



**RELATÓRIO**  
**Janeiro a Setembro/2024**  
**OUVIDORIA**

**Ouvidor**

*Deputado Jorge Vianna (2023/2024)*

**Secretária de Comissão**

*Susana Cirqueira da Silva*

**Servidores**

*Alexandre Cardoso Sahadi*

*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*

*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](mailto:ouvidoria@cl.df.gov.br)

Site: [www.cl.df.gov.br](http://www.cl.df.gov.br)

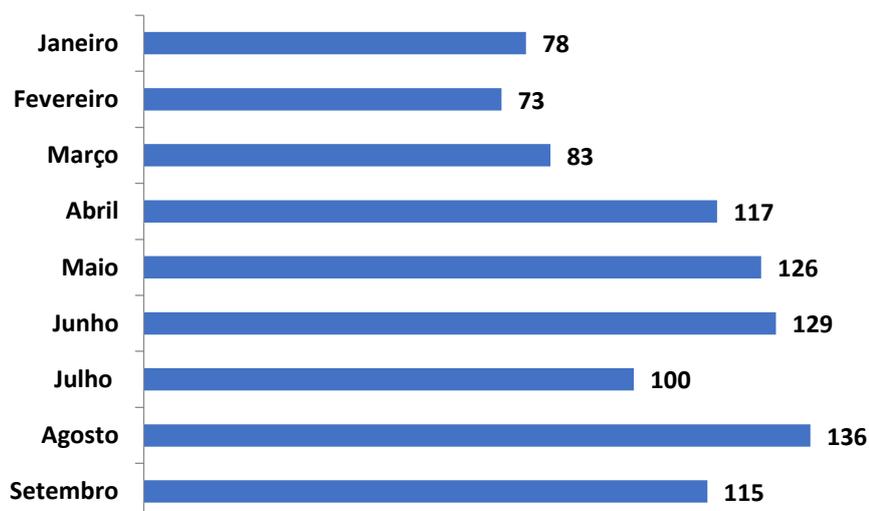
(elaborado em dez/2024)

## 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. Este relatório apresenta, brevemente, os números relacionados ao atendimento prestado entre janeiro e setembro de 2024.

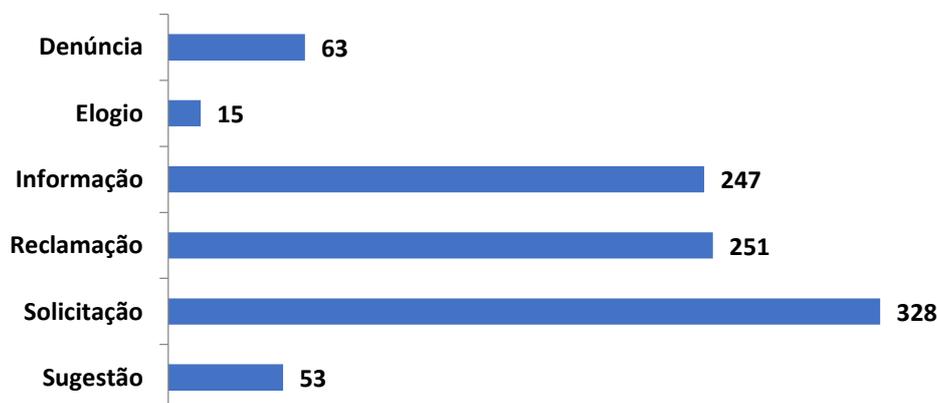
## 2. Números de Demandas Recebidas

O número de demandas recebidas por ano varia consideravelmente, influenciado pelos acontecimentos que atingem a população. No período de janeiro a setembro de 2024 foram recebidas 957 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 período de janeiro a setembro de 2024:



#### 4. Classificação por assuntos

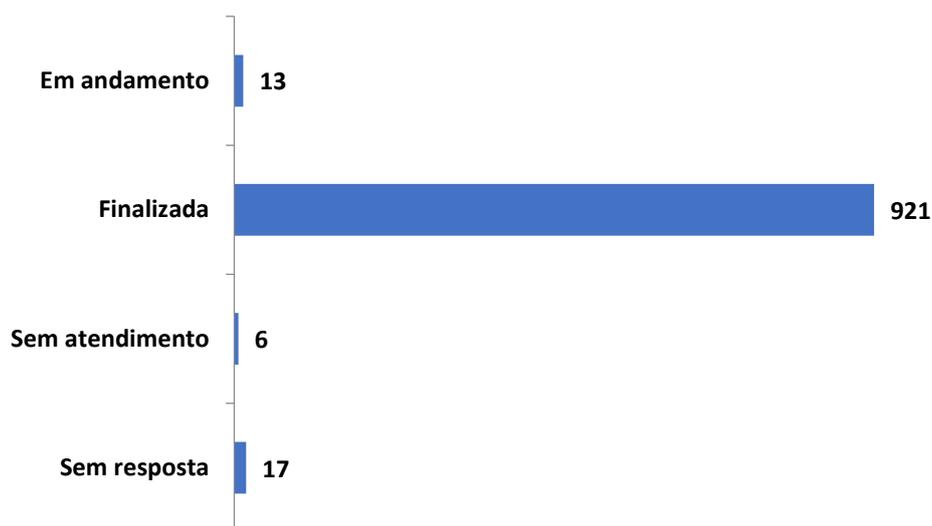
Em relação ao assunto das demandas, a principal característica é a grande amplitude de temas e assuntos, sendo que a maioria das demandas trazem assuntos “únicos”. Os temas envolvendo saúde, educação, transporte, trabalho, política e transparência são constantes.

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

#### 5. Classificação de Resolubilidade

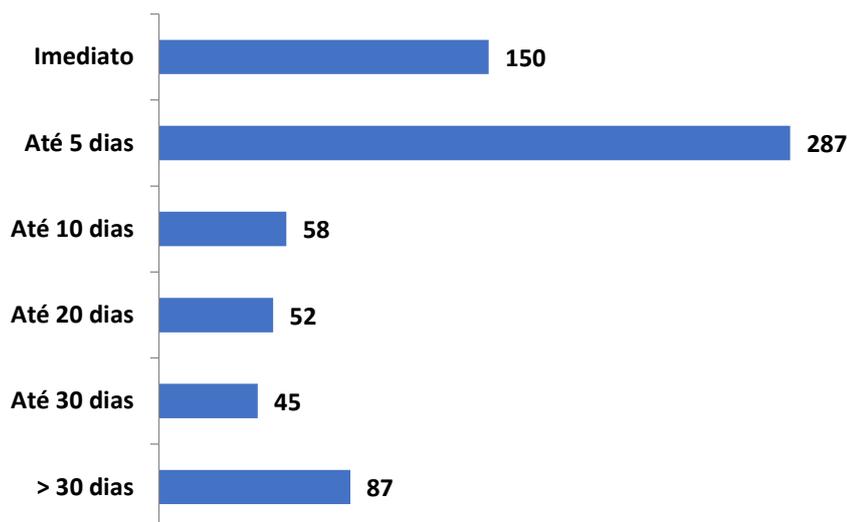
A Ouvidoria busca atender cada demanda no menor tempo possível através de resposta completa e satisfatória. Entretanto, a maioria das demandas não são atendidas pela Ouvidoria, que, nestes casos, atua enviando a demanda à unidade ou órgão responsável e acompanhando o processo até o retorno da resposta 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 período de janeiro a setembro de 2024 pode ser observada no gráfico abaixo:

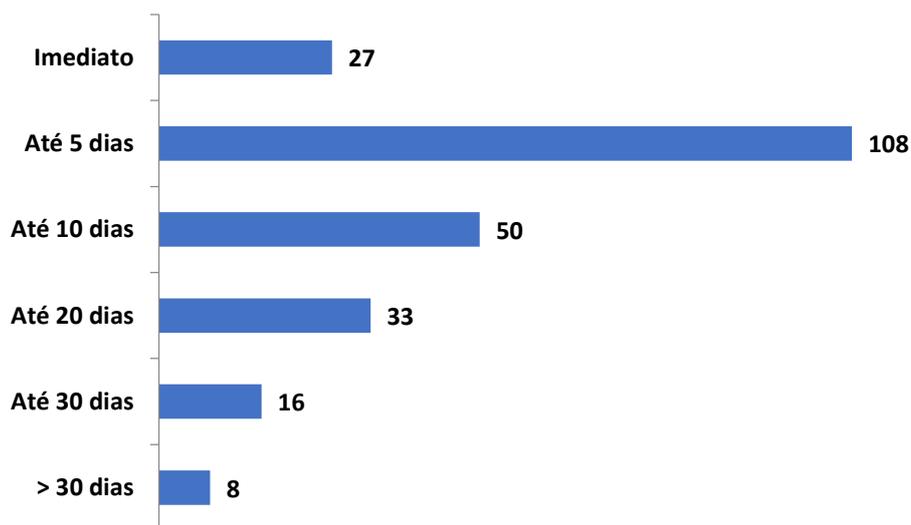


Das 921 demandas finalizadas, 679 foram demandas de ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) e 242 foram pedidos de informação.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 679 demandas de ouvidoria finalizadas relativas ao período de janeiro a setembro de 2024:



Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 242 pedidos de informação finalizados relativos ao período de janeiro a setembro de 2024:



\*\*\*\*\*