



RELATÓRIO ANUAL
2023
OUVIDORIA

(elaborado em 16/05/2024)

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Ouvidoria

Ouvidor

Deputado Jorge Vianna (2023/2024)

Secretária de Comissão

Susana Cirqueira da Silva

Servidores

Camila de Medeiros Escobar

Erica Cristina Albuquerque Santana

Kátia Brasil Nunes

Joilson de Oliveira Silva

Márcia de Andrade Barbosa

Maria de Lourdes Alves

Maurício Pinto Cauchioli

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

Site: www.cl.df.gov.br

Sumário

1. Apresentação	3
2. Estatística	4
2.1 Classificação por Meio de Contato	5
2.2 Classificação por Tipo de Demanda	6
2.3 Classificação por Assunto	8
2.4 Classificação de Resolubilidade	8
2.5 Classificação de Tempo de Atendimento	9
2.6 Classificação dos Pedidos de Informação – LAI	10

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.

Sua função é promover a participação social, registrando denúncias, reclamações, solicitações, manifestações, sugestões, elogios ou pedidos de informação, que serão analisados, orientados e/ou encaminhados à unidade ou órgão competente para o atendimento devido.

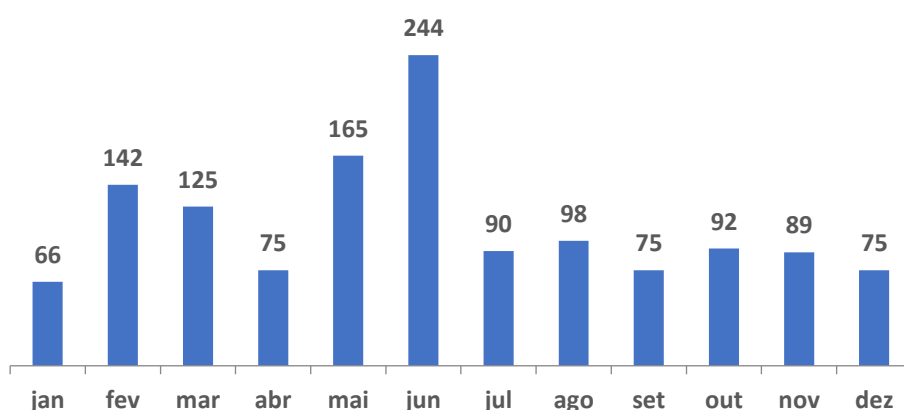
Por determinação do Ato da Mesa Diretora nº 57 de 2016, a Ouvidoria é a unidade responsável na CLDF pelo serviço de informação ao cidadão. Este Ato normatiza internamente a Lei de Acesso à Informação, regulada em nível federal pela Lei nº 12.257 de 2011 e localmente pela Lei nº 4.990 de 2012.

2. Estatística

Embora criada em 2002, a Ouvidoria da Câmara Legislativa tem registros estatísticos somente a partir de 2008. Considerando o tempo desde sua criação, a participação popular na Ouvidoria da CLDF varia consideravelmente a cada ano, apresentando tendência de queda, justificada pela maior transparência ativa, através do Portal da Transparência (<https://www.cl.df.gov.br/web/portal-transparencia/>), e pela grande quantidade de canais de atendimento do cidadão, como o atendimento prestado diretamente pelas Comissões Permanentes da Casa e pelos Gabinetes Parlamentares.

Entretanto, a Ouvidoria objetiva ser o principal canal de contato com os cidadãos, buscando fornecer um atendimento cada vez melhor, especializado, embasado na Lei de Acesso à Informação e na Lei Distrital nº 6.519 de 2020 (que dispõe, entre outros, sobre normas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos distritais), com o intuito de que cada demanda seja tratada de forma rápida e satisfatória. A média anual de atendimento na unidade é de, aproximadamente, 917 demandas, considerando todas as demandas recebidas desde 2008.

