



RELATÓRIO
Primeiro Semestre/2024
OUIDORIA

Ouvidor

Deputado Jorge Vianna (2023/2024)

Secretária de Comissão

Susana Cirqueira da Silva

Servidores

Camila de Medeiros Escobar

Erica Cristina Albuquerque Santana

Gabriela de Souza Gonçalves

Joilson de Oliveira Silva

Márcia de Andrade Barbosa

Maria de Lourdes Alves

Maria Helena Ladeira de Souza Medeiros

Maurício Pinto Cauchioli

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

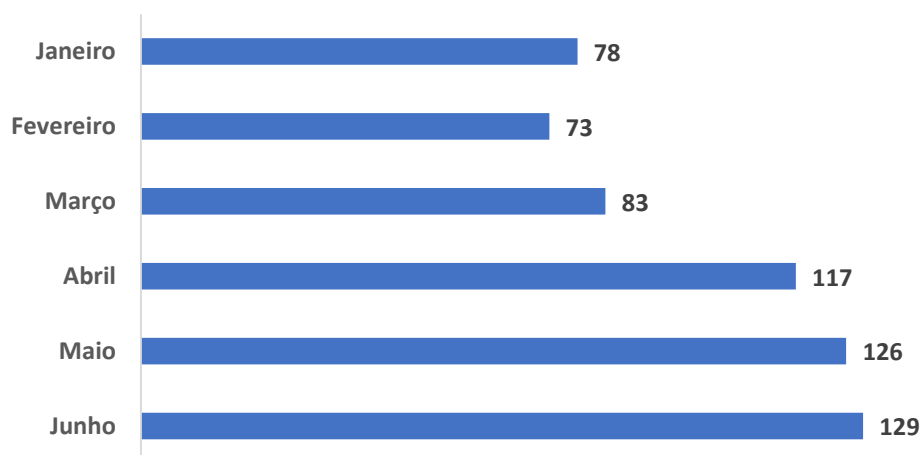
(elaborado em ago/2024)

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, registrando demandas que serão orientadas e/ou encaminhadas à unidade ou órgão competente para atendimento. Este relatório apresenta, brevemente, os números relacionados ao atendimento prestado no primeiro semestre de 2024.

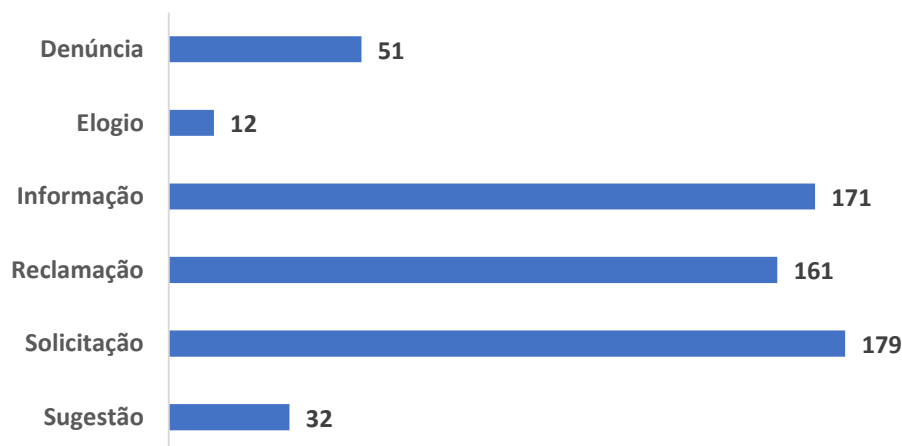
2. Números de Demandas Recebidas

O número de demandas recebidas por ano varia consideravelmente, influenciado pelos acontecimentos cotidianos e específicos que atingem a população. No primeiro semestre de 2024 foram recebidas 606 demandas. Segue abaixo gráfico demonstrando o número de demandas recebidas por mês:



3. Tipos de Demanda

As demandas recebidas na unidade são classificadas por tipo, sendo importante diferenciar os pedidos de informação das demais demandas de ouvidoria, visto que são regulados pela Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.257/2011, Lei Distrital 4.990/2012 e Ato da Mesa Diretora 57/2016). Os tipos de demandas são: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão. Segue abaixo gráfico demonstrando o número de demandas por tipo recebidas no primeiro semestre de 2024:



4. Classificação por assuntos

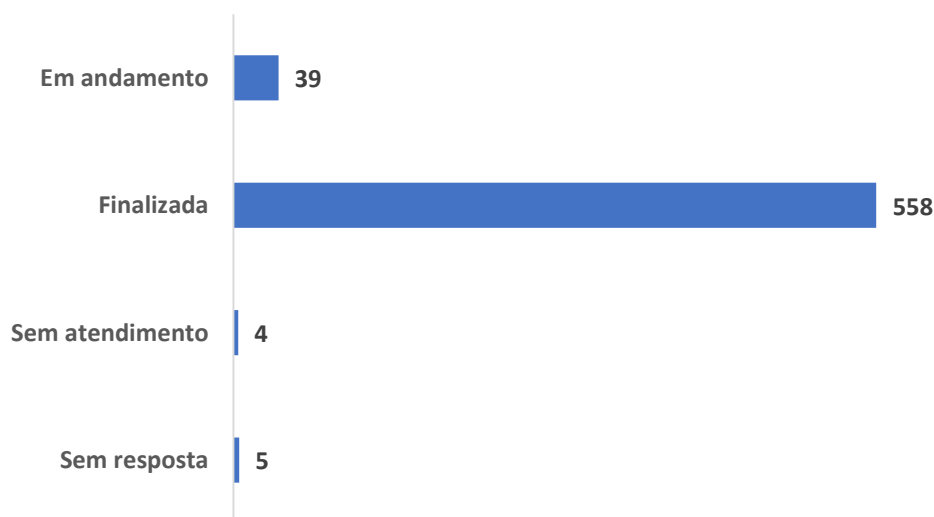
Em relação ao assunto das demandas, a principal característica é a grande amplitude de temas e assuntos, sendo que a maioria das demandas trazem assuntos “únicos”. Os temas envolvendo saúde, educação, transporte, trabalho, política e transparência são constantes.

No primeiro semestre de 2024 podemos destacar demandas acerca de servidores, sobre transportes públicos, dúvidas relacionadas aos direitos da pessoa com fibromialgia, reclamações sobre centros POP, encaminhamento de manifestações do Conselho de Alimentação Escolar, demandas relacionadas ao BRB, manifestações sobre obras em vias públicas, reclamações e solicitações relacionadas à Região Administrativa de Planaltina, manifestações relacionadas ao PPCUB, pedidos de acesso a processos SEI, pedidos de informação sobre leis e sobre quantitativo de pessoal na Casa.

5. Classificação de Resolubilidade

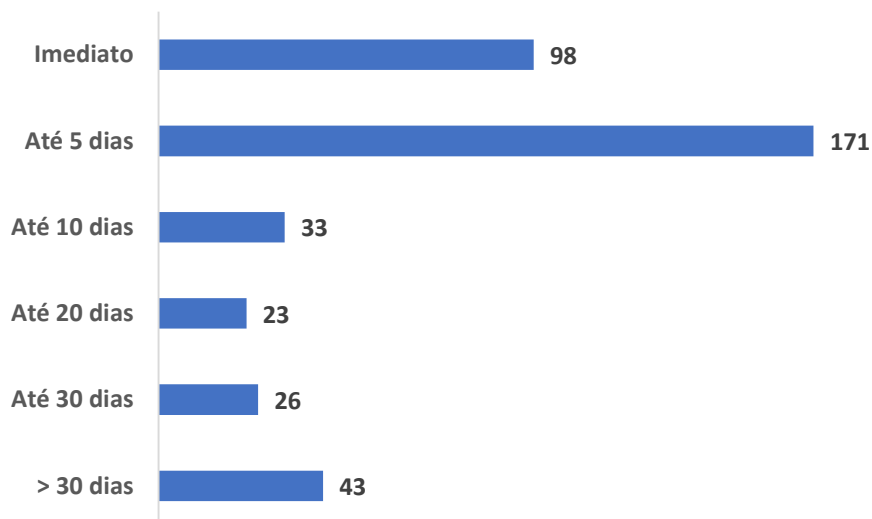
A Ouvidoria busca atender cada demanda no menor tempo possível através de resposta completa e satisfatória. Entretanto, a maioria das demandas não são atendidas pela Ouvidoria, que, nestes casos, atua enviando a demanda à unidade ou órgão responsável e acompanhando o processo até o retorno da resposta a ser enviada ao cidadão. Caso a unidade ou o órgão não deem retorno, a demanda é classificada como “sem resposta”. Demanda não atendida pela Ouvidoria é classificada como “sem atendimento” e demandas “em andamento” são aquelas que ainda estão em tramitação no momento da elaboração do relatório.

A resolubilidade das demandas recebidas no primeiro semestre pode ser observada no gráfico abaixo:



Das 558 demandas finalizadas, 394 foram demandas de ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) e 164 foram pedidos de informação.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 394 demandas de ouvidoria finalizadas no primeiro semestre de 2024:



Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 164 pedidos de informação finalizados no primeiro semestre de 2024:

