



RELATÓRIO
Primeiro Trimestre/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

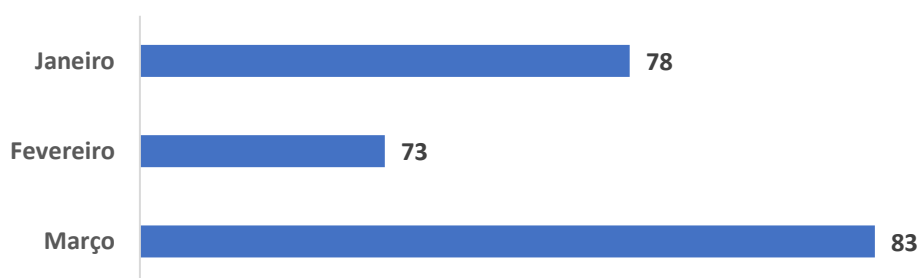
(elaborado em jun/2024)

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 o atendimento devido. Este relatório apresenta, brevemente, os números relacionados ao atendimento prestado no primeiro trimestre de 2024.

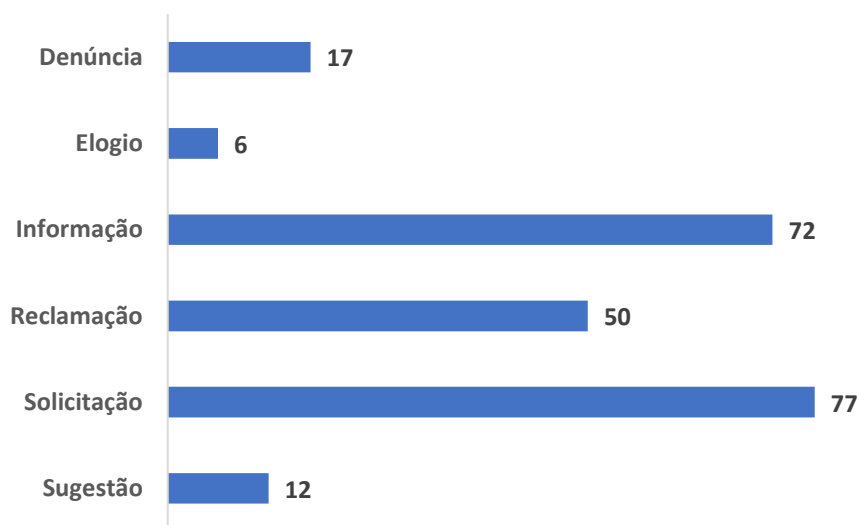
2. Números de Demandas Recebidas

O número de demandas recebidas por ano varia consideravelmente, influenciado pelos acontecimentos cotidianos e específicos que atingem a população. No primeiro trimestre de 2024 foram recebidas 234 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, 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: Lei Federal nº 12.257 de 2011, Lei Distrital nº 4.990 de 2012 e Ato da Mesa Diretora nº 57 de 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 trimestre 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.

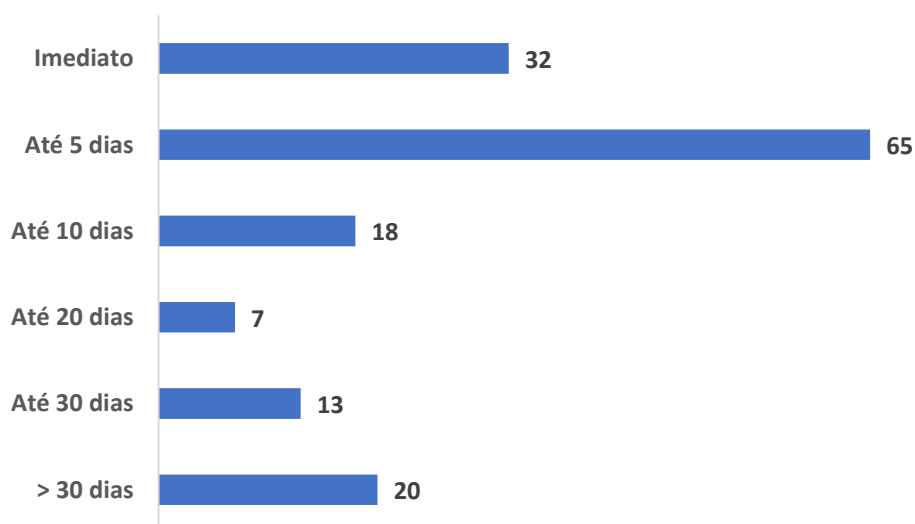
No primeiro trimestre de 2024 podemos destacar demandas acerca de servidores, sobre transportes públicos, dúvidas relacionadas aos direitos da pessoa com fibromialgia, reclamações sobre centros POP, pedidos de informação sobre leis e sobre quantitativo de pessoal na Casa.

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 trimestre pode ser observada no gráfico abaixo:



Das 227 demandas finalizadas, 155 foram demandas de ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) e 72 foram pedidos de informação. Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 155 demandas de ouvidoria finalizadas no primeiro trimestre de 2024:



Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 72 pedidos de informação finalizados no primeiro trimestre de 2024:

