



RELATÓRIO
Janeiro a Setembro/2023
OUIDORIA

Ouvidor

Deputado Jorge Vianna (2023)

Secretária de Comissão

Susana Cirqueira da Silva

Servidores

Camila de Medeiros Escobar

Erica Cristina Albuquerque Santana

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 dez/2023)

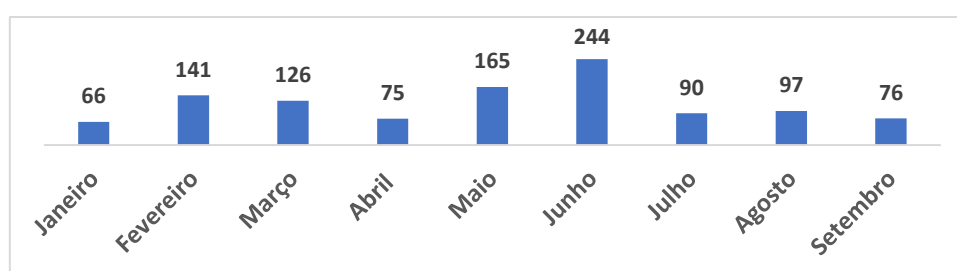
1. Apresentação

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 período de janeiro a setembro de 2023.

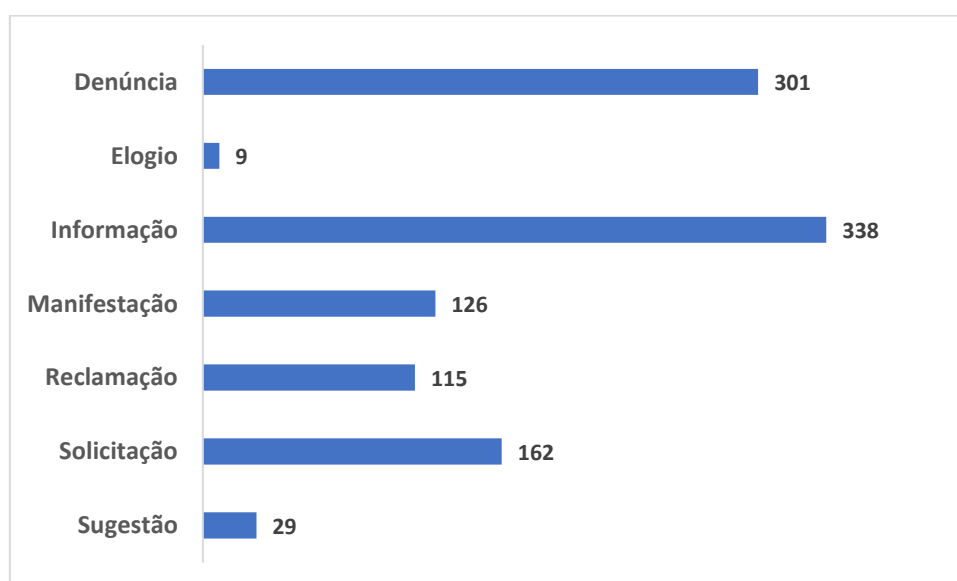
2. Números de Demandas Recebidas

O número de demandas recebidas por ano varia consideravelmente, influenciado pelos acontecimentos cotidianos e específicos que atingem a população. Até setembro de 2023 foram recebidas 1080 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: Ato da Mesa Diretora nº 57 de 2016, Lei Federal nº 12.257 de 2011 e Lei Distrital nº 4.990 de 2012). Os tipos de demandas são: denúncia, elogio, informação, manifestação, reclamação, solicitação e sugestão. Segue abaixo gráfico demonstrando o número de demandas por tipo recebidas até setembro de 2023:



Obs: a partir de julho de 2023 a classificação “manifestação” deixou de ser usada na Ouvidoria da CLDF, após revisão de protocolos e visando alinhamento com outras Ouvidorias do GDF.

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, trabalho, política e transparência são constantes.

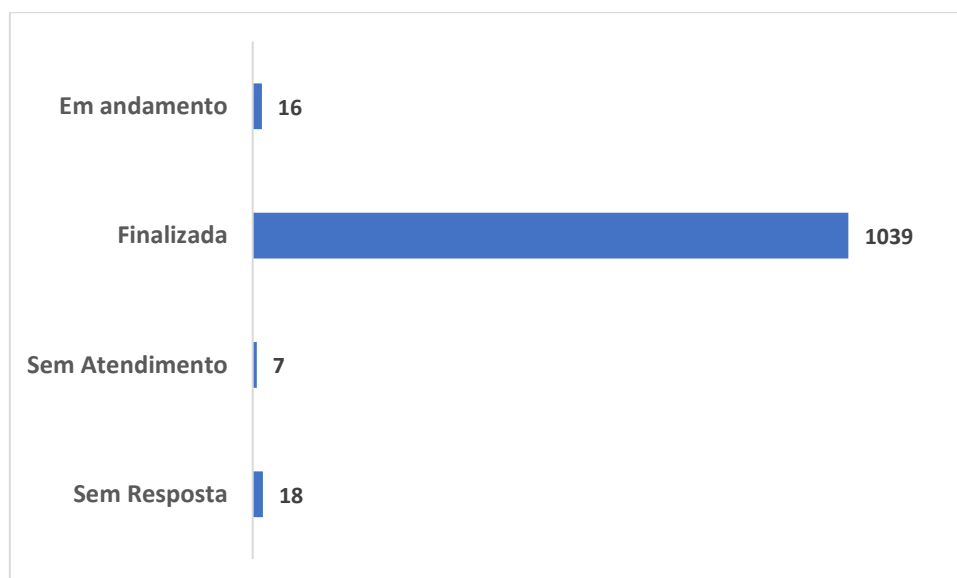
Até setembro de 2023 o grande destaque foram as 245 denúncias referentes ao Banco de Brasília (BRB), relacionadas, principalmente, aos superendividados e ao cumprimento da Lei Distrital 7239/2023 pelo Banco. Outro tema que também apresentou destaque, no período, foram demandas relacionadas a problemas no transporte público.

5. Classificação de Resolubilidade

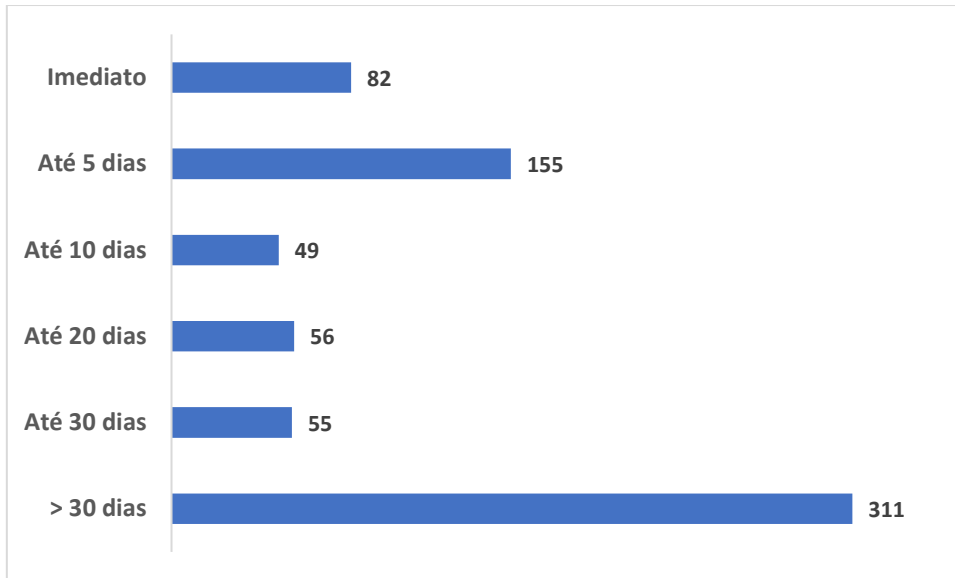
A Ouvidoria busca atender cada demanda no menor tempo possível através de resposta completa e satisfatória. Entretanto, a maioria das demandas não são atendidas pela Ouvidoria, que, nestes casos, atua enviando a demanda à unidade ou órgão responsável e acompanhando o processo até o retorno da resposta 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 até setembro de 2023 pode ser observada no gráfico abaixo:



Das 1039 demandas finalizadas, 708 foram demandas de ouvidoria (denúncia, elogio, manifestação, reclamação, solicitação e sugestão) e 331 foram pedidos de informação. Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 708 demandas de ouvidoria finalizadas:



Obs: tivemos 245 demandas relacionadas ao BRB até setembro de 2023. Destas, 232 foram atendidas em tempo maior que 30 dias devido à tramitação adotada, que consistia, principalmente, no envio de Ofício ao Banco, pela Comissão de Fiscalização, Governança, Transparência e Controle, e espera de retorno com resposta. Desta forma, o número de demandas com tempo de atendimento superior a 30 dias foi muito relevante.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 331 pedidos de informação que foram finalizados:

