
RELATÓRIO 2025



OUVIDORIA PARLAMENTAR



CÂMARA DOS
DEPUTADOS

CÂMARA DOS DEPUTADOS

57ª Legislatura | 2023-2027

Presidente

Hugo Motta/Republicanos-PB

1º Vice-Presidente

Altineu Côrtes/PL-RJ

2º Vice-Presidente

Elmar Nascimento/UNIÃO-BA

1º Secretário

Carlos Veras/PT-PE

2º Secretário

Lula da Fonte/PP-PE

3ª Secretária

Delegada Katarina/PSD-SE

4º Secretário

Sergio Souza/MDB-PR

Suplentes de Secretários

1º Suplente

Antonio Carlos Rodrigues/PL-SP

2º Suplente

Paulo Folleto/PSB-ES

3º Suplente

Dr. Victor Linhalis/PODE-ES

4º Suplente

Paulo Alexandre Barbosa/PSDB-SP

OUVIDORIA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

Ouvidor-Geral

Gilson Daniel/PODE-ES

Chefe de Gabinete

Paulo Marques

Assessores

Diego Araújo Santos

Lívia Liliane Santana da Silva

Rafael Santiago

Sérgio Dagnino Falcão

Tatiane Menezes

Créditos

Projeto Gráfico

Lívia Liliane Santana da Silva

Diego Araújo Santos

Sérgio Dagnino Falcão

Capa: Banco de imagens do Senado Federal

SUMÁRIO

5

Palavra do Ouvidor-Geral

6

O papel da Ouvidoria e a classificação das demandas

13

Prazo médio de atendimento

13

Avaliação dos usuários

14

Modernização do espaço físico

15

Ações da Ouvidoria 2025

22

Eventos

26

2026: um ano de desafios

PALAVRA DO OUVIDOR-GERAL

Ao assumir o cargo de Ouvidor-Geral para o biênio 2025-2026, firmei o compromisso de alçar a Ouvidoria Parlamentar a um maior protagonismo e, conseqüentemente, torná-la um órgão de destaque dentro da estrutura organizacional da Casa.

Implantei um modelo de gestão que transcende as questões internas da Casa. Embasado em legislação federal e no Regimento Interno, ampliei a atuação da Ouvidoria para fatos que impactam a sociedade além dos muros do Parlamento, assumindo assim uma responsabilidade ainda mais ampla: a de ser o mediador entre o povo e seus representantes.

Investimos em campanhas de divulgação institucional, voltadas tanto ao público interno quanto ao externo, bem como revisamos nossos processos de trabalho, tornando-os mais eficientes, eficazes e efetivos. Além disso, foi criado o projeto Ouvidoria Ativa cujo principal objetivo é estimular as ouvidorias públicas a exercerem o papel determinante de ser um instrumento essencial de controle social, tornando-as um canal direto, acessível e conhecido por todos os brasileiros.

Neste relatório, você encontrará dados sobre as demandas recebidas, nossos prazos de atendimento e a satisfação de quem utilizou nossos serviços.

Seguimos trabalhando continuamente para aprimorar nosso atendimento e fortalecer cada vez mais o relacionamento entre a Câmara dos Deputados e a sociedade brasileira.

“Ouvir a população sempre foi e sempre será o primeiro passo para transformar de verdade.”

