

# Relatório Anual 2023



OUVIDORIA PARLAMENTAR



CÂMARA DOS  
DEPUTADOS

# MESA DIRETORA

---

## **Presidente**

Arthur Lira / PP-AL

## **1º Vice-Presidente**

Marcos Pereira / Republicanos-SP

## **2º Vice-Presidente**

Sóstenes Cavalcante / PL-RJ

## **1º Secretário**

Luciano Bivar / UNIÃO-PE

## **2ª Secretária**

Maria do Rosário / PT-RS

## **3º Secretário**

Júlio Cesar / PSD-PI

## **4º Secretário**

Lucio Mosquini / MDB-RO

## Ficha Técnica

### **Ouvidor-Geral**

Deputado Carlos Sampaio – PSDB/SP

### **Chefe de Gabinete**

Gustavo Araújo Santos

### **Assessores**

Alexandre Boquady

Elielma Correia

Lívia Liliane Santana da Silva

Rafael Santiago

Tatiane Menezes

### **Créditos**

#### **Texto**

Gustavo Araújo Santos

Lívia Liliane Santana da Silva

Rafael Santiago

#### **Projeto Gráfico**

Lívia Liliane Santana da Silva

Tatiane Menezes

#### **Fotografias**

Capa - Publicidade institucional CD

Pág. 14 - Comunicação/Prodam

Pág. 15 - Ciro Saboya e 3istudiofilms

# SUMÁRIO

---

**3**

**Apresentação**

**4**

**Atendimento**

**6**

**Análise das Temáticas**

**9**

**Prazo Médio de Atendimento**

**10**

**Avaliação do Usuário**

**11**

**Ações da Ouvidoria**

**15**

**XXVI Congresso Brasileiro  
de Ouvidores**

# APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria Parlamentar foi criada em 2001, por meio da Resolução nº 19/2001, da Câmara dos Deputados, com o intuito de garantir o pleno diálogo entre os cidadãos e a Instituição. No ano seguinte, fui eleito Deputado Federal pela primeira vez e, em 2006, fui escolhido Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, para o biênio 2007/2008. Nessa primeira experiência pelo cargo, propus reformulação da legislação interna sobre a estrutura e a competência da Ouvidoria Parlamentar e incentivei a ação construtiva para o aperfeiçoamento da democracia e a prática da cidadania.

Em 2023, aceitei novamente o desafio de comandar a equipe da Ouvidoria Parlamentar, para o biênio 2023/2024, com a responsabilidade de melhorar a interface entre o cidadão e a Câmara dos Deputados. Os maiores desafios enfrentados pela Ouvidoria Parlamentar no primeiro ano legislativo, que se iniciou em 2023, envolveram a gestão do relacionamento com o usuário, o engajamento interno sobre a importância da ouvidoria como órgão permanente de conexão entre o cidadão e a Câmara, e o posicionamento perante a população como órgão acolhedor e representativo.

A ouvidoria pública e o controle social são elementos essenciais para a promoção da transparência, participação cidadã e melhoria contínua na prestação de serviços públicos. Diante disso, o presente relatório anual reflete o esforço da Ouvidoria Parlamentar em sua missão de mediar as relações entre os cidadãos e a Casa. Contém, assim, informações sobre o recebimento e o atendimento de demandas, bem como informações sobre o tempo médio de resposta e os resultados da pesquisa de satisfação do usuário quanto ao serviço.

**Deputado Carlos Sampaio PSDB/SP**  
**Ouvidor-Geral**

# ATENDIMENTO

---

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Parlamentar manteve atendimento aos cidadãos presencialmente e por meio dos canais remotos de atendimento: portal da Câmara dos Deputados - [www.camaraleg.br/faleconosco](http://www.camaraleg.br/faleconosco) e Disque-Câmara - 0800 0 619 619.

Com intuito de facilitar ainda mais o acesso aos serviços disponibilizados pela Ouvidoria Parlamentar, placas de sinalização com os contatos do Fale Conosco e do Disque-Câmara foram instaladas nas principais áreas de grande circulação da Casa. Essa medida, além de dar visibilidade aos serviços oferecidos e de estimular a participação do público interno e externo em sua gestão, está em conformidade com a Lei nº 13.460 de 2017, conhecida como Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

## OUVIDORIA PARLAMENTAR

**Disque-Câmara: 0800 0619619**  
Segunda a Sexta | 8h às 20h

**Serviço de Atendimento da Ouvidoria:**  
Anexo II, Ala C, Térreo, Sala 40  
Segunda a Quinta | 9h às 19h  
Sextas | 9h às 18h

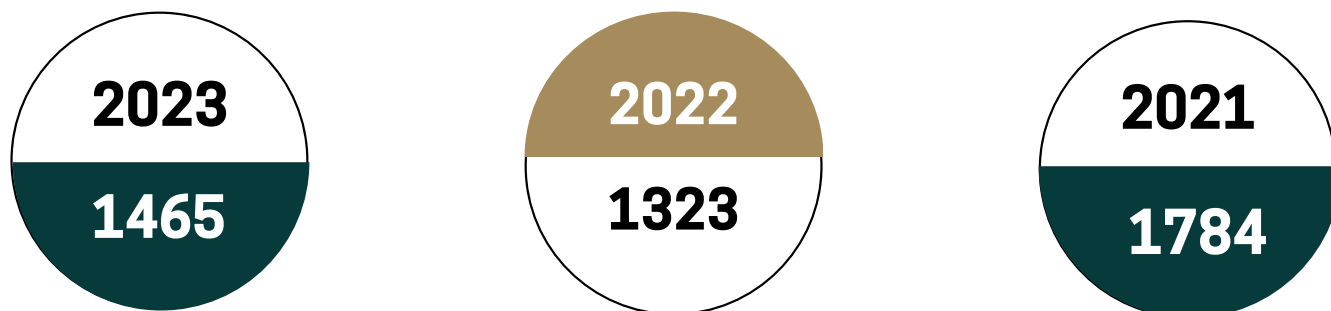
**Fale Conosco:** Acesse o QR CODE  
[www.camara.leg.br/fale-conosco](http://www.camara.leg.br/fale-conosco)



# ATENDIMENTO

---

No que tange ao quantitativo de demandas recebidas em 2023, houve um aumento de 11% em relação ao total de atendimentos de 2022.



As tipologias Denúncia, Reclamação, Elogio, e Sugestão Administrativa são aquelas recebidas e tratadas pela Ouvidoria Parlamentar, seguindo o que é previsto no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460 de 2017) e na normatização interna, conforme o quadro abaixo.

Tipologia	Quantidade	Percentual
Denúncia	332	22%
Reclamação	479	33%
Elogio	52	4%
Sugestão administrativa	118	8%
Fora de escopo	484	33%

# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS

---



## Denúncias

Com 22% do total das demandas, esta tipologia teve como destaque:

- 45% Ética e decoro parlamentar
- 13% Desvios de conduta de servidores e funcionários
- 6% Despesas da cota parlamentar



**Tempo médio: 6 dias**

96% dentro do prazo legal de 30 dias

Das 332 denúncias atendidas pela Ouvidoria em 2023, 149 foram classificadas como “Ética e decoro parlamentar”. Como é um tema que fala sobre o não cumprimento de normas do decoro parlamentar, o tratamento desse tipo de denúncia consiste em informar ao denunciante as bases legais e regimentais que regem a matéria e orientá-lo sobre a atuação da Mesa Diretora e do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar.

No quesito desvios de conduta de servidores e funcionários, houve o registro de 43 denúncias, que em sua maioria, foram encaminhadas à Comissão Permanente de Disciplina (Coped). Essa comissão tem atribuição legal de realizar a apuração de irregularidades e infrações cometidas pelos servidores e de propor à administração da Casa as possíveis sanções administrativas e outras medidas cabíveis em cada situação.

Outras 20 denúncias foram classificadas com o tema “Despesas”, que aborda o uso da Cota para o Exercício Parlamentar (Ceap). Elas foram encaminhadas para o setor responsável, para verificar se houve algum gasto desconforme com as normas. Caso isso ocorra, após o devido processo legal, é feita uma solicitação de ressarcimento ao parlamentar por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU).

# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS



## Reclamações

Com 33% das demandas, os principais serviços destacados nesta tipologia foram:

- 28% Portal da Câmara na internet (representam erro em links e páginas; falta de informações; leiaute e acesso online a serviços)
- 19% Atuação parlamentar (referem-se às despesas com a cota parlamentar; à ética e decoro parlamentar e à comunicação).
- 14% Canais de Interação (abrangem o Fale Conosco; o Disque Câmara e as enquetes)
- 5% TV Câmara (referem-se à programação; ao conteúdo e às falhas de som e imagem)



**Tempo médio: 6 dias**

97% dentro do prazo legal de 30 dias

## Elogios



Com 4% do total das demandas registradas, esta tipologia teve como destaque:

- 62% Disque-Câmara – 0800 0 619 619
- 15% TV Câmara



**Tempo médio: 2 dias**

100% dentro do prazo legal de 30 dias



# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS

## Sugestões Administrativas



Com 8% do total das demandas, esta tipologia refere-se às manifestações dos usuários para aprimorar a qualidade dos serviços prestados. Os serviços destacados foram:

- 27% Canais de Interação, relacionadas aos serviços Disque-Câmara, Fale Conosco e de enquetes;
- 14% Portal da Câmara, sobretudo relativas a conteúdos e apresentação de páginas e de informações.
- 12% Rádio e TV Câmara, especialmente relacionadas à programação e ao funcionamento técnico;



**Tempo médio: 12 dias**

94% dentro do prazo legal de 30 dias

## Fora do Escopo

Em 2023, 484 mensagens foram recebidas e classificadas como Fora do Escopo. Essas demandas referem-se a conteúdos não relacionados ao âmbito de atuação institucional da Câmara dos Deputados e da Ouvidoria Parlamentar. Entre elas também se incluem manifestações caracterizadas como denúncias ou reclamações, por exemplo. Entretanto são de responsabilidade de outros órgãos públicos, bem como de outros entes federativos.

Nesses casos, a Ouvidoria orienta o cidadão quanto ao destino correto da solicitação. Nas 484 mensagens estão incluídas também as demandas canceladas por falta de informações mínimas, manifestações com agressões verbais, pedidos de ajuda e assessoramento jurídico, reflexões do cidadão, trotes, oferecimento de produtos e serviços, entre outras motivações.



**Tempo médio: 1 dias**

100% dentro do prazo legal de 30 dias

# PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

---

O prazo médio de atendimento das demandas em 2023 foi de 5 dias, um dia a mais em relação ao ano de 2022. Naquele ano, a Câmara dos Deputados substituiu o sistema eletrônico que dá suporte e gerencia os atendimentos à sociedade. O novo sistema entrou em operação com algumas funcionalidades que ainda não estavam completamente implementadas.

Além disso, houve um período de adaptação para a equipe da Ouvidoria se familiarizar com a operação do sistema. Esses fatos corroboraram para um aumento no tempo de atendimento em comparação ao ano de 2022.

Apesar desses desafios, 97% das demandas foram atendidas dentro do prazo inicial de 30 dias estabelecido pela Lei nº 13.460 de 2017, mantendo-se, portanto, o percentual do ano de 2022.

Por outro lado, houve 36 demandas encerradas fora do prazo previsto de 30 dias, das quais 13 foram denúncias que requerem maior tempo de apuração e análise pelos setores competentes da Casa.



# AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

Os dados são obtidos por meio de uma avaliação voluntária que os usuários fazem após o serviço prestado pelos canais de atendimento da Casa.



**Escala de 1 a 5**

**Nota Média**



**2023**

- 123 Avaliações voluntárias
- 8% Atendimentos avaliados



**2022**

- 97 Avaliações voluntárias
- 7% Atendimentos avaliados



**2021**

- 139 Avaliações voluntárias
- 8% Atendimentos avaliados



# AÇÕES DA OUVIDORIA 2023

## Campanha da Carta de Serviços da Câmara

A Carta de Serviços é uma página do Portal que reúne os principais serviços prestados pela Casa aos cidadãos. Atualmente ela dispõe de 67 serviços, divididos em 6 categorias. Com o intuito de dar mais visibilidade às suas funcionalidades e de incentivar a participação dos usuários na avaliação dos serviços, em outubro de 2023 foi lançada a campanha “Existe uma Câmara para cada uma das suas necessidades”.

### ✓ Leiaute da Campanha



### ✓ Disposição dos serviços



# AÇÕES DA OUVIDORIA 2023

## 3ª Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

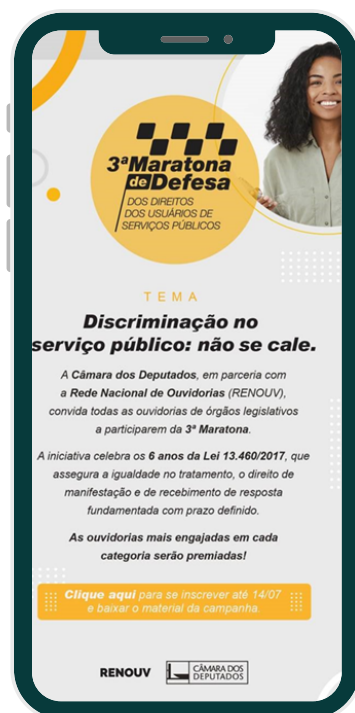


A 3ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos foi realizada em parceria com a Rede Nacional de Ouvidorias – ReNOuv, e teve como tema central: “Discriminação no serviço público: não se cale”. A proposta do evento foi celebrar os 6 (seis) anos da Lei nº 13.460/2017. Em uma primeira etapa, ouvidorias de todo o país foram convidadas a promoverem ações de comunicação sobre o tema central em suas redes sociais. Em outro momento, as ações foram mensuradas e relatadas a uma comissão para a premiação das 12 Ouvidorias com os melhores resultados de engajamento.

A Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados fez parte da Comissão Organizadora da Maratona e realizou a campanha em dois momentos: no incentivo à participação na campanha, direcionada às ouvidorias públicas, e na divulgação das peças informativas aos cidadãos.

Conheça os resultados da 3ª Maratona: Cooper Hewitt

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/maratona-de-defesa-dos-usuarios-de-servicos-publicos>



# AÇÕES DA OUVIDORIA 2023

## Participação no Grupo de Trabalho de Comunicação Interna da RENOUV

No intuito de facilitar a integração das ouvidoras que fazem parte da RENOUV, em 2023 foi criado um grupo de trabalho para melhorar a comunicação entre seus membros. A primeira ação do GT culminou na elaboração do projeto de comunicação interna da RENOUV e no Manual de Identidade da Marca, ambos aprovados em assembleia.

Foi criada ainda uma revista eletrônica para que experiências entre os partícipes da rede sejam compartilhadas. A Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados participa ativamente de subgrupos que tratam de estratégias e de canais previstos no plano de comunicação.

### ✓ Revista Eletrônica



### ✓ Plano de comunicação



# AÇÕES DA OUVIDORIA 2023

---

## Seminários Nacionais de Ouvidoria

A Ouvidoria Parlamentar participou da 3ª edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria, realizada na cidade de São Paulo/SP, em outubro de 2023. O evento foi organizado pela Controladoria-Geral da União em parceria com a Controladoria-Geral do Município de São Paulo com o objetivo de reunir ouvidoras e ouvidores de todos os entes federativos e poderes para a difusão de conhecimentos e troca de experiências. O tema escolhido para os encontros foi: “Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa”.

Durante os seminários, painéis sobre a humanização do atendimento em Ouvidoria, Proteção ao Denunciante e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foram apresentados. Houve ainda oficinas instruídas por especialistas em temas centrais à atividade de ouvidoria como o uso da Linguagem Simples e da Comunicação Não Violenta, Produção de Relatórios, Mediação de Conflitos, Discriminação e Assédio Sexual e Moral.



# XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores

---

A Ouvidoria Parlamentar participou da 26ª edição do Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsmen, organizada pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e ocorrida dias 27, 28 e 29 de novembro de 2023, em Brasília/DF. Sob o tema: “A Ouvidoria estratégica e a inclusão cidadã – ações e inovações”, grandes tendências da Ouvidoria foram debatidas. Entre elas, podem ser citadas: o escopo mais amplo de atuação; o uso dos avanços tecnológicos em prol dos cidadãos; a disseminação da educação para a cidadania, e o atendimento mais personalizado e próximo.

Por ser autor de um dos projetos de lei de regulamentação das ouvidorias em tramitação na Câmara dos Deputados e por ser atuante na defesa das ouvidorias públicas, o Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, deputado Carlos Sampaio, foi homenageado durante o evento, dentre outros parlamentares e autoridades. Ele recebeu a honraria das mãos da Presidente da ABO, Adriana Alvim, e do Presidente do Conselho Federativo da ABO, Edson Vismona.







## **Contatos**

Disque-Câmara: 0800 0 619 619

[www.camara.leg.br/falecomcosco](http://www.camara.leg.br/falecomcosco)

[ouvidoria@camara.leg.br](mailto:ouvidoria@camara.leg.br)