

## Relatório Ouvidoria Parlamentar

➤ Ocorrências por mês

<b>Mês - 2002</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Desabafo</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>
Janeiro	40	24	5	7
Fevereiro	80	17	8	5
Março	83	70	12	12
Abril	98	15	1	16
Mai	75	45	14	20

➤ Total de Ocorrências em 2001/2002

Solicitação - 64%

Desabafo - 20%

Denúncia / Reclamação - 16%



### Quadro-Síntese das Atividades

Com base na competência que lhe estabelece a Resolução nº 19/01, a Ouvidoria Parlamentar recebe contatos e atende solicitações de todo o País. Nesse sentido, a orientação do Ouvidor-Geral é de que todos os cidadãos recebam uma resposta.

Formas de ocorrência *	
e-mails	74%
0-800	12%
Correspondências	6%
Telefonemas/Contatos pessoais	8%
Tipos de ocorrência *	
Solicitações	61%
Reclamações/Denúncias	19%
Desabafos	15%
Elogios/agradecimentos	5%

\* Ordenados por ordem crescente de ocorrência.

### Ocorrências por mês

Maio	154
Junho	117
Julho	88
Agosto	99
Setembro	93
Outubro	173
Novembro	138
Dezembro	96



### Rotinas de Trabalho

Tão logo é recebido, o contato do cidadão -- seja ele solicitação, denúncia ou desabafo -- passa por uma triagem, classificação e sua prioridade é estabelecida.

Consultas mais simples recebem resposta imediata. Casos mais complexos passam por análise cuidadosa para que o encaminhamento correto seja dado.

Em razão das limitações com o corpo de funcionários e ainda com a ausência de um banco de dados específicos, o tempo médio de resposta gira em torno de 4 dias a 1 semana.

No caso de encaminhamento a Departamentos da Casa e aos diversos Órgãos da Administração Pública, a resposta ao cidadão depende do retorno dado pelo órgão contactado.



