

Relatório Anual 2024



OUVIDORIA PARLAMENTAR



CÂMARA DOS
DEPUTADOS

ÍNDICE

3

Apresentação

4

Tipos de demandas

6

Análise das demandas

11

Prazo médio de atendimento

12

Avaliação dos usuários

13

Carta de Serviços

14

**Outras ações da Ouvidoria
Parlamentar em 2024**

APRESENTAÇÃO

Ouvidoria Parlamentar foi criada em 2001, pela Resolução nº 19/01 da Câmara dos Deputados, com o objetivo de garantir uma comunicação aberta entre os cidadãos e a instituição. No ano seguinte, fui eleito deputado federal pela primeira vez e, em 2006, fui escolhido para ser o Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, cargo que ocupei no biênio 2007/2008. Nessa época, propus mudanças nas regras internas sobre a estrutura e as funções da Ouvidoria Parlamentar, além de incentivar ações que ajudassem a melhorar a democracia e a participação cidadã.

Em 2023, aceitei novamente a responsabilidade de liderar a Ouvidoria Parlamentar, agora para o biênio 2023/2024, com o objetivo de fortalecer a conexão entre os cidadãos e a Câmara dos Deputados. Os principais desafios desse biênio foram melhorar o relacionamento com os cidadãos, sensibilizar os colegas sobre a importância da Ouvidoria como um canal permanente de comunicação e garantir que a população visse a Ouvidoria como um órgão acessível e representativo.

Além dos esforços internos para valorizar a Ouvidoria Parlamentar, fui atuante na defesa das ouvidorias públicas e propus um projeto de lei, ainda em tramitação, para institucionalizá-las efetivamente. Esse trabalho foi reconhecido durante a 26ª edição do Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman organizada pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, e realizada em novembro de 2023. Na ocasião, recebi a honraria das mãos da Presidente da ABO, Adriana Alvim, e do Presidente do Conselho Federativo da ABO, Edson Vismona.

Este relatório anual detalha o trabalho da Ouvidoria Parlamentar como mediadora entre os cidadãos e a Câmara dos Deputados, incluindo as demandas recebidas, o tempo de resposta e a avaliação de satisfação dos usuários, demonstrando nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Deputado Carlos Sampaio PSD/SP
Ouvidor-Geral



TIPOS DE DEMANDAS

Em 2024, a Ouvidoria Parlamentar recebeu 12,6% demandas a menos que em 2023.



As demandas são classificadas nos seguintes tipos: Reclamação, Denúncia, Sugestão Administrativa e Elogio. Essa definição segue o que está previsto no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460 de 2017) e em norma interna.

Tipos	Quantidade	Percentual
Denúncia	255	19,91%
Reclamação	315	24,59%
Elogio	29	2,26%
Sugestão administrativa	99	7,73%
Fora de escopo	583	45,51%

Canais de atendimento

Presencial - Em 2024, A Ouvidoria Parlamentar alterou o leiaute da sala para garantir mais privacidade ao atendimento. Além disso, adotou técnicas de Linguagem Simples para facilitar a comunicação. Essa iniciativa alinhou-se à publicação do Manual de Linguagem Simples da Câmara dos Deputados.

Telefone - 0800 0 619619

Portal - www.camara.leg.br/faleconosco

ANÁLISE DAS DEMANDAS



Denúncias

São informações sobre a prática de irregularidade ou de ilegalidade que precisem ser apuradas pelos órgãos competentes. A denúncia pode tratar de infrações disciplinares, crimes, atos de corrupção, má utilização de recursos públicos, improbidade administrativa e violações de direitos.

Com **19,91%** do total, esta demanda teve como principais destaques:

- 47,5% Ética e decoro parlamentar
- 8,6% Concurso para provimento de cargos
- 7,8% Quadro de pessoal



Tempo médio: 6 dias

95,3% dentro do prazo legal de 30 dias

Em 2024, a Ouvidoria Parlamentar atendeu 255 denúncias. Destas, 121 estavam relacionadas a "Ética e decoro parlamentar". Nesses casos, os denunciadores foram informados sobre as leis e regras que tratam do assunto e orientados sobre os papéis da Mesa Diretora, da Corregedoria Parlamentar e do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar.

Houve também 22 denúncias sobre "concurso para provimento de cargos". Todas foram encaminhadas à Diretoria-Geral.

Além disso, foram registradas 20 denúncias referentes ao "Quadro de Pessoal". Elas foram direcionadas à Comissão Permanente de Disciplina, que é responsável por investigar irregularidades e infrações cometidas por servidores e por sugerir possíveis sanções administrativas.



Reclamações

Com **24,59%** do total das demandas, as reclamações são a demonstração de insatisfação sobre um serviço ou a conduta de agentes públicos, como a falta de respeito durante um atendimento.

