



**RELATÓRIO**  
**Primeiro Trimestre/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](mailto:ouvidoria@cl.df.gov.br)  
Site: [www.cl.df.gov.br](http://www.cl.df.gov.br)

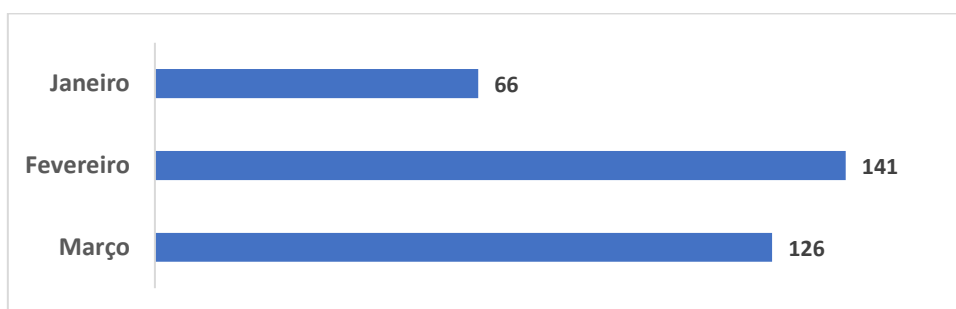
(elaborado em nov/2023)

## 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 primeiro trimestre de 2023.

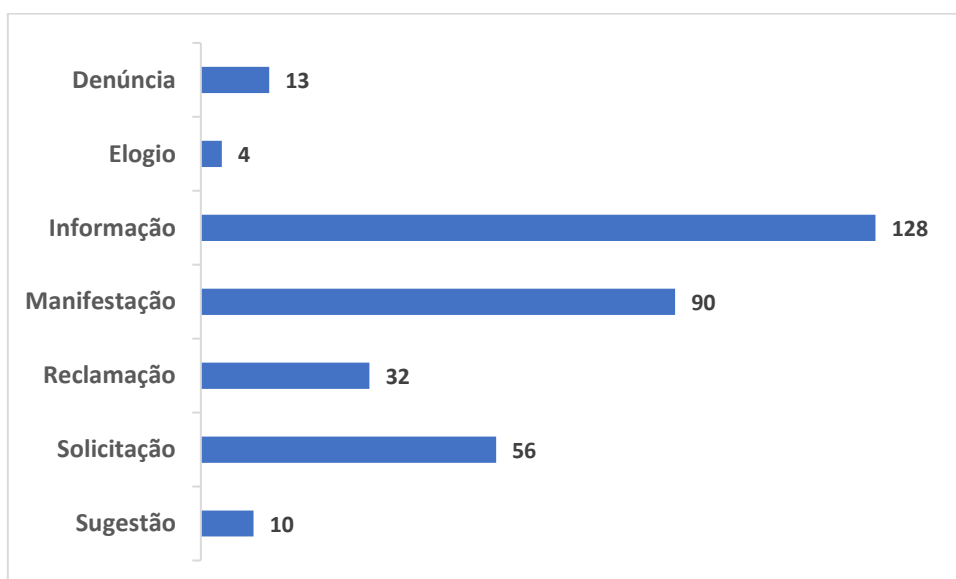
## 2. Números de Demandas Recebidas

O número de demandas recebidas por ano varia consideravelmente, influenciado pelos acontecimentos cotidianos e específicos que atingem a população. No primeiro trimestre de 2023 foram recebidas 333 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 no primeiro trimestre de 2023:



#### 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.

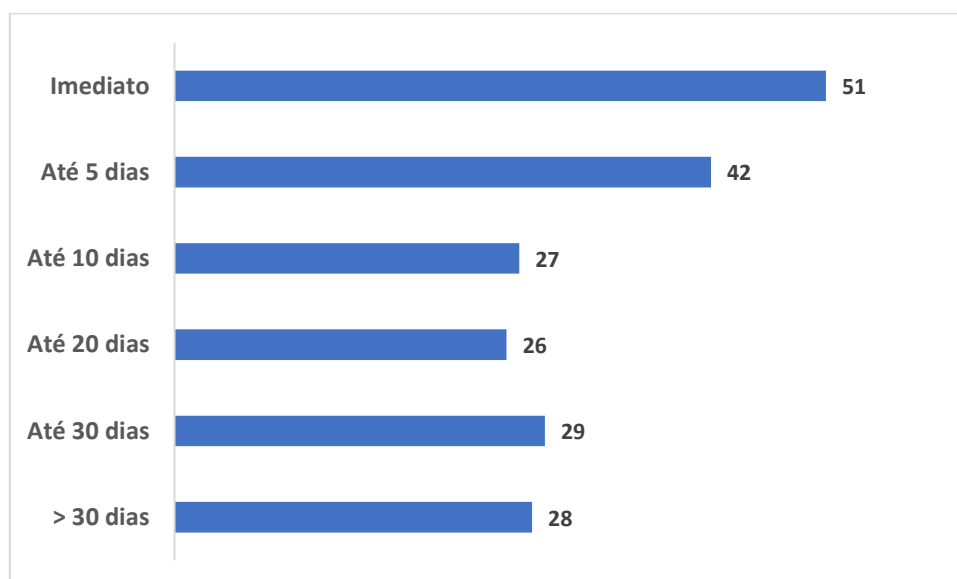
No primeiro trimestre de 2023 podemos destacar demandas acerca de servidores, reclamações sobre os transportes públicos e sobre barulho, acesso a processos, pedidos de informação sobre leis, sobre quantitativo de pessoal e cargos vagos na Casa e sobre transparência de gastos do Órgão.

#### 5. Classificação de Resolubilidade

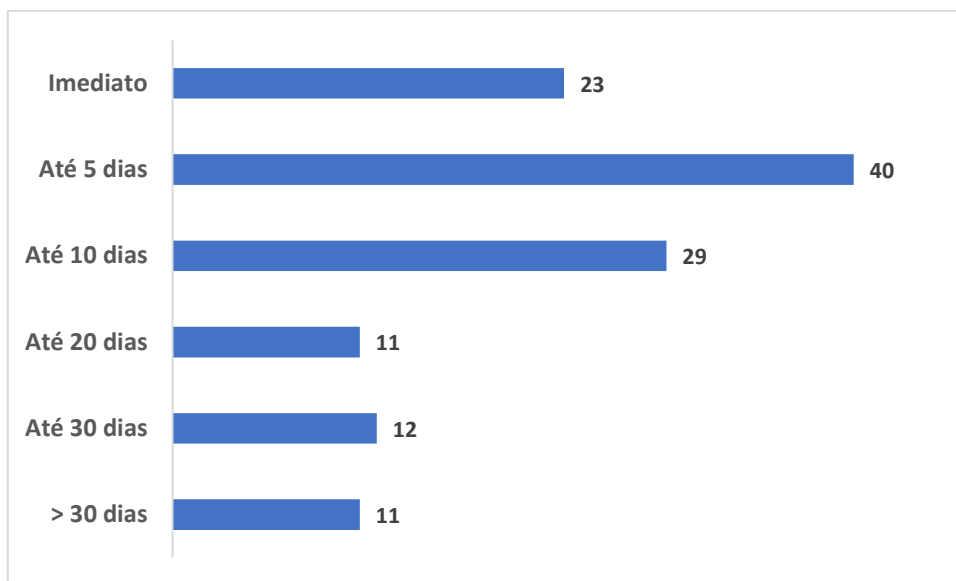
A Ouvidoria busca atender cada demanda no menor tempo possível através de resposta completa e satisfatória. Entretanto, a maioria das demandas não são atendidas pela Ouvidoria, que, nestes casos, atua enviando a demanda à unidade ou órgão responsável e acompanhando o processo até o retorno da resposta 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 329 demandas finalizadas, 203 foram demandas de ouvidoria (denúncia, elogio, manifestação, reclamação, solicitação e sugestão) e 126 foram pedidos de informação. Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 203 demandas de ouvidoria finalizadas no primeiro trimestre de 2023:



Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 126 pedidos de informação finalizados no primeiro trimestre de 2023:



\*\*\*\*\*