de área pública, influência política ou posicionamento inadequado, intolerância, favorecimento de apadrinhados)
gabinetes/indicados políticos/assessores	7	conduta inadequada de indicados políticos e assessores (5), atendimento indevido (2)
hospitais regionais	3	problemas no atendimento (2), esquema para facilitação de cirurgia (1),
banco	3	comportamento do banco no caso dos superendividados
comissões da CLDF	2	conduta dos servidores
outro	2	situações particulares não alcançadas pela competência da CLDF
Total	79	

Em relação aos **elogios**, a Ouvidoria registrou 22, sendo nove direcionados a Deputados e/ou Gabinetes e/ou Assessores, acerca de emenda e verba, atuação em Regiões Administrativas (RAs), aprovação de lei, atuação em favor de vulneráveis, bom atendimento e trabalho voluntário. Os elogios direcionados a servidores e algumas unidades da CLDF, pelo trabalho efetuado e pelo bom atendimento, contabilizaram nove registros. E por fim, recebemos quatro elogios direcionados a pessoas externas à CLDF.

Em relação aos **pedidos de informação**, segue abaixo tabela com os temas e assuntos demandados:

Tema		Assunto
informação/publicidade/transparência	58	acesso a processos e documentos, contatos, projetos, aplicação de leis, gastos, fiscalização, relatórios, CPI, remuneração, quadro de servidores
quantitativo de pessoal	45	preenchimento de cargos na CLDF
gestão administrativa	36	gestão da CLDF (funcionamento, gastos, convênios, editais, recesso, cargos, organograma, dívidas, acessos, contatos)
concurso público	23	concurso (principalmente da CLDF)
gestão de pessoal	20	servidores (frequência, documentos, cargos, lotação)
solicitação de constituição/lei/livro/mapa/notas taquigráficas	18	leis, notas taquigráficas, cartilhas, atas, acervo digital, novo Regimento Interno da CLDF
andamento de projetos legislativos	18	proposições variadas (andamento, data, votos, sanção)
legislação	17	leis variadas
atividade legislativa	11	dados para pesquisas, CPIs, LDO, derrubada de vetos, audiências, colégio de líderes, iniciativa popular, presença e assinatura de Deputados
servidor público	11	dados pessoais, presença, descontos em folha, nomeação, lotação
solicitação de contato	10	contato de setores, parlamentares e servidores
emenda parlamentar	5	destinação de emendas parlamentares
saúde	5	direitos/carteira do portador de fibromialgia (4), protocolo de saúde mental da CLDF (1)
animais/meio ambiente/sustentabilidade	4	proposições legislativas (1), efeito após implantação de lei (1), implementação de parque (1), cumprimento de Plano Nacional de Mudanças Climáticas/Planos Distritais (1)
carreira/emprego/estágio/trabalho/teletrabalho	4	estágio (1), valor de bolsa estágio (1), teletrabalho na CLDF (1), servidores em teletrabalho (1)
cidadão benemérito/cidadão honorário/homenagem/menção honrosa	4	moção de louvor (1), premiados no Troféu CLDF (1), cidadãos honorários (1), participação em premiação de empreendedorismo (1)
contratos/licitações	4	contratos antigos e em andamento
deputados distritais	4	gastos, verba indenizatória, recesso, canal para denúncia
mobilidade/transporte/trânsito	4	irregularidades no metrô (1), representação sobre perdão de dívidas no transporte público (1), representação encaminhada por comissão (1), tarifa zero (1)
cidadania/direitos humanos/justiça/participação popular	3	Defensoria Pública (2), Programa Distrital de Proteção aos Defensores dos Direitos Humanos – PDPDDH (1)
cultura/esporte/lazer/turismo	3	meia entrada (1), verba destinada ao Fundo de Apoio à Cultura (1), encaminhamento de livro para a Biblioteca da CLDF (1)

Tema		Assunto
fiscal	3	faturamento e valores
política	3	partidos políticos
aposentadoria/pensão	2	isenção de desconto (1), andamento de processo de aposentadoria (1)
atuação parlamentar	2	atuação de Deputado em escola trabalhando com a pauta de assédio sexual
comissões	2	comissão que trata assuntos previdenciários (1), Deputados da CDESCTMAT (1)
comunicação	2	premiação do Festival de Brasília (1), contatos de responsáveis pelas redes sociais da CLDF (1)
economia/orçamento/ planejamento/tributos	2	valor destinado à saúde na LOA 2024 (1), ICMS de medicamentos (1)
eventos/exposições/ feiras	2	fotos e/ou ata de sessão solene
informática/sistema	2	softwares de Inteligência Artificial (1), LabHnova (1)
ordem urbanística/obras/ infraestrutura	2	PPCUB
acessibilidade	1	acessibilidade e pessoas com deficiência na CLDF
água/energia/internet/ telefonia	1	sistema fotovoltaico da CLDF
bombeiros/polícia/ samu/detran/na hora	1	concurso de guarda civil distrital
calçadas/ estacionamento/vias públicas	1	nomeação de via pública
ciência/tecnologia	1	inteligência artificial na CLDF
curso/treinamento	1	Programa Vereador Mirim
gastos públicos	1	viagens custeadas pela CLDF
limpeza urbana/ lixo/reciclagem	1	atuação de Deputado trabalhando com a pauta catadores
livre provimento	1	servidor livre provimento
ouvidoria	1	atendimento da Ouvidoria do DF
pagamento/renda/ salário	1	requerimento de diferenças remuneratórias
terceirizados	1	contato de Empresa terceirizada que atua na CLDF para envio de currículo
outro	2	identificação de criança em evento (1), medidas de emergência em decorrência de fortes chuvas (1)
Total	343	

Em relação às **reclamações**, segue abaixo tabela com os temas e assuntos demandados:

Tema	Assunto	
mobilidade/transporte/ trânsito	56	<p>problemas diversos na BR 20 (28), renovação de frota de ônibus (2), prazo de vistoria periódica de ônibus regulado por portaria (2), não recebimento de dinheiro para pagamento de passagem de ônibus (2), negativa de ampliação de rota de ônibus (2), elevadores quebrados na Rodoviária do Plano Piloto (2), falta de credencial para lactante ter vaga especial em estacionamento (1), fala de Secretário do DF relacionada aos assentos em ônibus (1), transporte ilegal de passageiros favorecida por Hotel (1), horários de linhas de ônibus em Sobradinho (1), falta de direito à gratuidade no metrô para Pessoa com Deficiência (PCD) devido a patologia específica e renda (1), falta de duplicação da DF 128 (1), falta de duplicação da DF 130 (1), falta de planejamento viário relacionado a construção de condomínios em Planaltina (1), instalação de painéis luminosos em vias de tráfego intenso (1), falta de metrô para as RAs ao norte do DF (1), trânsito difícil na saída norte, sentido Planaltina (1), privatização de estacionamento no Plano Piloto que afeta cidadãos (de Planaltina) não contemplados por transporte público adequado (1), falta de metrô ou BRT que contemple Planaltina (1), limitação da ampliação da terceira faixa entre Sobradinho e Brasília (1), falta de travessia para pedestres na avenida da ponte JK (1), tratamento inadequado de funcionários por parte de Empresa de transporte coletivo (1), interrupção da linha de ônibus Gama-Anápolis pela Empresa Guanabara (1), qualidade do transporte público (1)</p>
calçadas/ estacionamento/ vias públicas	42	<p>problemas relacionados a BR 20 (20), privatização de estacionamentos (8), asfalto aplicado em Arniquireiras (5), falta de estacionamento público próximo Rodoviária de Planaltina (2), duplicação da rodovia entre Arapoanga e Vale do Amanhecer (1), falta de escoamento adequado de águas pluviais (1), pavimentação asfáltica em Ceilândia (1), calçada em Sobradinho (1), falta de acesso para cadeirantes na Esplanada dos Ministérios (1), obra da operadora VIVO que deixou danos na L2 Sul (1), buracos na pista em Taguatinga sul (1)</p>
fiscal	23	<p>autorizações, pagamentos, cobranças, burocracia e gestão (23)</p>
água/energia/internet/ telefonia	22	<p>saneamento básico em Planaltina (15), iluminação pública em Planaltina (3), iluminação pública na região do "Café sem Troco" (1), iluminação pública em Santa Maria (1), iluminação pública Taguatinga Sul (1), operadora OI com problema de internet (1)</p>
endividamento	22	<p>reclamações contra banco devido ao superendividamento (22)</p>

Tema		Assunto
animais/meio ambiente/ sustentabilidade	16	queimadas e incêndios (10), uso irregular de fogos de artifício (1), derrubada de árvores em Taguatinga (1), derrubada de árvores no quartel dos bombeiros no Riacho Fundo 1 (1), muros e guaritas em áreas de proteção ambiental (1), alagamentos decorrentes de chuvas (1), implantação do Centro Metropolitano de Taguatinga na Área de Relevante Interesse Ecológico JK - ARIE JK (1)
gestão administrativa	16	superlotação da garagem da CLDF (4), manutenção dos bebedouros da CLDF (2), conduta de funcionários de Empresa terceirizada na CLDF (1), acesso ao SEI por servidor aposentado da CLDF (1), atendimento do telefone geral da CLDF (1), impedimento de acesso à praça cívica da CLDF (1), falta de cadeira para obesos nas salas de reunião da CLDF (1), falta de cuidado com pertences de servidor na CLDF (1), Setor de Pagamento da CLDF (1), teletrabalho de servidores que ocupam cargos comissionados na CLDF (1), acesso negado na CLDF por porte de mala (1), escadas improvisadas para uso de funcionários na CLDF (1)
bombeiros/polícia/ samu/detran/na hora	15	conduta de policiais penais no Centro de Progressão Penitenciária (4), cobrança de primeira via de identidade no formato de cartão (3), conferência de reeducando (2), multas de trânsito baseadas na palavra do agente fiscalizador (1), cobrança para retirar observação de alienação fiduciária do documento do veículo (1), leis não cumpridas no CBMDF (1), escala dos bombeiros para trabalhar em incêndios florestais (1), qualidade do atendimento da Caesb no Na Hora (1), brutalidade policial (1)
cidadania/direitos humanos/justiça/ participação popular	14	Centro de Progressão Penitenciária (3), direito de pessoa com esquizofrenia (2) conferência de apenados (2), descaso com o direito dos autistas e pessoas com deficiência por parte do GDF e de Deputados (1), direito dos homens relacionados à violência doméstica (1), dificuldade para cadastro de pessoa com deficiência (1), transporte inadequado de presos (1), direitos para a pessoa obesa (1), permissão para 2hs da jornada de trabalho para amamentação por Secretaria do DF (1), práticas da Empresa 123 milhas (1)

Tema	Assunto	
hospital/posto de saúde/upa	13	estudo técnico preliminar no Hospital Cardiológico ICDF (1), atendimento de Unidade Básica de Saúde (UBS) em caso de avaliação de criança com Transtornos do Espectro Autista - TEA (1), atendimento na UBS do Guará I (1), violação do direito à acompanhante previsto no estatuto do idoso no Hospital regional de Taguatinga - HRT (1), atendimento de UBSs de Samambaia, do Hospital Base de Brasília e de farmácia de alto custo (1), enfermeiro do HRT (1), demora e atrasos em vários atendimentos de saúde (1), falta de motoristas para transporte de sangue e amostras para Unidades de Pronto Atendimento - UPAs (1), situação do Hospital Regional de Ceilândia - HRC (1), falta de enfermeiros no GDF (1), UBS do Jardim Mangueiral com falta de servidores, medicamentos e atendimento (1), falta de médicos no Hospital Regional da Asa Norte (HRAN) e na UPA do Cruzeiro Novo, UPAs superlotadas e sucateadas (1), HRAN sem equipe para atendimento odontológico (1)
habitação/moradia	10	falta de espaço para agricultura urbana (4), não atendimento pelo Minha Casa, Minha Vida (1), não cessão de terra ociosa por parte da Administração Regional (1), invasão de imóvel não ser crime, quando não habitado (1), registro de imóvel em Cartório (1), venda de imóveis inalienáveis e intimações incorretas por processos de Vara de Execução Penal (1), expulsão de terra própria em ação violenta e armada (1)
limpeza urbana/ lixo/reciclagem	10	falta de prestação de serviços na 713 sul pelo GDF (4), proibição de descarte em papa-entulho (3), entulho e água parada em casa abandonada (2) descarte irregular de lixo proveniente de reforma de casa (1),
ato/atuação do executivo	8	falta de manutenção na 713 sul, apesar do acionamento dos órgãos responsáveis (4), Secretaria do DF não permitindo 2hs da jornada de trabalho para amamentação (1), desconto no banco de horas de funcionário de empresa em caso de ponto facultativo no DF (1), PCDs não sendo recebidos em Centro de Terapias e ficando sem assistência social (1), tratamento inadequado a ambulantes da Rodoviária do Plano Piloto, pela polícia (1)
cultura/esporte/lazer/ turismo	7	problemas de piscinas públicas contaminadas (4), problemas enfrentados por árbitros de handebol (1), abandono do Estádio de Sobradinho (1), problemas elétricos no Centro Olímpico de Santa Maria (1)
ordem urbanística/obras/ infraestrutura	7	PPCUB (3), não fornecimento de resultado de consulta de viabilidade econômica por parte da Administração Regional do Plano Piloto, necessária para expansão empresarial (1), falta de infraestrutura no Sol Nascente (1), escadas rolantes da Rodoviária do Plano Piloto não funcionando (1), invasão de área pública por obra (1)

Tema		Assunto
saúde	6	abrangência da lei do fluxo menstrual (1), qualidade da saúde pública, principalmente no atendimento de crianças (1), não emissão da carteirinha para PCD com fibromialgia (1), mortes de crianças nas unidades de saúde e hospitais (1), descaso com a rede de saúde pública (1), atendimento digno para as mulheres nas unidades de saúde (1)
assistência social/ benefícios sociais	5	atendimento inadequado em Centro POP (2), falta de carro para atendimento no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Brazlândia (1), cadastro indeferido como PCD para portador de fibromialgia (1), redução de benefício social e ausência de auxílio gás de pessoa em situação de vulnerabilidade (1)
banco	5	fechamento de agência (2), colocação indevida de nome do cidadão no SERASA e falta de retorno (1), privatização parcial (1), falta de atendimento adequado (1)
barulho	5	bares e restaurantes no Plano Piloto com música alta (2), barulho emitido por estabelecimento em Samambaia Norte (1), distribuidoras de bebidas vendendo fogos de artifício para "guerras de artefatos" realizados de madrugada na Cidade Estrutural (1), barulho emitido por estabelecimento no Cruzeiro Velho (1)
educação	5	contas apresentadas por Secretaria do DF junto ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (1), falta de futuros professores no Brasil (1), falta de alimentos nas escolas públicas (1), desvalorização da carreira de educação (1), falta de qualidade do arroz oferecido nas escolas públicas (1)
concurso público	4	classificação de professor temporário do noturno (1), prazos no concurso da Câmara dos Deputados (1), nomeação no concurso da CODHAB (1), problemas no concurso para Preceptores de Residência Médica (1)
deputados distritais	4	conduta de Deputado (2), vídeo de Deputado em rede social (1), desrespeito entre parlamentares nas sessões (1)
região administrativa	4	falta de estrutura nas 900 e 700 Norte (1), Administrador de Águas Claras (1), Coordenador de Obras de Águas Claras (1), Planaltina negligenciada por Administrador (1)
terceirizados	4	coação para compra de produtos por parte de funcionário na CLDF (2), coação de colegas para queixa contra funcionário na CLDF (1), conduta inadequada funcionário terceirizado na CLDF (1)
discriminação/racismo	3	emissão de relatórios médicos e medicamentos para paciente transexual (1), cor da pele de Presidente de Comissão (1), comportamento de funcionários do metrô da Estação Central (1)
informação/publicidade/ transparência	3	mensagem recebida por SMS vinculada à CLDF (1), necessidade de login e senha para acesso à tramitação online na CLDF (1), mudança do Diário da Câmara Legislativa (1)
livre provimento	3	conduta de servidores de Gabinete

