



OUVIDORIA PARLAMENTAR

RELATÓRIO ANUAL 2022

MESA DIRETORA

Presidente

Arthur Lira / PP-AL

1º Vice-Presidente

Lincoln Portela / PL-MG

1º Secretário

Luciano Bivar / União-PE

2º Secretário

Odair Cunha / PT-MG

3º Secretária

Geovania de Sá / PSDB-SC

4º Secretária

Rosangela Gomes / Republicanos-RJ

Ficha Técnica

Ouvidor-Geral

Deputado Major
Vitor Hugo / PL-GO

Chefe de Gabinete

Lúcio Martins

Assessores

Alexandre Boquady
Elielma Correia
Rafael Santiago
Roberta Arcoverde
Tatiane Menezes

Contatos

Disque-Câmara: 0800 0 619 619
www.camara.leg.br/faleconosco
61 3215-8500
ouvidoria@camara.leg.br



Créditos

Texto

Lúcio Martins
Rafael Santiago
Roberta Arcoverde

Projeto Gráfico

Lúcio Martins

Fotografia e Arte Gráfica

Pág. 3 - Assessoria - Deputado Vitor Hugo
Pág. 10 - Rede Nacional de Ouvidorias
Pág. 11 e 12 - Publicidade Institucional - CD
Pág. 13 - Ouvidoria ALEPE

SUMÁRIO

03

Apresentação

04

Atendimento

05

Avaliação dos Usuários

06

Prazo de Atendimento

07

Análise das Temáticas

10

Rede Nacional de Ouvidorias

11

Normas-modelo

12

Nova Carta de Serviços

13

II Encontro de Ouvidorias

APRESENTAÇÃO

O ano de 2022 se iniciou com uma responsabilidade extra para o nosso mandato parlamentar, quando o Presidente da Câmara dos Deputados delegou-me a chefia da Ouvidoria Parlamentar. Dada a magnitude da instituição e de sua ampla interação com a sociedade brasileira, mais de 54 mil manifestações de cidadãos foram registradas nos canais de atendimento ao cidadão em 2022. Dentre estas demandas, 1.323 são típicas de Ouvidoria – denúncias, reclamações, sugestões administrativas e elogios, conforme tipologia definida pela Lei nº 13.460 de 2017 e pelo regimento interno da Casa.

Neste ano, a Ouvidoria atingiu prazo médio de 4 dias e atendeu 97% das demandas dentro dos 30 dias previstos na Lei nº 13.460 de 2017, o que representa uma melhora significativa em relação a 2021. Para obter esses resultados, buscamos fortalecer o relacionamento da Ouvidoria com os principais setores da Casa que atuam diretamente na prestação de serviços ao cidadão. Nesse contexto, promovemos uma revisão geral dos conteúdos e modernização da forma de apresentação da Carta de Serviços da Casa, em parceria com a Secretaria de Comunicação Social.

Em cooperação com a Rede Nacional de Ouvidorias, participamos pelo segundo ano consecutivo da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, que promove uma ampla campanha de comunicação, sempre no mês de junho, para incentivar a participação dos cidadãos no controle social da administração pública. Também de forma colaborativa, realizamos o II Encontro de Ouvidorias, de modo simultâneo à programação da 25ª Conferência da União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais – UNALE, em parceria com as Ouvidorias da Assembleia Legislativa de Pernambuco e do Tribunal de Contas da União. Ainda entre as ações de cooperação institucional, reforçamos a divulgação das normas-modelo para implantação de unidades de ouvidoria nos órgãos públicos, com ênfase nas prefeituras municipais de todo o País.



"Em 2022, a Ouvidoria Parlamentar cumpriu sua missão institucional ao atender a cidadãos e servidores de forma mais célere e visando sempre à melhoria dos serviços prestados pela Câmara. Reforçamos a cooperação com a Rede Nacional de Ouvidorias e esperamos que esse trabalho possa gerar frutos por todo o Brasil, sempre com foco na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos."

**Ouidor-Geral Deputado Federal
Major Vitor Hugo PL-GO**

ATENDIMENTO

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria Parlamentar manteve atendimento aos cidadãos presencialmente e por meio dos canais remotos de atendimento: portal da Câmara dos Deputados - www.camara.leg.br/faleconosco e Disque-Câmara - 0800 0 619 619. O quantitativo de demandas recebidas em 2022 representa uma diminuição de 25% em relação ao total de atendimentos de 2021. O menor tempo de trabalho legislativo no ano, devido ao período eleitoral, impacta no interesse dos cidadãos em interagir com a instituição, como também foi verificado no ano de 2018, quando foram realizados 1.572 atendimentos.



As tipologias Reclamação, Denúncia, Sugestão Administrativa e Elogio 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.

Tipologia	Quantidade	Percentual
Denúncia	347	26%
Reclamação	318	24%
Sugestão administrativa	87	7%
Elogio	47	3%
Fora de escopo	524	40%

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



- 97 Avaliações voluntárias
- 7% Atendimentos avaliados



Nota Média 3,6

Escala de 1 a 5

Comparação das avaliações - 2022 x 2021

Tipologia	Média 2022	Média 2021
Reclamação	3,1	3,6
Denúncia	3,6	3,7
Elogio	5	4,8
Sugestão administrativa	4,4	4,5
Média Geral*	3,6	3,8

*Média da nota das 97 avaliações.

PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo médio de atendimento das demandas em 2022 foi de 4 dias, apresentando redução de 31% em relação a 2021, e voltando-se ao tempo médio atingido em 2019. A melhoria desse indicador relaciona-se à menor quantidade de demandas atendidas e também à melhor adaptação da equipe aos procedimentos, já que a maior parte dos colaboradores começou a atuar na Ouvidoria apenas em 2021. Desde o início de 2022, a Ouvidoria passou a preparar e encaminhar relatórios anuais de atendimento, no início do ano, aos principais setores demandados para que os gestores possam melhor administrar o tempo na análise das demandas da Ouvidoria.

Ao todo, 97% das demandas foram atendidas dentro do prazo inicial de 30 dias estabelecido pela Lei nº 13.460 de 2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Por outro lado, foram 41 demandas encerradas fora do prazo previsto de 30 dias, das quais 32 são denúncias que requerem maior tempo de apuração e análise pelos setores competentes.



ANÁLISE DAS TEMÁTICAS



RECLAMAÇÕES

- **25% Atuação Parlamentar**
Despesas, ética e decoro e comunicação
- **19% Portal da Câmara na internet**
Erro em links e páginas, falta de informações, leiaute e acesso a serviços
- **11% Canais de Interação**
Fale Conosco, Disque-Câmara e enquetes
- **6% TV Câmara**
Programação, conteúdo, falhas de som e imagem



Tempo médio: 5 dias

99% dentro do prazo legal de 30 dias



ELOGIOS

- **64% Disque-Câmara 0800 0 619 619**
- **19% TV Câmara**



Tempo médio: 1 dia

100% dentro do prazo legal de 30 dias

ANÁLISE DAS TEMÁTICAS



DENÚNCIAS

- 41% Ética e decoro parlamentar
- 19% Despesas da cota parlamentar
- 6% Desvios de conduta de servidores



Tempo médio: 9 dias

91% dentro do prazo legal de 30 dias

Das 347 denúncias atendidas pela Ouvidoria, 143 foram classificadas como “representação”, uma modalidade de demanda em que o usuário solicita a atuação institucional da Presidência da Casa e/ou dos deputados, para solicitar o impeachment do Presidente da República por crime de responsabilidade ou a cassação de parlamentares por quebra de ética e decoro. O tratamento a esse tipo de denúncia consiste em informar as bases legais do processo de impedimento do Presidente da República, com base nos dispositivos constitucionais e legais que regem a matéria, e orientar sobre a atuação do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar, nos casos de representação contra parlamentar.