Em 2023 aferiu-se o total de 1336 demandas registradas, valor acima da média dos últimos anos. O mês com maior número de demandas foi junho, com 244 registros, como pode ser visualizado no gráfico abaixo:

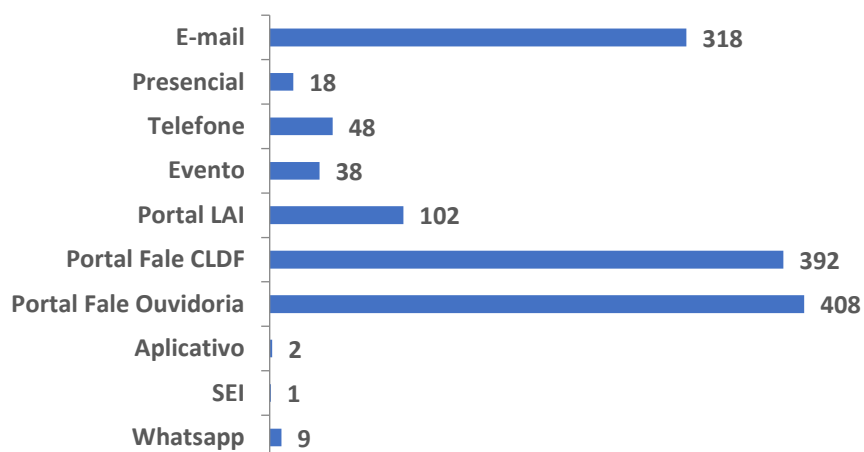


2.1 Classificação por Meio de Contato

Em 2023, a população pôde entrar em contato com a Ouvidoria pelos seguintes canais:

E-mail	ouvidoria@cl.df.gov.br
Formulário “Fale com a CLDF”	https://www.cl.df.gov.br/web/guest/falecomacldf
Formulário “Fale com a Ouvidoria”	https://www.cl.df.gov.br/web/guest/envie-sua-demanda
Formulário “Faça seu pedido de informação – LAI”	https://www.cl.df.gov.br/web/guest/faca-seu-pedido
Atendimento Presencial	Edifício Sede da CLDF, 2º andar, sala 2.36
Sistema Eletrônico de Informações – SEI	https://sei.cl.df.gov.br/
Aplicativo	Aplicativo usado temporariamente pela Ouvidoria
Telefones	(61) 3348-8315 / (61) 3348-8283 / (61) 3348-8665
WhatsApp	(61) 99677-5435
Eventos	“Câmara nas Cidades”

A quantidade de demandas recebidas por cada canal pode ser observada no gráfico e tabela abaixo:



Meio de Contato	Qtde	%
E-mail	318	23,80%
Presencial	18	1,35%
Telefone	48	3,59%
Evento	38	2,84%
Portal LAI	102	7,63%
Portal Fale CLDF	392	29,34%
Portal Fale Ouvidoria	408	30,54%
Aplicativo	2	0,15%
SEI	1	0,07%
Whatsapp	9	0,67%
TOTAL	1336	100,00%

O meio digital é o mais usado pela população, sendo que 91,53% das demandas foram recebidas por este meio, que abrange os contatos via e-mail e os enviados pelo portal da CLDF (www.cl.df.gov.br), através dos formulários: “Fale com a CLDF”, “Fale com a Ouvidoria” e “Faça seu pedido de informação”.

O atendimento telefônico ficou em segundo lugar, seguido pelo evento “Câmara nas Cidades”. Também foram realizados alguns atendimentos via WhatsApp, com quantitativo pouco expressivo, mas que tende a aumentar como reflexo dos tempos atuais.

2.2 Classificação por Tipo de Demanda

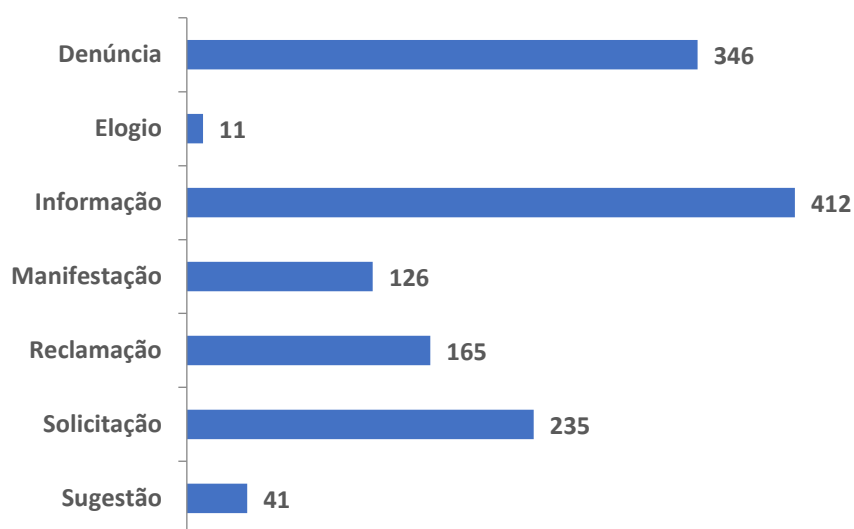
As demandas recebidas na unidade são classificadas por tipo, uma vez que é importante diferenciar os pedidos de informação das demais demandas de ouvidoria, visto que são regulados por legislação específica (Lei de Acesso à Informação). Muitas vezes uma demanda pode ser classificada em mais de um tipo, mas buscamos identificar o tema central de cada atendimento, a base de cada demanda, para realizar a classificação.