GILSON DANIEL - PODE/ES

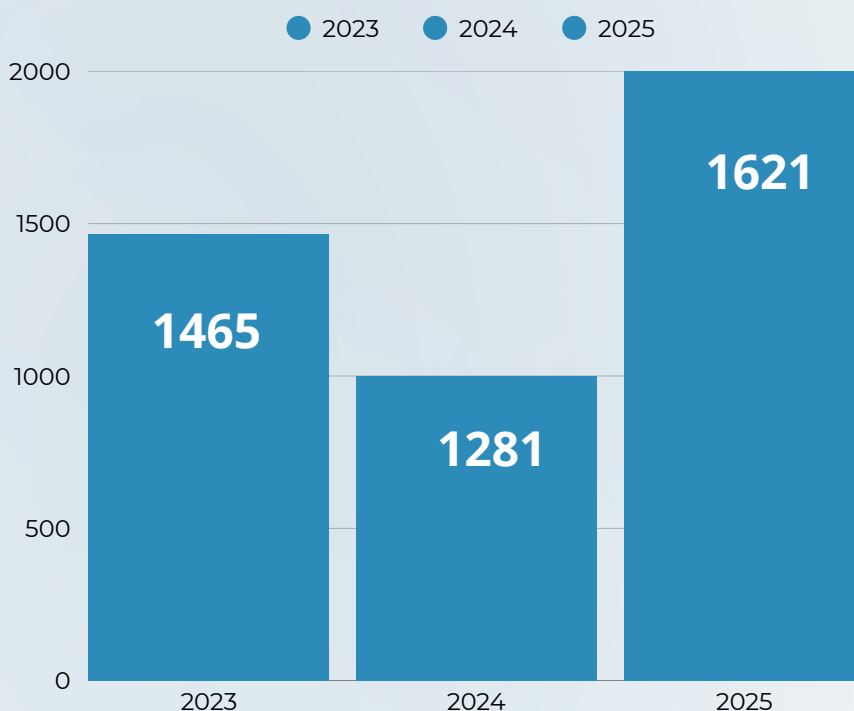


O PAPEL DA OUVIDORIA E A CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria consolida-se como o canal direto entre o cidadão e o Poder Legislativo. Nossa missão é receber, examinar e encaminhar soluções para as manifestações da sociedade, funcionando como um instrumento essencial de controle social e fiscalização da qualidade dos serviços públicos.

Seguindo a **Lei nº 13.460/2017** (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), classificamos as interações com os cidadãos em quatro tipos: denúncias, elogios, reclamações e sugestões administrativas. Em 2025, registramos um total de **1621 demandas**, o que representa um crescimento de **26,54%** em comparação ao ano anterior, demonstrando o fortalecimento deste vínculo com a sociedade.

Demandas recebidas por ano



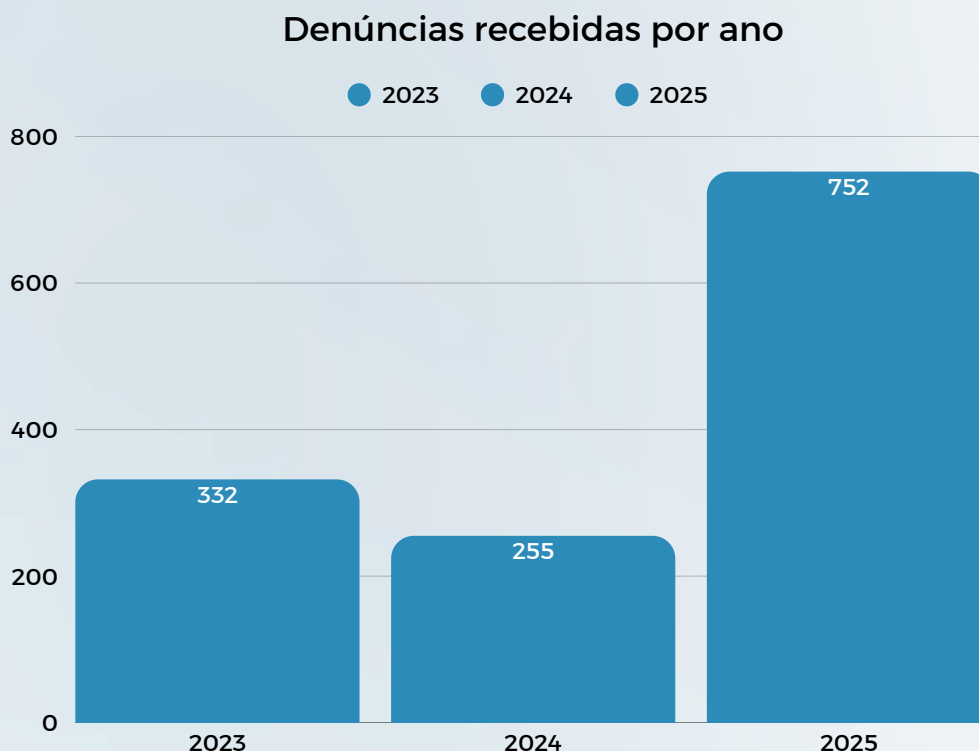
Denúncia

A denúncia é a comunicação de irregularidades ou atos ilícitos que exigem a investigação de órgãos competentes. Esse tipo de demanda envolve situações como: infrações disciplinares e crimes, atos de corrupção e improbidade administrativa, mau uso do dinheiro público, desrespeito à ética, à lei ou aos direitos humanos.

Em 2025, a Ouvidoria registrou um total de **752** denúncias, o que corresponde a **46,39%** de todos os atendimentos realizados. **98,26%** das denúncias foram atendidas dentro do prazo de até 30 dias, porém o prazo médio de atendimento das denúncias foi de **4,46 dias**.

Os temas mais frequentes foram:

- **27,5%** - atuação parlamentar
- **5,3%** - quadro de pessoal



Elogio

O elogio é a demonstração de reconhecimento ou satisfação do cidadão com o atendimento recebido ou com um serviço prestado pela Casa. Em 2025, a Ouvidoria registrou um total de **25 elogios**, o que representa **1,54%** de todas as demandas recebidas no ano.

Os serviços mais elogiados foram:

- **52%** - disque-Câmara - 0800 0 619 619
- **16%** - TV e Rádio Câmara



Reclamação

Expressa insatisfação dos usuários com os serviços prestados pela Casa ou pelos demais órgãos públicos, principalmente sobre os princípios basilares do bom atendimento ao cidadão, tais como cordialidade, agilidade, impessoalidade e eficiência da gestão pública.

Em 2025, a Ouvidoria recebeu **639 reclamações**, o que corresponde a **39,42%** do volume total de demandas do ano. **99,32%** foram atendidas dentro do prazo de até 30 dias, porém a média de atendimento para essa tipologia é **6,25 dias**.

Os principais temas registrados foram:

- **25,5%** - dificuldade de contato com os parlamentares
- **16%** - portal da Câmara dos Deputados (erro em links e páginas; falta de informações; leiaute e acesso online a serviços)
- **6,3%** - TV e Rádio Câmara
- **3,4%** - canais de interação com o cidadão (Fale Conosco e Disque-Câmara)



Sugestão administrativa

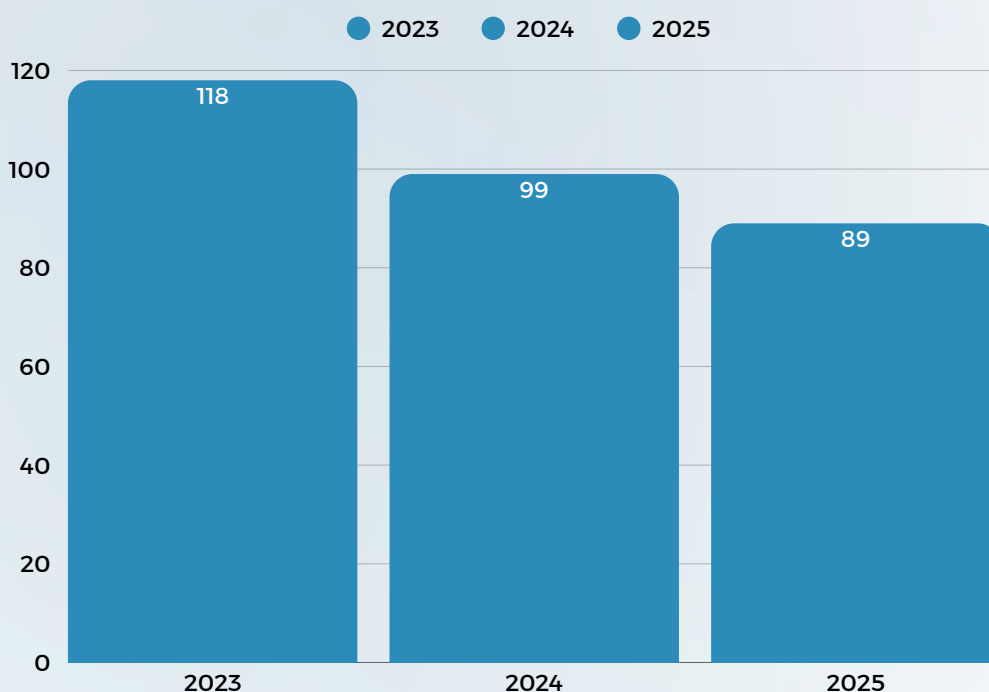
A sugestão administrativa é a proposta enviada pelo usuário para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Câmara dos Deputados. Por meio desse canal, o cidadão contribui diretamente para o aprimoramento dos processos e do atendimento da Casa.

Em 2025, a Ouvidoria recebeu **89** sugestões, o que corresponde a **5,49%** do total de demandas do ano. **100%** dessas manifestações foram respondidas dentro do prazo de até 30 dias, mas a média de atendimento foi de 11,39 dias.

Os serviços mais citados foram:

- **19,10%** - estrutura e funcionamento da Câmara
- **16,9%** - canais de interação (Fale Conosco e Disque-Câmara)
- **15,7%** - portal da Câmara dos Deputados
- **8,9%** - TV e Rádio Câmara

Sugestões administrativas recebidas



Fora de escopo

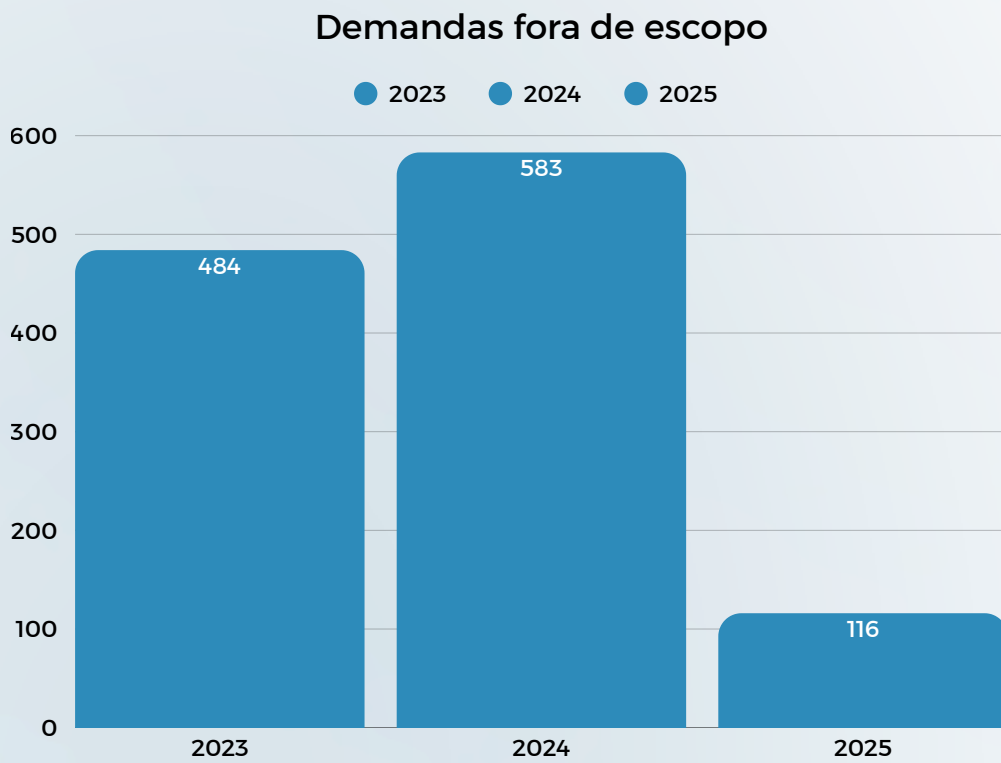
Um dos principais marcos da gestão do Ouvidor-Geral, Deputado Gilson Daniel, foi a revisão do tratamento dado às demandas classificadas como "Fora de Escopo". Historicamente, esse grupo reunia manifestações sobre temas não relacionados diretamente às atividades da Câmara, com respostas mais genéricas aos cidadãos.

Incomodada com o alto volume dessas ocorrências, a nova gestão — amparada pela legislação que define as atribuições da Ouvidoria — orientou uma mudança estratégica nos processos de trabalho. O objetivo foi claro: assumir um papel de maior proatividade e buscar a solução real para o cidadão, independentemente de a demanda ser de natureza interna ou envolver órgãos das esferas municipal, estadual e federal.

Essa mudança de foco, agora direcionada à mediação de conflitos, trouxe impactos significativos nos números de 2025. O reflexo mais evidente foi a redução no volume de mensagens classificadas como "Fora de Escopo", que caiu de **583** ocorrências em **2024** para **apenas 116** no último ano. Essa queda superior a 80% não decorre de uma diminuição espontânea de mensagens desconexas, mas sim da decisão estratégica da nova gestão em acolher e tratar demandas que, anteriormente, seriam descartadas sem uma solução efetiva.

Naturalmente, o compromisso com a busca de soluções passou a exigir um esforço maior de pesquisa e interlocução externa por parte da equipe técnica. Como consequência direta desse aumento na complexidade dos atendimentos, o prazo médio de resposta sofreu um ajuste, passando de **5 dias** em 2024 para **5,45 dias** em 2025. É uma variação mínima quando comparada ao salto qualitativo na solução entregue ao cidadão, que agora encontra na Ouvidoria um suporte real para suas demandas em diversas esferas do poder público.

Fora de escopo



PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Em 2025, o tempo médio de resposta da Ouvidoria foi de **5,45 dias**. Esse índice apresentou uma pequena variação em comparação ao ano de 2024, quando a média de atendimento foi de aproximadamente 5 dias. Ainda sim, o órgão manteve um alto nível de eficiência, pois **98,7%** de todas as solicitações foram respondidas dentro de até 30 dias, em conformidade com a legislações vigentes.

Prazo médio de atendimento de demandas

2024
5 dias



2025
5,45 dias

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS

As informações vêm da avaliação voluntária feita pelos usuários. Após o atendimento, o cidadão decide se deseja avaliar a qualidade do serviço prestado pelos canais da Câmara.

- **118** Avaliações voluntárias

NOTA MÉDIA



Escala de 1 a 5

MODERNIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO

Em 2025, a Ouvidoria promoveu uma robusta reformulação em sua estrutura física para garantir mais privacidade em sua estrutura de atendimento e valorização do espaço institucional,

As dependências passaram por melhorias significativas como a troca do piso, a renovação do mobiliário e a adequação da sala de reuniões para a realização de encontros virtuais. O objetivo central dessa intervenção foi proporcionar mais conforto e funcionalidade, tanto ao Ouvidor quanto aos usuários que buscam o atendimento presencial.



Nova sala de reuniões da Ouvidoria Parlamentar

AÇÕES DA OUVIDORIA 2025

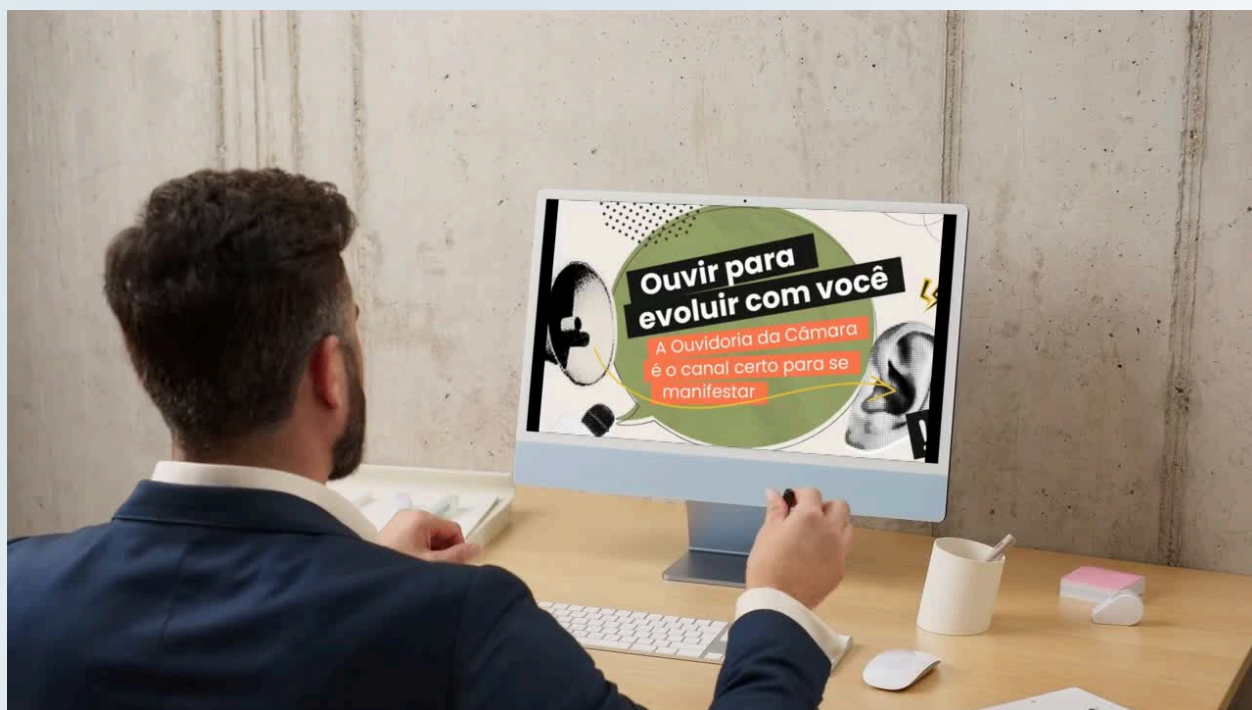
Campanha de divulgação da Ouvidoria

Em 2025, a Ouvidoria realizou uma campanha publicitária para fortalecer sua imagem institucional. O objetivo foi mostrar que o órgão é o canal oficial de diálogo para quem trabalha na Câmara dos Deputados e para a sociedade em geral.

A campanha foi dividida em duas frentes:

1. **Público interno:** a ação mostrou que a Ouvidoria é uma aliada dos servidores e colaboradores. O destaque foi para:

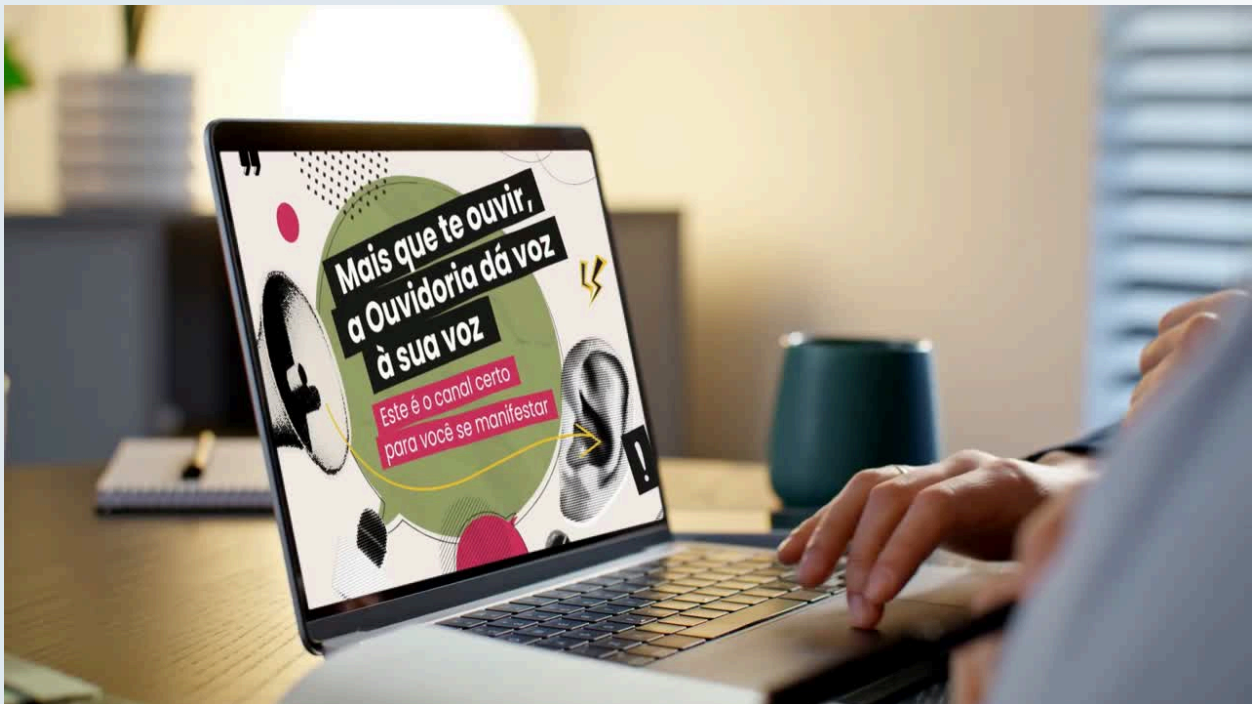
- canal seguro para denúncias, reclamações e elogios;
- recebimento de sugestões para melhorar os processos internos da Casa;
- trabalho conjunto para construir uma instituição mais democrática.



2. **Público externo:** reforçou o papel da Ouvidoria em ampliar a voz da sociedade. A mensagem explicou a missão de:

- receber, analisar e encaminhar as manifestações aos órgãos competentes;
- garantir que as mensagens cheguem a quem pode resolver o problema;
- manter o compromisso da Câmara com o diálogo transparente.

Com essa ação, a Ouvidoria deixou de ser apenas um setor administrativo e se tornou um espaço de participação ativa.



Página da Ouvidoria: Guia Prático

A Ouvidoria atualizou sua página no portal da Câmara dos Deputados. Além de seguir as normas técnicas da Casa, incluiu um novo espaço de cooperação: o Guia Prático para Criação de Ouvidorias.

A iniciativa surgiu após o órgão identificar que muitas Câmaras Municipais ainda não possuem uma ouvidoria. O guia funciona como um passo a passo para ajudar essas casas legislativas a criarem seus próprios canais de comunicação.

O Guia oferece:

- **passo a passo para a criação:** orienta como estruturar a unidade e obter apoio da Presidência local;
- **tipos de manifestação:** explica a diferença entre denúncias, sugestões, reclamações, elogios e pedidos de informação;
- **canais de atendimento:** sugere como organizar o atendimento presencial, por telefone e digital (WhatsApp e formulários);
- **base legal:** informa sobre o cumprimento da Lei nº 13.460/2017, que garante os direitos dos usuários dos serviços públicos.

Com esse novo conteúdo, a Ouvidoria da Câmara dos Deputados cumpre seu papel de apoiar o fortalecimento da democracia e da transparência em todo o Legislativo brasileiro.

Assuntos • Institucional • Deputados • Atividade Legislativa • Comunicação • Transparência e prestação de contas

Início / Institucional / Papel e estrutura / Esta página

OUVIDORIA PARLAMENTAR

Notícias

- Esportes
- Relações e histórico
- Serviços ao cidadão
- Como criar uma Ouvidoria?
- Rede Nacional de Ouvidorias

Mais que te ouvir, a Ouvidoria da Câmara dá voz à sua voz.
Tua é o canal certo para você se manifestar.

A Ouvidoria é o órgão que garante o diálogo entre os cidadãos e a Câmara dos Deputados. Ela atua na resolução das demandas, encaminhando-as ao setor mais adequado e cobrando resposta. Também promove estudos, pesquisas, consultas e audiências públicas.

O Ouvidor-Geral é o deputado **Gilson Daniel**.

Na Ouvidoria, você pode:

- Denunciar, de forma anônima ou identificada
- Elogiar
- Reclamar
- Sugerir melhorias administrativas

Como entrar em contato?

Por mensagem: Fale Conosco

Por telefone: 0800-0-619-619. Horário de atendimento: das 8h às 20h, nos dias úteis.

Por WhatsApp: (61) 3216-0000. Horário de atendimento: das 8h às 19h, nos dias úteis.

Presencialmente: no anexo II da Câmara dos Deputados, ala C, térreo, sala T40. Horário de atendimento: das 9h às 19h, de segunda a quinta-feira, e das 9h às 18h, às sextas-feiras.

CÂMARA DOS DEPUTADOS

Guia Prático: sua Ouvidoria na Câmara Municipal ou Assembleia Legislativa

Como criar uma Ouvidoria e torná-la uma realidade em sua Câmara Municipal ou Assembleia Legislativa

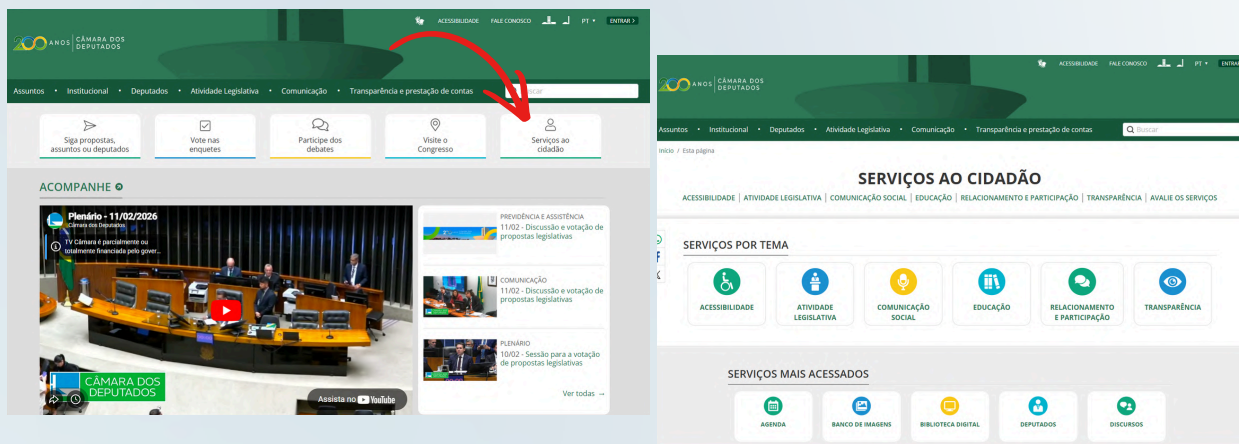
OUVIDORIA: canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo

Serviços ao cidadão

A Ouvidoria coordenou a atualização completa da Carta de Serviços da Câmara. O trabalho garantiu o cumprimento da Lei nº 13.460/2017, que exige informações claras e atualizadas sobre os serviços públicos.

- **revisão técnica:** a Ouvidoria realizou um estudo para definir, conforme a lei, o que é um "serviço". Retirou informações que não faziam parte dessa categoria, gerando uma lista mais curta e útil;
- **atualização obrigatória:** a atualização é uma determinação legal, por isso a Ouvidoria orientou todas as áreas da Casa a revisarem seus dados. Informações sobre descrição, canais de atendimento, prazos e documentos necessários foram padronizadas;
- **nome e visibilidade:** a página agora se chama "Serviços ao Cidadão" para que o público entenda o conteúdo com mais facilidade. Além disso, atendendo a uma orientação da Presidência, a página ganhou destaque na tela inicial do portal da Câmara para facilitar o acesso dos usuários

Com essas ações, a Ouvidoria assegurou que a Câmara cumpra a legislação e ofereça um canal de serviços moderno, direto e fácil de usar.



Visitas técnicas e cooperação

A Ouvidoria da Câmara dos Deputados consolidou seu papel de referência para outros órgãos legislativos. O órgão recebeu parlamentares e gestores interessados em conhecer seu modelo de trabalho e suas formas de atendimento.

Principais visitas:



Rauvany Gonçalves Correia, Ouvidor da Câmara Municipal da Serra (ES)



Leonardo Lorenzetti, Diretor-Geral da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina (ALESC)



Douglas Moreno, Ouvidor-Executivo da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco (ALEPE)



Sara Rocha, Ouvidora da Câmara Municipal de Canaã dos Carajás (PA)



Rafael Kocian, Presidente da Câmara Municipal de São José do Rio Pardo/SP



Mailson Bonatti, Vereador da Câmara Municipal de Itarana/ES

Esses encontros permitiram a troca de experiências sobre como melhorar o diálogo com o cidadão e como estruturar ouvidorias mais eficientes em diferentes regiões do Brasil.