As principais reclamações em 2024 foram sobre:

- 27,3% Atuação parlamentar (referem-se às despesas com a cota parlamentar; à ética e decoro parlamentar; e à comunicação)
- 11,4% TV e Rádio Câmara
- 10,5% Concurso para provimento de cargos
- 9,5% Portal da Câmara na internet (referem-se a erros em links e páginas; falta de informações; leiaute; e acesso online a serviços)
- 8,3% Canais de Interação (abrangem o Fale Conosco; o Disque Câmara e as enquetes)



Tempo médio: 6 dias

99,4% dentro do prazo legal de 30 dias



Elogios

São a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço ou atendimento recebido. Eles representam **2,26%** do total das demandas.

Os serviços mais elogiados foram:

- 55,2% Disque-Câmara – 0800 0 619 619

- 20,7% TV e Rádio Câmara



Tempo médio: 2 dias

100% dentro do prazo legal de 30 dias



Sugestões administrativas

São manifestações para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela Câmara dos Deputados. Elas representam **7,73%** do total das demandas.

Os principais serviços mencionados foram:

- 20,2% Concurso para provimento de cargos
- 13,1% Canais de Interação (relacionados ao Disque-Câmara; ao Fale Conosco às enquetes)
- 11,1% TV e Rádio Câmara (relacionados à programação e ao funcionamento técnico)
- 11,1% Portal da Câmara (relativos aos conteúdos; à apresentação de páginas e às informações)
- 10,1% Estrutura e funcionamento da Câmara dos Deputados



Tempo médio: 11 dias

100% dentro do prazo legal de 30 dias



Fora do escopo

Em 2024, a Ouvidoria recebeu **583** mensagens classificadas como "Fora do escopo". Isso significa que tratavam de assuntos não relacionados às atividades da Câmara dos Deputados ou da Ouvidoria Parlamentar.

Algumas mensagens, por exemplo, eram denúncias ou reclamações que deveriam ser tratadas por outros órgãos públicos, como os governos estadual, distrital ou municipal. Nesses casos, a Ouvidoria Parlamentar orienta o cidadão sobre para onde encaminhar sua solicitação.

Esse número também inclui mensagens canceladas por falta de informações básicas, manifestações com linguagem ofensiva, pedidos de ajuda ou assessoria jurídica, reflexões pessoais, trotes e ofertas de produtos ou serviços.



Tempo médio: 1 dia

100% dentro do prazo legal de 30 dias

PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Em 2024, o tempo médio para atender às demandas foi de aproximadamente 5 dias. Além disso, **98,7%** das solicitações foram respondidas dentro do prazo inicial de 30 dias estabelecido pela Lei nº 13.460 de 2017.



AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

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



Nota média

2024



- 111 Avaliações voluntárias
- 9% Atendimentos avaliados



2023



- 123 Avaliações voluntárias
- 8% Atendimentos avaliados



2022



- 97 Avaliações voluntárias
- 7% Atendimentos avaliados



CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da Câmara dos Deputados conta com 64 serviços disponíveis. O documento está em processo contínuo de atualização, a fim de incorporar novas necessidades e melhorar a experiência do usuário.

Em 2024, a Câmara deu continuidade à campanha de divulgação de sua Carta, com o objetivo de ampliar o acesso e a compreensão dos cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Casa. O tema da campanha foi “Existe uma Câmara para cada uma das suas necessidades”.

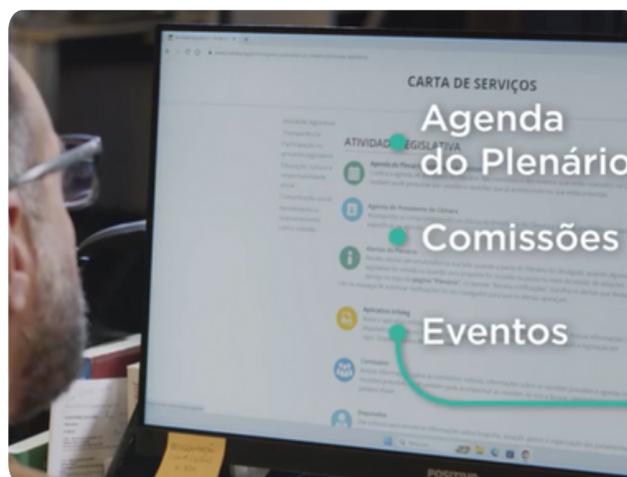
<https://www2.camara.leg.br/transparencia/servico-ao-cidadao>



Leiaute da campanha



Disposição dos serviços



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA PARLAMENTAR EM 2024

- Participação na palestra sobre assédio moral promovida pela Diretoria-Geral
- Visita do Ouvidor da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte
- Visita da delegação de parlamentares da Assembleia da República de Moçambique à Câmara dos Deputados
- ABO Nacional se reúne com ouvidores do STF e da Câmara dos Deputados
- Encontro Nacional das Ouvidorias do Poder Legislativo
- Missão oficial do Ouvidor - Geral a Roma

Participação na palestra sobre assédio moral promovida pela Diretoria-Geral



Em março de 2024, a Diretoria-Geral promoveu uma palestra sobre como prevenir o assédio moral no trabalho.

A psicóloga e palestrante Kátia de Lima conduziu a capacitação, falando sobre os diferentes tipos de assédio moral, a diferença entre assédio moral e conflitos, e como evitar essas situações.

