

**RELATÓRIO DAS DEMANDAS APRESENTADAS  
PELOS CIDADÃOS NA  
OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA DOS  
DEPUTADOS**

**2015**

Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados

Ouvidor-Geral

Deputado Nelson Marquezelli

## **Apresentação**

A Ouvidoria Parlamentar, criada pela Resolução nº 19/2001, detém a competência de receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações acerca de temas como violação ou discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais, ilegalidades ou abuso de poder, mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa e assuntos recebidos pelo sistema 0800 de atendimento à população, bem como propor as medidas necessárias ao aperfeiçoamento das atividades em âmbito administrativo na Câmara dos Deputados.

No ano de 2015, durante a segunda gestão do Deputado Nelson Marquezelli como Ouvidor-Geral, a Ouvidoria Parlamentar recebeu 3.172 mensagens, por meio do Sistema de Ouvidorias – SISOUVIDOR, disponível no Portal da Casa pelo canal Fale com a Ouvidoria.

Além do canal Fale com a Ouvidoria, a Câmara dos Deputados também dispõe de outros canais de interação, quais sejam: Fale Conosco, Fale com o Presidente, Fale com o Deputado, Fale com a Comissão, E-Democracia e Disque Câmara.

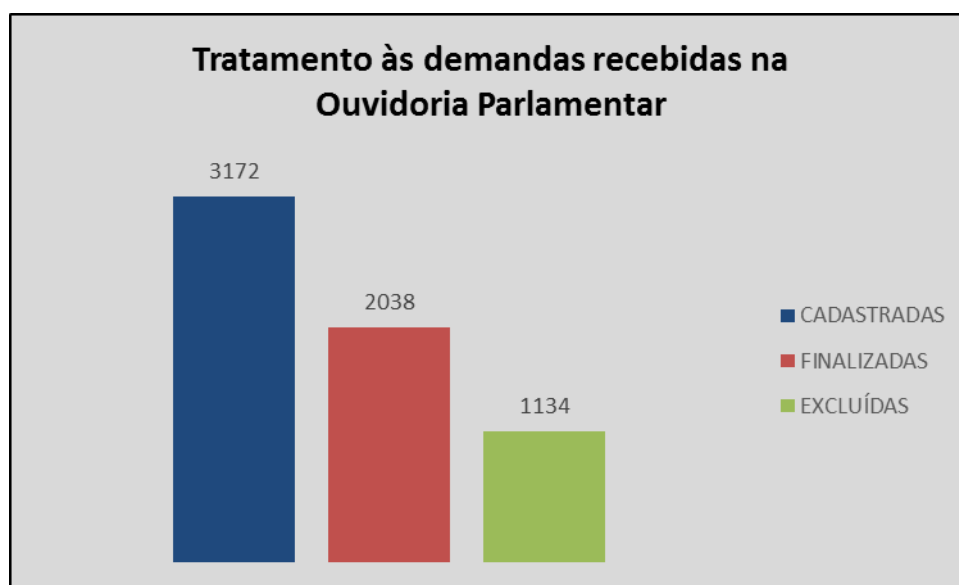
O presente relatório trata das mensagens recebidas exclusivamente por este órgão, que foram finalizadas pela Ouvidoria Parlamentar ou repassadas a outros órgãos de acordo com a competência regimental. Expõe, ainda, aspectos gerais como a classificação das mensagens em categorias pré-determinadas, como: tipologia, tema e perfil dos cidadãos.

Para facilitar a leitura, são apresentados gráficos com textos sucintos e explicativos, que correspondem, numa primeira seção, às mensagens cadastradas e finalizadas nesta Ouvidoria, e numa outra, ao perfil dos cidadãos demandantes.



## **Demandas recebidas na Ouvidoria Parlamentar**

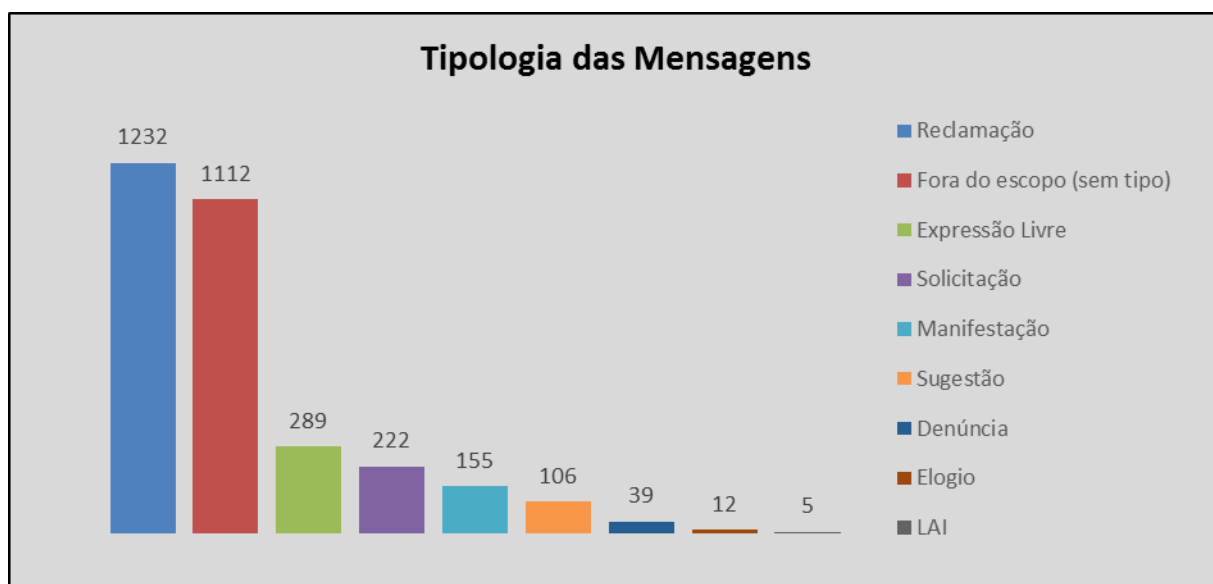
No período de janeiro a dezembro de 2015, a Ouvidoria Parlamentar recebeu **3.172** mensagens, processadas no Sistema de Ouvidorias – SISOUVIDOR, onde **2.038** foram respondidas aos cidadãos e finalizadas após a definitiva conclusão e **1.134** não foram finalizadas, recebendo o status de mensagens excluídas, uma vez que não são tratadas as demandas em duplicidade, com expressões de baixo calão, insultos, ameaças ou por serem recorrentes de um mesmo cidadão cuja questão tenha sido respondida em demandas anteriores.





## CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

O gráfico a seguir indica o número de mensagens de acordo com a classificação que estas recebem. A classificação é feita com base nas seguintes tipologias: reclamação, solicitação, manifestação, sugestão, denúncia, elogio, expressão livre e LAI (solicitações feitas conforme a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011). As mensagens que não se enquadraram dentre os tipos disponíveis de classificação são consideradas fora de escopo.

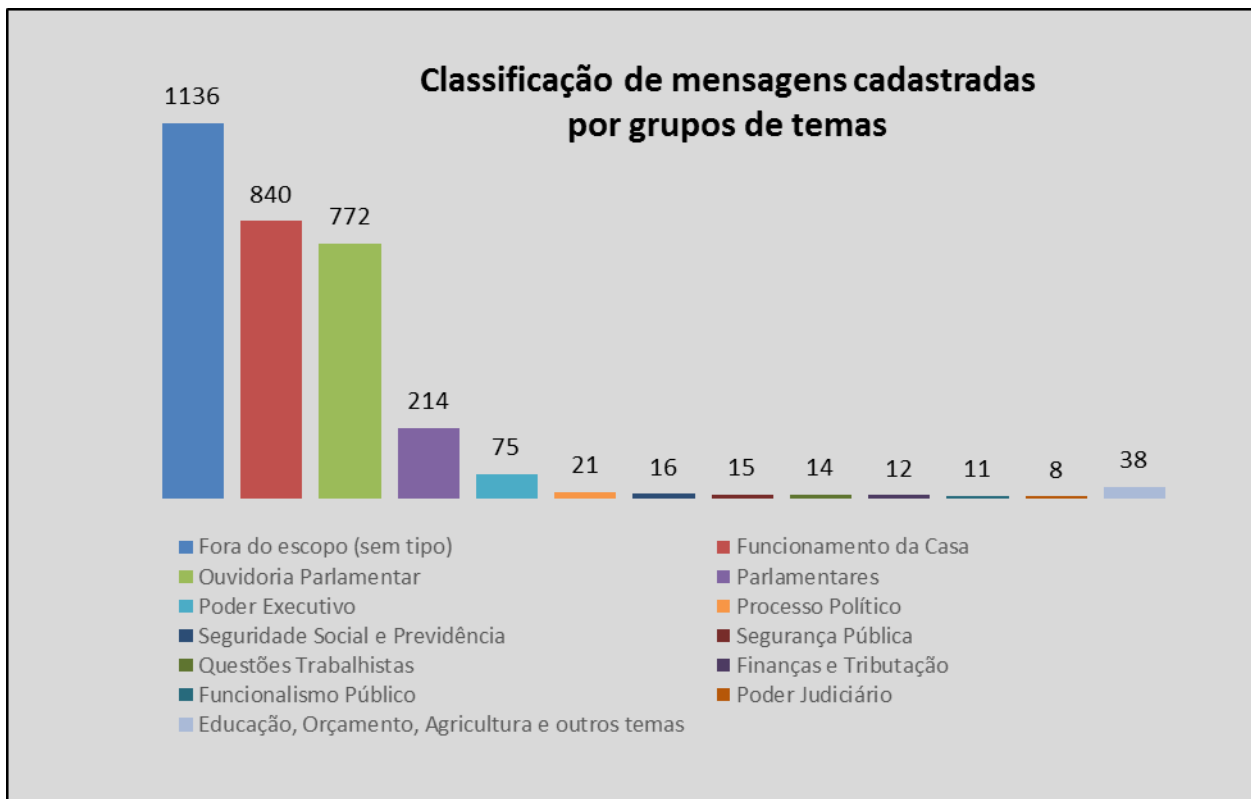


Além da tipologia, as mensagens na Ouvidoria Parlamentar também passam por uma classificação temática definida com base nas questões mais levantadas pela sociedade, como: Agricultura e Pecuária, Congresso Nacional, Defesa do Consumidor, Desenvolvimento Urbano, Direitos Humanos e Minorias, Educação, Família, Finanças e Tributação, Funcionalismo Público, Funcionamento da Casa, Indústria e Comércio, Justiça, Meio Ambiente e Recursos Hídricos, Orçamento Público, Ouvidoria Parlamentar, Parlamentares, Poder Executivo, Poder Judiciário, Poder Legislativo, Processo Político, Questões Trabalhistas, Saúde, Segurança Pública, Seguridade Social e Previdência.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

O gráfico a seguir demonstra quais são os temas mais frequentes que chegam à Ouvidoria Parlamentar.



Dentre as mensagens que foram classificadas, as categorias **Funcionamento da Casa** e **Ouvidoria Parlamentar** destacam-se entre os temas mais apresentados a esta Ouvidoria, tendo em vista a competência regimental deste órgão para apreciação de questões a respeito de irregularidades, ilegalidades e mau funcionamento dos serviços prestados ou produtos disponibilizados na esfera administrativa da Câmara dos Deputados.

Estas classificações relacionam-se a temas que abordam questões sobre o funcionamento das unidades administrativas e das sessões plenárias da Câmara dos Deputados, serviço 0800 da Casa, outros canais institucionais de interação, divulgação de artigos e boatos, indisponibilidade de atendimento à telefonia celular, dificuldade de acesso a links institucionais e a páginas do Portal da Casa, enquetes, cadastro de acompanhamento de proposições, entre outros correlacionados à função institucional do órgão e denúncias de caráter geral.