Tema		Assunto
servidor público	3	conduta de segurança legislativo na CLDF (1), indenização de transporte dos auditores do TCDF (1), resposta de demanda sobre conduta irregular de servidor (1)
andamento de projetos legislativos	2	falha no PLe (1), problema de acesso no portal da CLDF (1)
atuação parlamentar	2	aumentos de gastos aprovados pelos Deputados (1), falta de atuação contra a venda de sacolas plásticas em supermercados (1)
carreira/emprego/estágio/trabalho/teletrabalho	2	remanejamento interno para os servidores da Carreira Socioeducativa (1), nomeação no concurso da Brasfort (1)
eventos/exposições/feiras	2	falta de transporte para evento das Escolas Cívico-Militares na CLDF
gastos públicos	2	gastos na CLDF (1), mudança de Secretaria do GDF para endereço com aluguel maior (1)
gestão de pessoal	2	falta de informação sobre situação junto ao INSS, na CLDF (1), tratamento na CLDF ao representar servidora aposentada (1)
informática/sistema	2	falha na pesquisa da atividade legislativa das proposições até 2020 no portal da CLDF (1), falha ao logar no Gov.br usando o aplicativo CLDF Online (1)
legislação	2	lei da indiferenciação dos elevadores (1), lei Maria da Penha (1)
cidadão benemérito/cidadão honorário/homenagem/menção honrosa	1	suspensão da solenidade do Dia Nacional do Líder Comunitário
comércio	1	invasão de área verde por Empresa
governador/governo	1	venda de bens públicos pelo GDF
ouvidoria	1	falta de retorno de pedido feito à Ouvidoria
pagamento/renda/salário	1	atraso de salário e auxílio alimentação, além de cancelamento de plano de saúde, por Empresa vinculada ao GDF
violência	1	atendimento a vítima de violência doméstica
outro	20	reclamação contra Deputados Federais (2), atendimento na Ouvidoria da Câmara dos Deputados (2), CCJ da Câmara dos Deputados (1), perseguição de servidores no Congresso Nacional (1), não retirada de nome nos cadastros de proteção ao crédito após negociação de débitos pendentes (1), produtos comprados e não entregues (1), descriminalização de drogas (1), não atendimento em vários órgãos (1), dispositivos pessoais hackeados (1), omissão do INCRA em Marabá – Pará (1), comportamento de grupos sociais relacionados a lei que originou a PPCUB (1), fala de servidor sobre título de demandante (1), proibição de vendas dentro da CLDF (1), conduta de advogado de gabinete (1), não recebimento de destinação de publicidade institucional (1), lanchonete (1), atendimento na Defensoria Pública (1), demanda incompleta (1)
Total	377	

Em relação às **solicitações**, segue abaixo tabela com os temas e assuntos demandados:

Tema		Assunto
animais/meio ambiente/sustentabilidade	53	poluição e questões climáticas (34), preservação da área da ARIE JK (6), plano "Agenda 21" (5), fiscalização da devastação do cerrado (2), divulgação de atividade de escola pública de Ceilândia e convite de visita para Deputado e Servidor (2), criação de Museu Arqueológico de Brasília (1), audiência pela defesa da área Águas Emendadas (1), lei sobre pombos (1), proteção da Serrinha do Paranoá (1)
concurso público	52	concurso público, majoritariamente nomeações na CLDF
carreira/emprego/estágio/trabalho/teletrabalho	39	emprego, estágio ou envio de currículo (27), teletrabalho (7), geração de emprego em samambaia (1), lei para quem pede demissão (1), transferência da "pasta de artesanato" para a Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento (1), Carreira de Políticas Públicas e Gestão Governamental (1), Carreira da Educação (1)
mobilidade/transporte/trânsito	31	BR 20 / Planaltina (15), ônibus (4), passe livre interestadual (3) passe estudantil (2), duplicação DF 130 (1), nova ponte no Lago Norte (1), informação sobre indicação (1), pagamento de passagem em dinheiro (1), transporte em área rural (1), motorista de aplicativo (1), obras no Sol Nascente (1)
saúde	21	medicação relacionada a esquizofrenia (7), mudanças climáticas, poluição do ar (2), cirurgias para paciente internado em Hospital Regional (2), tratamento digno para paciente internada em Hospital Regional (1), tratamento urgente para câncer (1), peso ideal das mochilas para as crianças (1), atendimento de criança com TEA (1), biópsia e cirurgia de criança com doença congênita rara (1), apuração de incidência de pessoas com problemas cardiorrespiratórios de correntes de exposição às fumaças (1), cirurgia de colocação de bolsa e colostomia em paciente internada em UPA (1), criação de mais pontos de coleta da Fundação Hemocentro (1), validade da lei da fibromialgia (1), demora para cirurgia pelo Sistema Único de Saúde - SUS (1)