Ainda na tipologia Denúncia, 65 abordaram o tema Despesas, principalmente acerca do uso da Cota para o Exercício Parlamentar (Ceap). Após análise das demandas pelo setor responsável pela gestão da cota, os gastos indevidos são ressarcidos pelos parlamentares via Guia de Recolhimento da União (GRU). Esse tipo de demanda teve um decréscimo em relação a 2021, quando foram registradas 85 demandas do tema.

As denúncias relacionadas com o quadro de pessoal normalmente são analisadas pela Comissão Permanente de Disciplina, que tem a atribuição de realizar a apuração e propor à direção da Casa possíveis sanções administrativas e outras medidas cabíveis em cada situação.

ANÁLISE DAS TEMÁTICAS



SUGESTÕES ADMINISTRATIVAS

- **37% Canais de interação**
Disque-Câmara, Fale conosco e enquetes
- **15% Portal da Câmara na internet**
Conteúdos, informações e funcionalidades
- **16% TV Câmara**
Conteúdos, programação e funcionamento



Tempo médio: 7 dias

94% dentro do prazo legal de 30 dias

FORA DE ESCOPO

Em 2022, foram recebidas 524 mensagens que foram 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 essas demandas também incluem-se manifestações que se caracterizam como denúncias ou reclamações, por exemplo, porém são de responsabilidade de outros órgãos públicos, como Estados e municípios. Nesses casos, a Ouvidoria busca orientar o cidadão quanto ao destino correto da solicitação. Nesse quantitativo também estão incluídas 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 dia

100% dentro do prazo legal de 30 dias

RENOUV

2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos



A Ouvidoria Parlamentar participou da Comissão Organizadora da maratona, que é realizada anualmente pela Rede Nacional de Ouvidorias. Essa ação celebrou os 5 anos da Lei nº 13.460/2017, que é a principal referência para atuação das ouvidorias públicas. Numa primeira etapa, ouvidorias de todo o país foram convidadas a promoverem ações de comunicação sobre o tema "Carta de Serviços" em suas redes sociais, podendo utilizar modelos de leiute criados pela Renouv. Em outro momento, as ações foram mensuradas e relatadas à comissão para premiação de 12 Ouvidorias com melhores resultados de engajamento. A Câmara dos Deputados realizou ampla divulgação da campanha em todas as suas redes sociais, além da TV e Rádio Câmara, por meio de parceria da Ouvidoria com a Secretaria de Comunicação Social.

Conheça os resultados da 2ª Maratona: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/maratona-de-defesa-dos-direitos-dos-usuarios-de-servicos-publicos>

173

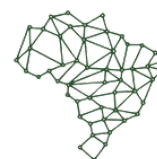
Ouvidorias
engajadas

5200

Instituições
contatadas pela
Ouvidoria
Parlamentar

NORMAS-MODELO

Divulgação das normas-modelo para implantação de ouvidorias públicas



RENOUV

A Ouvidoria Parlamentar coordenou o Grupo de Trabalho - Articulação Legislativa, em conjunto com 15 ouvidorias públicas, na Rede Nacional de Ouvidorias e produziu 2 normas-modelo para criação e regulamentação do serviço de ouvidoria. Esse trabalho busca a difusão de conhecimentos para facilitar a normatização interna nos órgãos públicos por todo o País, especialmente daquelas instituições que têm menos recursos humanos e técnicos.

Em 2022, realizamos uma campanha de divulgação das normas com foco nas prefeituras municipais e câmaras de vereadores, com o apoio da Secretaria de Comunicação Social.

Então é **essencial** contar com uma **ouvidoria pública**.

Acesse o QR Code e saiba mais.

CÂMARA DOS DEPUTADOS

Então é essencial contar com uma ouvidoria pública.