Os tipos de demandas são:

- **Denúncia:** acusação contra ato irregular ou omissão.
- **Elogio:** mensagem de apreço, reconhecimento ou satisfação.
- **Informação:** pedidos de orientação para obtenção da informação almejada; informação documentada (produzida, acumulada, arquivada ou não, custodiada); informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; informação sobre atividades exercidas; informação pertinente a patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos; informação relativa a programas, projetos e ações do órgão; informação relativa ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.
- **Manifestação:** emissão de opinião acerca de assunto público para conhecimento.

- **Reclamação:** queixa ou protesto com reivindicação de um posicionamento ou solução.
- **Solicitação:** pedido de serviço que gere ação para realização.
- **Sugestão:** ideia ou proposta para solução ou aprimoramento do serviço público.

No ano de 2023 os “Pedidos de Informação” representaram a maioria das demandas registradas na unidade, como pode ser visto no gráfico e tabela abaixo:



Tipo de Demanda	Qtde	%
Denúncia	346	25,90%
Elogio	11	0,82%
Informação	412	30,84%
Manifestação	126	9,43%
Reclamação	165	12,35%
Solicitação	235	17,59%
Sugestão	41	3,07%
TOTAL	1336	100,00%

Os “Pedidos de Informação” são tratados no âmbito da CLDF pelo Ato da Mesa Diretora nº 57 de 2016, que regula internamente a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.257 de 2011 e Lei Distrital nº 4.990 de 2012).

2.3 Classificação por Assunto

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 ano de 2023, o assunto principal recebido na Ouvidoria foi relacionado ao superendividamento bancário e ao cumprimento da Lei 7239/2023 (que estabelece o crédito responsável e assegura a garantia do mínimo existencial para os endividados do DF). Além destas, podemos destacar demandas acerca de servidores e deputados, reclamações sobre os transportes públicos, demandas sobre concursos públicos distritais, pedidos de informação sobre leis e projetos de lei, sobre quantitativo de pessoal e cargos vagos na Casa, sobre transparência de gastos do Órgão e solicitações para que a Câmara exercesse seu papel fiscalizador em relação ao poder executivo.

2.4 Classificação de Resolubilidade

A resolubilidade das demandas afere o nível de atendimento das demandas recebidas. O objetivo da Ouvidoria é atender todas as demandas no menor tempo possível através de resposta completa e satisfatória. Entretanto, a maioria das demandas não são respondidas 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.

O atendimento é medido em demandas finalizadas, demandas em andamento (ainda tramitando na ocasião da elaboração do relatório), demandas sem atendimento (pela Ouvidoria) e demandas sem resposta (da unidade ou órgão responsável).

No ano de 2023 a Ouvidoria recebeu 1336 demandas. Deste número, na presente data, 5 demandas ainda estavam em andamento. Sendo assim, após a exclusão destas 5 demandas do total recebido, temos 1331 demandas consideradas processadas (1297 demandas finalizadas, 7 demandas sem atendimento e 27 demandas sem resposta), com Índice de Resolubilidade de

97,45%, dado pela seguinte fórmula: (Demandas finalizadas/Demandas recebidas processadas) * 100 = (1297/1331) * 100 = 97,45%.