Tema		Assunto
solicitação de constituição/lei/livro/mapa/notas taquigráficas	19	Lei Orgânica do DF (LODF) e/ou Regimento Interno da CLDF e/ou Código de Ética Parlamentar (9), Constituição (2), Vade Mecum (2), Estatuto do Idoso, cartilhas sobre direitos da pessoa idosa (1), Lei 3520/2005 - PL 168/2019 (1), manual de elaboração de textos legislativos utilizado pela CLDF (1), Livro "W3 - Ícone do Varejo no Distrito Federal" (1), PL de conversão de licença prêmio para compra de imóveis junto a Terracap (1), transporte gratuito de idoso (1)
água/energia/internet/ telefonia	13	saneamento básico em Planaltina (10), iluminação no Total Ville Planaltina (1), trocas das lâmpadas em Ceilândia e Planaltina (1) normas ou estudos referentes a água que retorna para a rede depois de ter sido registrado o consumo pelo hidrômetro (1)
solicitação de contato	13	setores diversos as CLDF (11), servidor (2)
calçadas/ estacionamento/ vias públicas	12	vias em Planaltina / BR 20 (9), estacionamento e vias em geral (2), acidentado em via em Ceilândia (1)
emenda parlamentar	12	destinação de emendas parlamentares
fiscal	12	autorizações, pagamentos, reembolsos, manutenção de beneficiário, credenciamento
ordem urbanística/obras/ infraestrutura	12	obra em Taguatinga (3), PPCUB (2), avanço de área de lotes em Ceilândia (1), barracos em Águas Claras (1), desconformidade com projeto urbanístico na Estrutural (1), quiosque em Santa Maria (1), melhorias em Sobradinho (1), infraestrutura em Samambaia (1), luminosidade de painéis em vias em período noturno (1)
assistência social/benefícios sociais	11	concessão de benefícios e vulnerabilidade social (5), recursos e projeto de lei/estatuto para atender pessoas em situação de rua (2) implantação de Centros de Atendimento Psicossocial - CAPS (1), doação de aparelho celular (1), retirada de moradores de rua de RA (1), recurso para clinica terapêutica (1)
educação	11	recursos para escolas (3), reparos e melhorias em escolas (2), alimentação escolar (2), escolas de saúde (2), vagas (1), condições de trabalho de docentes (1)
eventos/exposições/ feiras	11	uso do auditório da CLDF, convites, feiras e congressos
gestão de pessoal	11	certidões, declarações, descontos em contracheques, cumprimento de ofício
habitação/moradia	11	habitação popular

Tema		Assunto
andamento de projetos legislativos	10	projetos legislativos diversos
cultura/esporte/lazer/turismo	10	reforma de estádios (3), apoio a treinadores esportivos (1), horário para esporte na Vila Olímpica (1), doação de rede de vôlei (1), vaga em escola de esportes (1), declaração de feira como patrimônio cultural (1), verba cultural para evento religioso (1), divulgação de livro (1)
economia/orçamento/planejamento/tributos	10	ICMS (3), IPVA (2), IPTU (2), reforma tributária (2) ITBI (1)
cidadania/direitos humanos/justiça/participação popular	9	prevenção de feminicídio (4), desigualdade ambiental e social (1), encaminhamento de ofício (1), auxílio da CLDF em situação (1), PCDs monoculares (1), direito dos homens (1)
gestão administrativa	8	declarações, certidões, acesso a processos, contatos, orientações de outros órgãos
contratos/licitações	7	devolução de caução (3), parcerias (1), envio de atas de registros de preços (1), andamento de solicitação (1), envio de documento (1)
informação/publicidade/transparência	7	acessos de processo (2), contracheque (1), material de campanha (1), campanhas acerca do cartão mobilidade (1), divulgação de livro (1), invasores de propriedades (1)
legislação	6	proposições legislativas
atividade legislativa	5	sessão parlamentar em escola de Ceilândia (1), REFIS tributário 2024 (1), construção de restaurante comunitário no Vale do Amanhecer (1), "Câmara nas Cidades" em Santa Maria (1), manifestação democrática (1)
cidadão benemérito/cidadão honorário/homenagem/menção honrosa	4	homenagens e moções
barulho	3	aplicação da lei do sossego (1), carros de som (1), barulho em estabelecimento comercial (1)
comunicação	3	foto em outdoor (1), divulgação de evento (1), lista de Deputados (1)
endividamento	3	programa "Crédito na Medida"/BRB (2), programa "Negocia"/Detran (1)

Tema		Assunto
praças e parques	3	especulação imobiliária na ARIE JK (1), centro histórico de Planaltina (1), praça em Taguatinga (1)
solicitação de reunião	3	agenda com Deputado
combustível	2	fiscalização em posto (1), posicionamento dos Deputados junto à sindicato (1)
servidor público	2	documento sobre acumulação de cargo de servidor público (1), apuração administrativa de associação da CLDF (1)
aposentadoria/pensão	1	análise de concessão de aposentadoria pelo INSS
ato/atuação do executivo	1	Setor Primavera e Mansões de Taguatinga
bombeiros/polícia/samu/detran/na hora	1	uso de botijões em apartamentos e kitnets
ciência/tecnologia	1	desenvolvimento de aplicativo
comissões	1	protocolização de demanda junto a comissão
curso/treinamento	1	apoio financeiro para congresso
discriminação/racismo	1	direitos para pessoas negras
hospital/posto de saúde/upa	1	construção de novo hospital infantil em Taguatinga
informática/sistema	1	PLe e observatório cidadão
pesquisa	1	legislação relacionada ao ITCMD
região administrativa	1	infraestrutura para Santa Luzia, na Estrutural
segurança pública	1	câmeras de segurança em Planaltina
outro	23	vazamento de dados do Serasa (2), convênio DF e União (2), Lei complementar 329 de 16/10/2000 (2), certificado de seminário promovido por Deputado (1), retirada do nome dos cadastros de proteção ao crédito (1), manifestação por um país melhor para o povo (1), procedimento para denúncia contra Deputado Federal (1), intimação de policiais legislativos como testemunhas (1), aprovação da Lei acerca do "Vale Sacolão" (1), vencimento de produtos conforme data na embalagem (1), forma de captura de informações e importação do DOE do Acre (1), inclusão de pais como beneficiários no plano de saúde INAS (1), pagamento de conta de água (1), substituição de caput de artigo da constituição (1), apoio técnico e orientação jurídico-normativa para a adequação jurídico-formal do Regimento Interno de Conselho ligado ao GDF (1), regulamentação de uso e agrotóxico (1), ações do GDF ligadas a Lei Complementar 329 de 30/10/2000 (1), criação de grupo de trabalho ligado ao fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (1), proposta comercial de curso (1), interpretação de lei (1)
Total	474	

Em relação às **sugestões**, segue abaixo tabela com os temas e assuntos demandados:

Tema		Assunto
mobilidade/transporte/ trânsito	22	BR 20 (15), transporte coletivo de passageiros (2), transporte público para usuários do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (1), recarga de cartão de embarque nas funções de débito e crédito (1), lei que fomenta o uso de veículos elétricos (1), lei sobre tamanho de ônibus (1), mudança na legislação de trânsito (1)
legislação	7	sugestão de proposições diversas (5), sugestão de criação de feriados (1), download em formato não editável (1)
animais/meio ambiente/ sustentabilidade	5	projeto de lei para protetores da causa animal (2), proposição para retirada de árvore tóxica no DF (1), uso de nota técnica para prevenção e atendimento à população vulnerável a fumaça (1), criação de um Comitê do Mercosul para assuntos climáticos (1)
cidadão benemérito/cidadão honorário/homenagem	5	sugestão para cidadão honorário (4), homenagem a atletas olímpicos (1)
concurso público	5	cotas para pessoas trans (4), Consultor Técnico Legislativo com qualquer área de formação no novo concurso público da CLDF (1)
ordem urbanística/obras/ infraestrutura	3	sugestões ligadas ao Projeto Drenar (1), norma acerca de muros de condomínios (1), sugestão de tornar ruas públicas em desfavor de condomínios (1)
assistência social/benefícios sociais	2	melhorias em Centro POP (1), localização de Centros POP (1)
cultura/esporte/lazer/ turismo	2	teatro em Planaltina
emenda parlamentar	2	destinação para revitalização de parque (1), destinação para melhoria de iluminação e calçadas (1)
fiscal	2	autorização prévia de exames (1), melhoria em notificações do fiscal (1)
informação/publicidade/ transparência	2	e-mail alerta em caso de atualização de proposições legislativas (1), disponibilização do organograma da CLDF no site (1)
informática/sistema	2	notificação automática no PLe (1) extração de lista de cidadãos honorários do portal da CLDF em .xls, .xlsx e .txt (1)
comunicação	1	pauta para a TV Distrital
economia/orçamento/ planejamento/tributos	1	desconto no IPTU
educação	1	capacitação em primeiros socorros para professores
gestão administrativa	1	guarda volumes na CLDF
praças e parques	1	sugestão de destinação de emenda parlamentar
servidor público	2	projeto de lei para acolhimento de funcionários públicos de empresas que forem terceirizadas
outros	2	alinhamento de políticas públicas e desenvolvimento sustentável (1), criação de lei sobre banheiros em estabelecimentos (1)
Total	68	

Considerando os dados informados acima, algumas observações podem ser ressaltadas acerca dos temas e assuntos mais recorrentes no ano de 2024.