Durante o evento, representantes de canais de acolhimento e denúncia da Casa explicaram suas principais funções, mostrando aos participantes os recursos disponíveis para ajudar vítimas de assédio moral, sexual e discriminação. A Ouvidoria Parlamentar deu sua contribuição, apresentando suas responsabilidades e reforçando seu papel como espaço de escuta, acolhimento e apoio às vítimas.



Visita do Ouvidor da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte



Em maio de 2024, a Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados recebeu a visita do Ouvidor da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Norte, José Neto.

Visita da delegação de parlamentares da Assembleia da República de Moçambique à Câmara dos Deputados

Em junho de 2024, um grupo de parlamentares da Assembleia da República de Moçambique esteve na Câmara dos Deputados para uma rodada de reuniões com parlamentares brasileiros. Uma das pautas solicitadas pela comitiva de Moçambique foi uma apresentação sobre o papel e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados.



ABO Nacional se reúne com ouvidores do STF e da Câmara dos Deputados

Em junho de 2024, a presidente da ABO Nacional, Adriana Alvim, e o presidente do Conselho Deliberativo da ABO, Edson Vismona, participaram de uma reunião em Brasília com Flávia Martins de Carvalho, juíza do TJ-SP e ouvidora do Supremo Tribunal Federal (STF); Cristina Telles de Araújo Silva, assessora-chefe da Ouvidoria da Mulher do STF; Aduino Cidreira Neto, assessor-chefe da Ouvidoria do STF; e Gustavo Araújo Santos, chefe de gabinete da Ouvidoria Parlamentar, que representou o deputado federal Carlos Sampaio, proponente do Projeto de Lei das Ouvidorias.

Durante o encontro, foram apresentados os projetos e iniciativas da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, destacando seu compromisso com o fortalecimento das ouvidorias no país.



Encontro Nacional das Ouvidorias do Poder Legislativo

Em novembro de 2024, o Rio de Janeiro foi palco de mais um importante evento voltado ao fortalecimento da cidadania e da transparência no âmbito legislativo: o Encontro Nacional das Ouvidorias do Poder Legislativo. Realizado como um dos eventos simultâneos da 27ª Conferência da Unale (União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais), o evento reuniu representantes da Assembleia Legislativa dos Estados da Bahia, de Minas Gerais, de Mato Grosso, da Paraíba, do Rio Grande do Norte e de São Paulo. Além das Assembleias, houve também a participação de representantes do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro e do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

O encontro foi fruto de uma parceria entre a Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados e a Ouvidoria da Assembleia Legislativa de Pernambuco, destacando um esforço conjunto para se promover a integração e a cooperação entre as Ouvidorias das Casas Legislativas.



Missão oficial do Ouvidor - Geral em Roma, Itália

O Deputado Federal Carlos Sampaio participou de uma missão oficial em Roma, entre os dias 18 e 23 de novembro, de 2025. O principal objetivo da missão foi atender ao convite para um almoço oficial com o Embaixador do Brasil na Itália, Sr. Renato Mosca, no dia 18 de novembro. O encontro teve como finalidade estreitar os laços diplomáticos e promover intercâmbios de experiências legislativas, diplomáticas e políticas entre o Brasil e a Itália.

A missão foi totalmente custeada pelo Deputado, sem qualquer custo para a Câmara dos Deputados. Durante sua permanência em Roma, o Deputado Carlos Sampaio, que também é Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, teve a oportunidade de aprofundar diálogos sobre a importância da Ouvidoria como instrumento que fomenta a participação popular e permite aos usuários de serviços públicos interagir com a Câmara dos Deputados.



MESA DIRETORA

Câmara dos Deputados

57ª Legislatura | 2023-2027

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

Suplentes de Secretários

1º Suplente

Gilberto Nascimento / PSD - SP

2º Suplente

Pompeo de Mattos / PDT - RS

3º Suplente

Beto Pereira / PSDB - MS

4º Suplente

André Ferreira / PL - PE

Diretor-Geral

Celso de Barros Correia Neto

Secretário-Geral da Mesa

Lucas Ribeiro Almeida

FICHA TÉCNICA

Ouvidor-Geral

Deputado Carlos Sampaio – PSD/SP

Chefe de Gabinete

Gustavo Araújo Santos

Assessores

Alexandre Boquady

Lívia Liliane Santana da Silva

Marina França

Rafael Santiago

Tatiane Menezes

Texto

Gustavo Araújo Santos

Lívia Liliane Santana da Silva

Rafael Santiago

Projeto gráfico

Lívia Liliane Santana da Silva

Tatiane Menezes

Revisão

Patricia Roedel

Coordenação de Relacionamento, Inteligência e Participação/Direx

Fotografias

Capa - Bruno Spada/Câmara dos Deputados

pág. 3 - ABO Nacional

Pág. 15 - Bruno Spada/Câmara dos Deputados

Pág. 17 - ABO Nacional

Pág. 19 - Acervo pessoal do Deputado



Contatos

Disque-Câmara: 0800 0 619 619
www.camara.leg.br/faleconosco