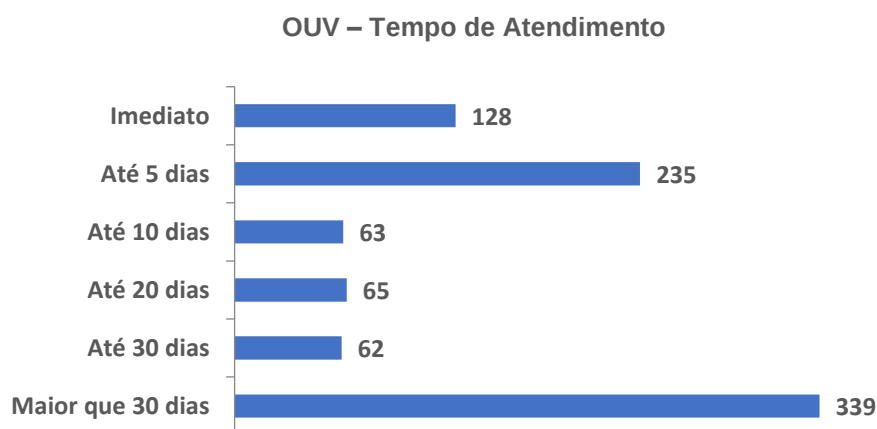
Demanda	Qtde	%	% acumulada
Em andamento	5	0,37%	0,37%
Finalizadas	1297	97,08%	97,46%
Sem atendimento	7	0,52%	97,98%
Sem resposta	27	2,02%	100,00%
TOTAL	1336	100,00%	

2.5 Classificação de Tempo de Atendimento

Em relação às **demandas de ouvidoria** (denúncias, elogios, manifestações, reclamações, solicitações e sugestões), a Ouvidoria trabalha com o prazo de 30 dias (Lei Distrital 6519/2020, que dispõe, entre outros, sobre normas de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos distritais). Em relação aos **pedidos de informação**, a Ouvidoria trabalha, à princípio, com o prazo de 20 dias para o atendimento (Lei de Acesso à Informação, regulada no âmbito da CLDF pelo AMD 57/2016).

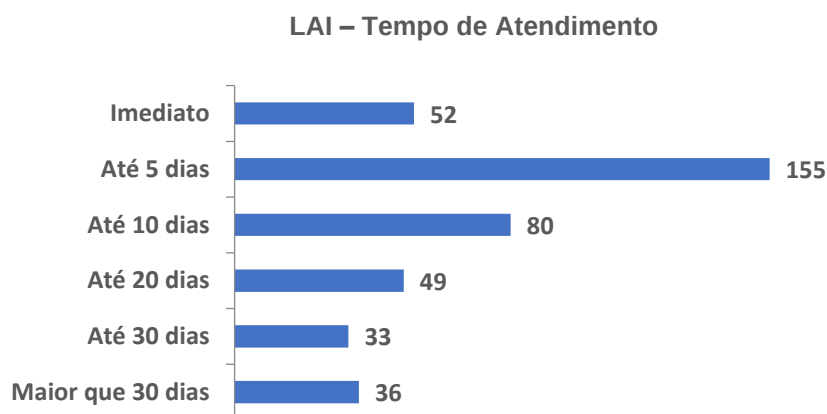
Das 1297 demandas finalizadas, 892 foram **demandas de ouvidoria** (denúncia, elogio, manifestação, reclamação, solicitação e sugestão) e 405 foram **pedidos de informação**.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para as 892 **demandas de ouvidoria** finalizadas registradas em 2023:



Para a devida avaliação do gráfico acima, é necessário fazer a seguinte ressalva: em 2023, de forma atípica, um tema se destacou, o superendividamento bancário e a aplicação da Lei 7239/2023, com 268 denúncias recebidas, sendo que a maioria delas (235) teve tempo de atendimento maior que 30 dias, pelo fato de serem tratadas externamente à CLDF. Esta ocorrência impactou a métrica do tempo de atendimento, elevando consideravelmente o número de demandas de ouvidoria que demoraram mais de 30 dias para serem finalizadas.

Segue abaixo gráfico demonstrativo do tempo de atendimento para os 405 **pedidos de informação** finalizados registrados em 2023:



2.6 Classificação dos Pedidos de Informação – LAI

Em atendimento ao artigo 28, inciso III, do Ato da Mesa Diretora 57/2016, que recepciona a Lei de Acesso à Informação – LAI, regulada em nível federal pela Lei 12.257/2011 e localmente pela Lei Distrital Nº 4990/2012, destacamos os seguintes dados, referentes à Ouvidoria, sobre demandas de pedidos de informação do ano de 2023:

- quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos: 412
- quantidade de pedidos atendidos (finalizados): 405
- quantidade de pedidos sem atendimento na Ouvidoria: 1
- quantidade de pedidos sem resposta de unidade: 6
- quantidade de pedidos indeferidos: 0