Primeiramente vale destacar que a CLDF representa o Poder Legislativo do Distrito Federal e muitas demandas são relacionadas especificamente com este papel da instituição, trazendo como tema os Deputados Distritais e assuntos relacionados ao mandato, principalmente acerca da atuação política, verbas e emendas parlamentares. Ainda ligados à função da CLDF, muitos atendimentos da Ouvidoria são relacionados a sessões legislativas, legislação e ao andamento de proposições legislativas.

Quanto às demandas relacionadas a pedidos de informação, os temas principais são publicidade e transparência de processos e documentos sob a responsabilidade da CLDF, além de dados administrativos relacionados a gastos, estrutura, cargos e carreiras e servidores.

Uma vez que denúncias e elogios se tratam de situações específicas que afetam pessoas ou instituições em casos pontuais, e que os pedidos de informação se tratam de necessidades individuais de conhecimento, os temas e assuntos mais recorrentes e significativos em 2024 serão analisados, abaixo, considerando as reclamações, solicitações e sugestões recebidas, que normalmente refletem as manifestações mais coletivas, que afetam um maior número de pessoas e que trazem um panorama da realidade vivida pela população do Distrito Federal e de suas Regiões Administrativas.

Sendo assim, podemos afirmar que o tema “Mobilidade, Transporte e Trânsito”, foi o mais abordado, com 109 manifestações. Se somarmos com o tema “Calçadas, Estacionamentos e Vias Públicas”, tema relacionado e com 54 manifestações, temos um total de 163 demandas, com diversos assuntos, como, por exemplo, problemas de trânsito e acidentes por insuficiência, má qualidade de vias e/ou falta de duplicação; demandas relacionadas a problemas diversos com transporte público; manifestações acerca de estacionamentos, credenciais para vagas especiais e privatização; e problemas na Rodoviária do Plano Piloto.

Em seguida, o tema “Animais, Meio Ambiente e Sustentabilidade” teve destaque, por assuntos como poluição e questões climáticas; queimadas e incêndios; preservação ambiental; derrubada de árvores; e alagamentos e chuvas.

Vale ressaltar a ocorrência de muitas manifestações acerca do tema “Concurso Público” e do tema “Carreira, Emprego, Estágio, Trabalho e Teletrabalho”, que juntos somaram 102 manifestações. Este número elevado é relacionado a alguns fatores, como a proximidade do fim da validade do concurso da CLDF, a criação de um grupo de trabalho na CLDF para estudos acerca de um novo concurso e o fim do teletrabalho no GDF, além da busca da população por oportunidades de emprego.

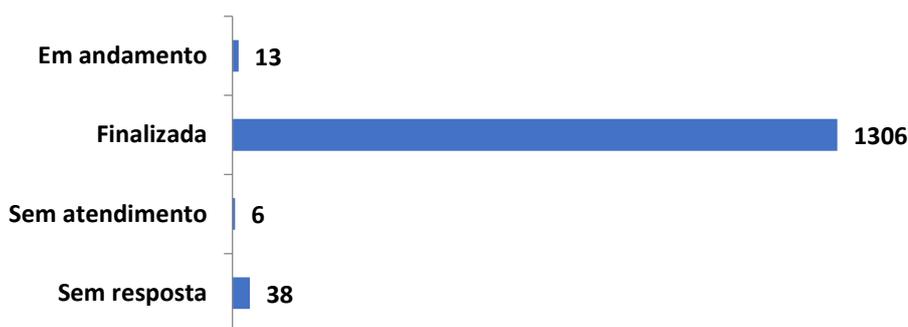
Entretanto, considerando o conjunto das demandas de 2024, manifestações relacionadas à Planaltina e à BR 20 (que conecta a saída norte do Plano Piloto à Planaltina) foram o destaque, com cerca de 112 demandas, tratando principalmente de problemas de mobilidade e transporte, saneamento básico e iluminação pública.

2.4 Classificação de Resolubilidade

A resolubilidade das demandas afere o nível de atendimento das demandas recebidas. O objetivo da Ouvidoria é atender todas as demandas no menor tempo possível através de resposta completa e satisfatória. Entretanto, a maioria das demandas não são respondidas pela Ouvidoria, que, nestes casos, atua enviando a demanda à unidade ou órgão responsável e acompanhando o processo até o retorno da resposta a ser enviada ao cidadão.

O atendimento é medido em demandas finalizadas, demandas em andamento (ainda tramitando na ocasião da elaboração do relatório), demandas sem atendimento (pela Ouvidoria) e demandas sem resposta (da unidade ou órgão responsável).

Das 1363 demandas registradas no ano em análise, 1306 foram finalizadas, o que configura 95,82% das demandas. 0,44% do registrado ficou sem atendimento e 2,79% ficou sem resposta da unidade responsável, após o encaminhamento dado pela Ouvidoria. A resolubilidade das demandas pode ser observada no gráfico e tabela abaixo:



Demanda	Qtde	%	% acumulada
Em andamento	13	0,95	0,95
Finalizadas	1306	95,82	96,77
Sem atendimento	6	0,44	97,21
Sem resposta	38	2,79	100,00
TOTAL	1363	100,00	

Das 1363 demandas recebidas em 2024, na data de elaboração deste relatório, 13 ainda estavam em andamento. Sendo assim, após a exclusão destas 13 demandas do total recebido, temos 1350 demandas consideradas processadas (1306 demandas finalizadas, 6 demandas sem atendimento e 38 demandas sem resposta), com Índice de Resolubilidade de 96,74%, dado pela seguinte fórmula: (Demandas finalizadas/Demandas recebidas processadas) * 100 = (1306/1350) * 100 = 96,74%.