Com ela, a **sociedade** mantém uma **relação construtiva** com os órgãos públicos por meio de elogios, reclamações, sugestões e denúncias.

Quer saber como?

A Rede Nacional de Ouvidorias – **ReNov** elaborou dois documentos com requisitos e procedimentos básicos para a **implantação de ouvidorias** em todas as esferas de governo.



NOVA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da Câmara dos Deputados recebeu uma revisão total de conteúdos por cada um dos gestores e ganhou nova formatação visual e de linguagem. Em parceria com a Secretaria de Comunicação Social, foi realizada ampla campanha de divulgação, dando ênfase à facilidade de acesso, principalmente aos serviços digitais da Casa.

Agora, os serviços oferecidos aos cidadãos encontram-se centralizados numa única página do Portal, em espaço de destaque. Conheça:

www.camara.leg.br/cartadeservicos

✓ Acesso rápido aos serviços mais utilizados

Acesso rápido



Siga notícias

Receba por e-mail notícias sobre projetos, votações e audiências públicas sobre os assuntos que você escolher.



Vote nas enquetes

Você pode dar sua opinião sobre qualquer proposta, além de indicar os pontos positivos e negativos.

✓ 67 Serviços divididos em 6 Categorias



Transparência

Confira informações de gastos, contratos, licitações, produtividade e recursos humanos

✓ Leiaute da Campanha

PODE ENTRAR
QUE A CASA
É SUA

Acesse a **Carta de Serviços ao Cidadão** e confira as atividades oferecidas pela Câmara dos Deputados.



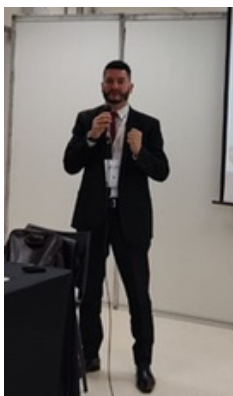
II ENCONTRO DE OUVIDORIAS

O II Encontro de Ouvidorias: Redes de Cooperação no Legislativo foi realizado em parceria com a Ouvidoria do Tribunal de Contas da União – TCU, da Assembleia Legislativa de Pernambuco e a Renov. O evento integrou a programação da 25ª Conferência da União Nacional dos Legislativos e Legisladores Estaduais – Unale, realizada de 9 a 11 de novembro em Recife/PE. O evento reuniu representantes de diversas câmaras municipais, assembleias legislativas, tribunais de contas dos estados e debateu sobre ações de cooperação institucional que ajudam a desenvolver as ouvidorias legislativas e a melhorar os serviços públicos.

DESTAQUES DO EVENTO:



Douglas Moreno da Assembleia Legislativa de Pernambuco apresentou a Rede Ouvir-PE, que possui regimento interno, site próprio e reuniões periódicas com o objetivo de fortalecer as ouvidorias pernambucanas. Acesse: http://www.ouvidoria.pe.gov.br/?page_id=3813



Patrick Machado, Ouvidor do TCE/PR, tratou dos conselhos de usuários e da importância da empatia na relação com o cidadão. O Ouvidor compartilhou um guia de orientação para instalação de Conselhos de Usuários nos Tribunais de Contas, acesse: <https://irbcontas.org.br/wp-content/uploads/2022/10/publication.pdf>



Gilberto Jales, Conselheiro do TCE/RN, e o servidor do órgão Vinicius de Brito apresentaram o Projeto "Ouvir: sua voz a serviço da cidadania" que auxilia os administradores públicos a melhorar o processo de comunicação com a sociedade, além do projeto Kairós, que usa inteligência artificial para facilitar o atendimento ao cidadão. Acesse: <https://www.tce.rn.gov.br/Ouvidoria/RotasparaOuvir>



CONTATOS

0800 0 619 619

www.camara.leg.br/faleconosco

61 3215-8500

ouvidoria@camara.leg.br