EVENTOS

1º Fórum das Ouvidorias do Estado do Espírito Santo/ES

No dia 13 de novembro de 2025, a Ouvidoria da Câmara dos Deputados e a Câmara Municipal da Serra realizaram o **1º Fórum Estadual das Ouvidorias do Estado do Espírito Santo/ES**, na cidade de Serra (ES). O evento reuniu especialistas, parlamentares municipais e representantes de diversas instituições para discutir como melhorar o atendimento ao cidadão e fortalecer a participação da sociedade.

O debate contou com a participação do Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, deputado Gilson Daniel, e do Conselheiro Ouvidor do Tribunal de Contas do Espírito Santo, Sebastião Carlos Ranna de Macedo. Juntos, os participantes discutiram temas essenciais para a modernização dos serviços públicos, como o uso de novas tecnologias, a transparência e os desafios de acessibilidade nos canais de atendimento.

O encontro também permitiu a troca de experiências e o debate de casos de sucesso entre os órgãos presentes. Ao participar do fórum, a Câmara dos Deputados reforçou seu compromisso em trabalhar junto com estados e municípios para criar soluções que tornem os serviços públicos mais humanos e eficientes para toda a população.





II Encontro Nacional das Ouvidorias do Poder Legislativo

A Ouvidoria da Câmara dos Deputados promoveu o II Encontro Nacional das Ouvidorias do Poder Legislativo no dia 3 de dezembro de 2025, em Bento Gonçalves/RS. O evento foi realizado como parte da programação simultânea da 28ª Conferência Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais (CNLE), promovida pela UNALE.

Com o tema central "**Os desafios das Ouvidorias do Legislativo em tempos de IA**", o encontro reuniu representantes das Assembleias Legislativas do AC, BA, MT, TO, PA, PE, RN e SP, além da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, da Câmara Municipal da Serra/ES e do Tribunal de Contas de Minas Gerais.

Os debates focaram no equilíbrio necessário entre a inovação tecnológica, por meio da Inteligência Artificial, e a manutenção da humanização no atendimento ao cidadão. Além das ferramentas digitais, foram discutidos o papel das ouvidorias como auxiliares no controle externo e a importância vital do intercâmbio de experiências entre as esferas municipal, estadual e federal para fortalecer a transparência pública.



Imagens: Divulgação

Intercâmbio Legislativo

Em 9 de dezembro de 2025, o Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, Gilson Daniel, participou da abertura do **3º Intercâmbio Legislativo**. No dia seguinte, o deputado conduziu a palestra sobre “Orçamento Federal e Captação de Recursos de Emendas Parlamentares”, apresentando orientações técnicas essenciais para o fortalecimento da gestão pública municipal.

Consolidado como um espaço estratégico de cooperação, o evento reuniu vereadores de todo o país durante três dias de imersão no Congresso Nacional. Além de oficinas temáticas, a programação promoveu o networking institucional e a troca de experiências entre parlamentares de diversas regiões.



Michel de Jesus / Câmara dos Deputados

2026: UM ANO DE DESAFIOS

Tecnologia para atender melhor o cidadão

Para acompanhar o aumento das demandas e melhorar o serviço prestado, estamos trabalhando junto ao **Presidente Hugo Motta** para modernizar o sistema da Ouvidoria. Contamos com o apoio do **Comitê de Gestão do Relacionamento (CGR)** para implementar as seguintes prioridades:

- **Inteligência artificial:** para triagem inteligente, identificação de padrões e geração de respostas individualizadas e imediatas com validação humana;
- **Novo canal via WhatsApp:** fruto de uma parceria com a Prefeitura de Recife para um atendimento 24h, rápido e com total privacidade;
- **Painéis gerenciais:** ferramentas acessíveis por dispositivos móveis para apoiar a tomada de decisão da alta administração;
- **Integração de sistemas:** uso de agentes automatizados para conectar a Ouvidoria ao e-Doc e ao e-mail institucional.

A Ouvidoria como parte do processo de criação de leis

A partir de 2026, a Ouvidoria terá um papel mais ativo: além de receber mensagens, vamos colaborar diretamente na criação de leis e na melhoria dos serviços da Câmara. Essa atuação segue o nosso Regimento Interno (Art. 21-A), que permite sugerir mudanças para beneficiar o cidadão.

Com o apoio da Casa instituiremos o mês de março como **‘Mês da Escuta Cidadã’** e criar o **‘Selo Câmara de Respeito à Voz do Cidadão’**. Além disso, a Ouvidoria usará audiências públicas e sessões solenes para garantir que a participação dos cidadãos tenha peso real nas decisões do Congresso.



OUVIDORIA PARLAMENTAR



**CÂMARA DOS
DEPUTADOS**

Contatos

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