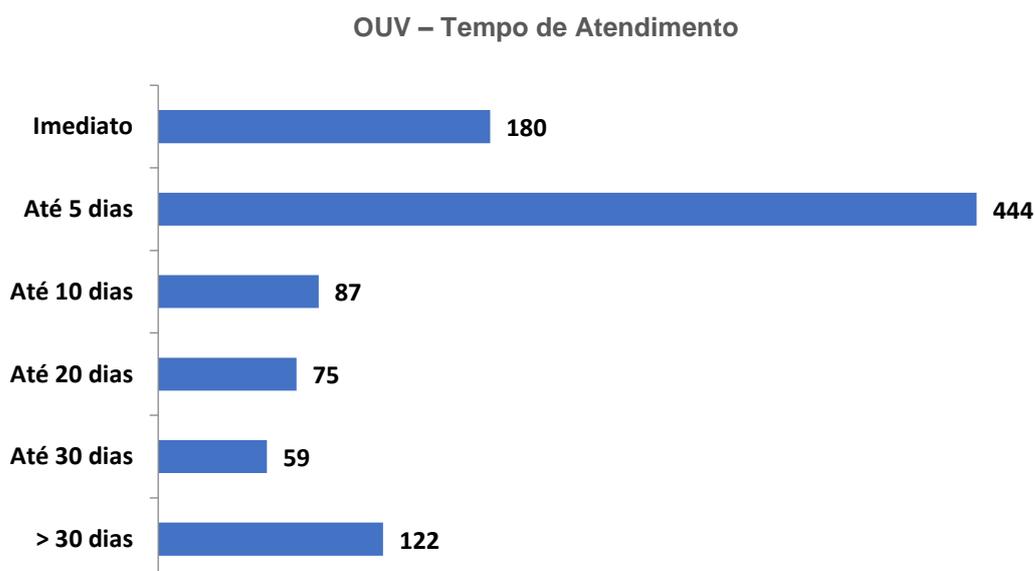
Demanda	Qtde	%	% acumulada
Em andamento	13	0,95	0,95
Finalizadas	1306	95,82	96,77
Sem atendimento	6	0,44	97,21
Sem resposta	38	2,79	100
TOTAL	1363	100	

2.5 Classificação de Tempo de Atendimento

Em relação às **demandas de ouvidoria** (denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões), a Ouvidoria trabalha com o prazo de 30 dias (Lei Distrital 6519/2020, que dispõe, entre outros, sobre normas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos distritais). Em relação aos **pedidos de informação**, a Ouvidoria trabalha, à princípio, com o prazo de 20 dias para o atendimento (Lei de Acesso à Informação, regulada no âmbito da CLDF pelo AMD 57/2016).

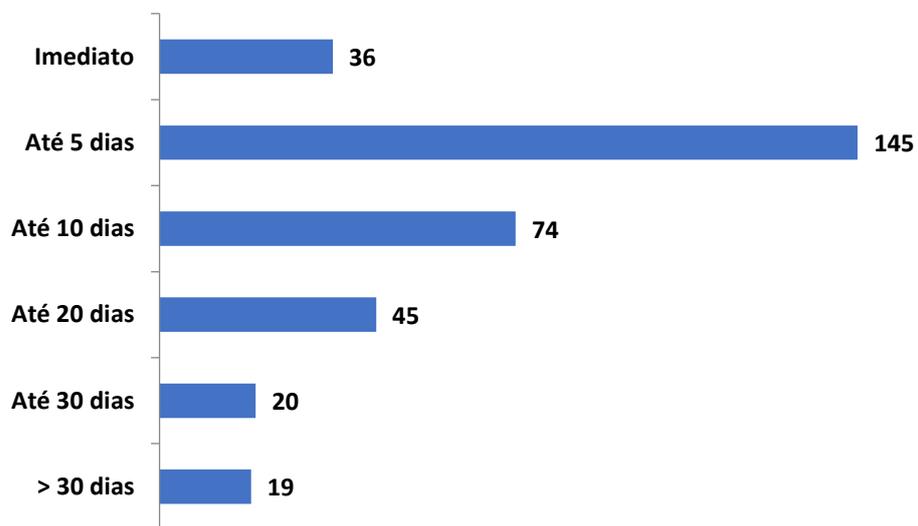
Das 1306 demandas finalizadas, 967 foram **demandas de ouvidoria** (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) e 339 foram **pedidos de informação**.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 967 **demandas de ouvidoria** finalizadas registradas em 2024:



Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 339 pedidos de informação finalizados registrados em 2024:

LAI – Tempo de Atendimento



2.6 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 2024:

- quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos: 343
- quantidade de pedidos finalizados: 339
- quantidade de pedidos sem atendimento na Ouvidoria: 1
- quantidade de pedidos sem resposta de unidade: 3
- quantidade de pedidos indeferidos: 10
- quantidade de pedidos parcialmente indeferidos: 4