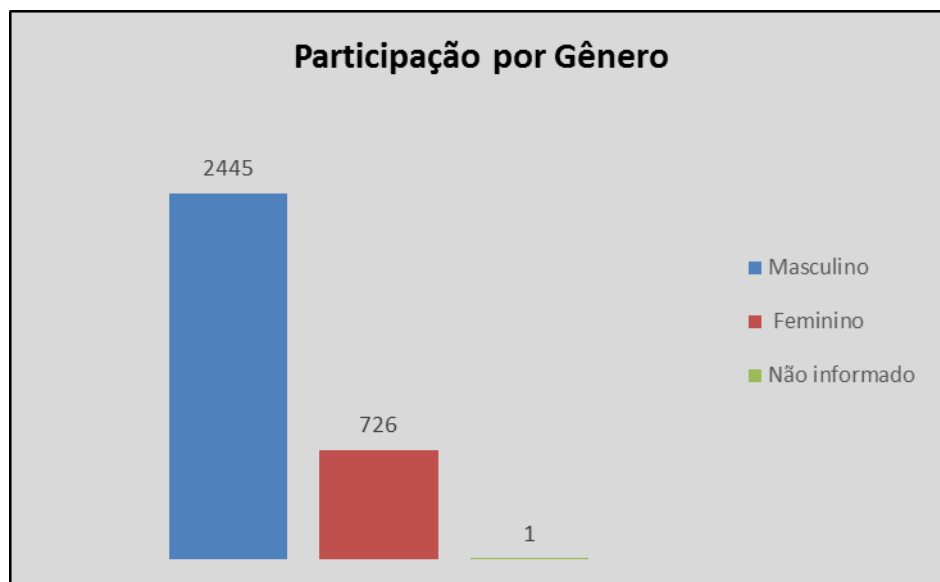


## Perfil dos Cidadãos

De acordo com os dados cadastrados pelos cidadãos, no Portal da Câmara dos Deputados, foi possível o levantamento dos índices de participação pelo gênero, pela faixa etária, por escolaridade, por região e por estado.

### Por gênero

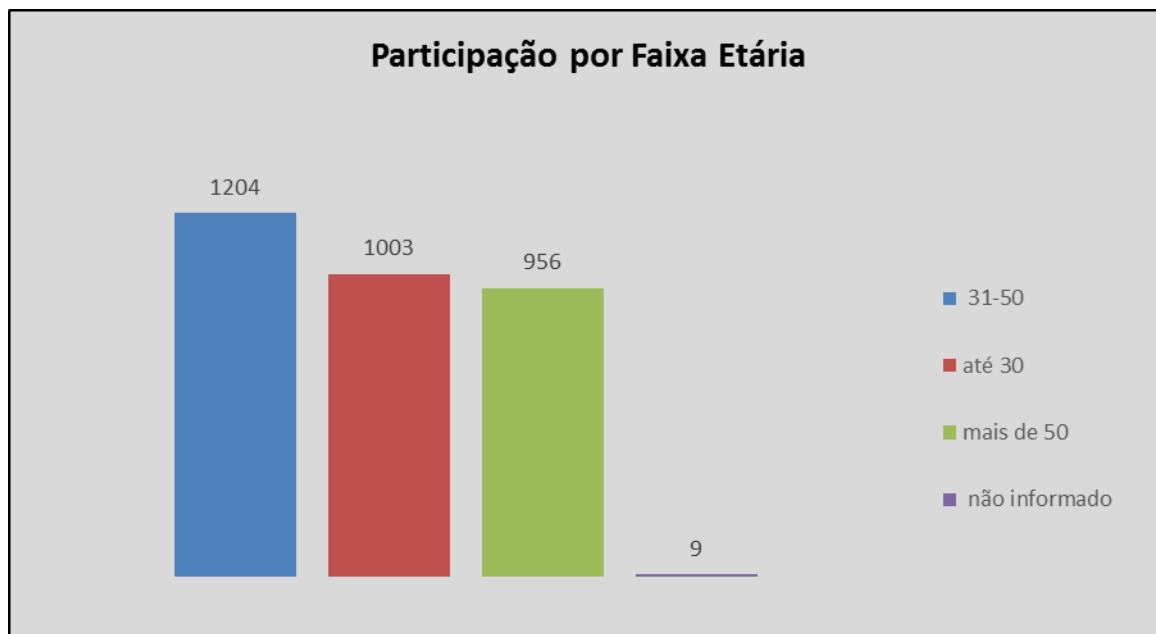
A participação masculina superou em cerca de 70% a participação feminina.





### **Por faixa etária**

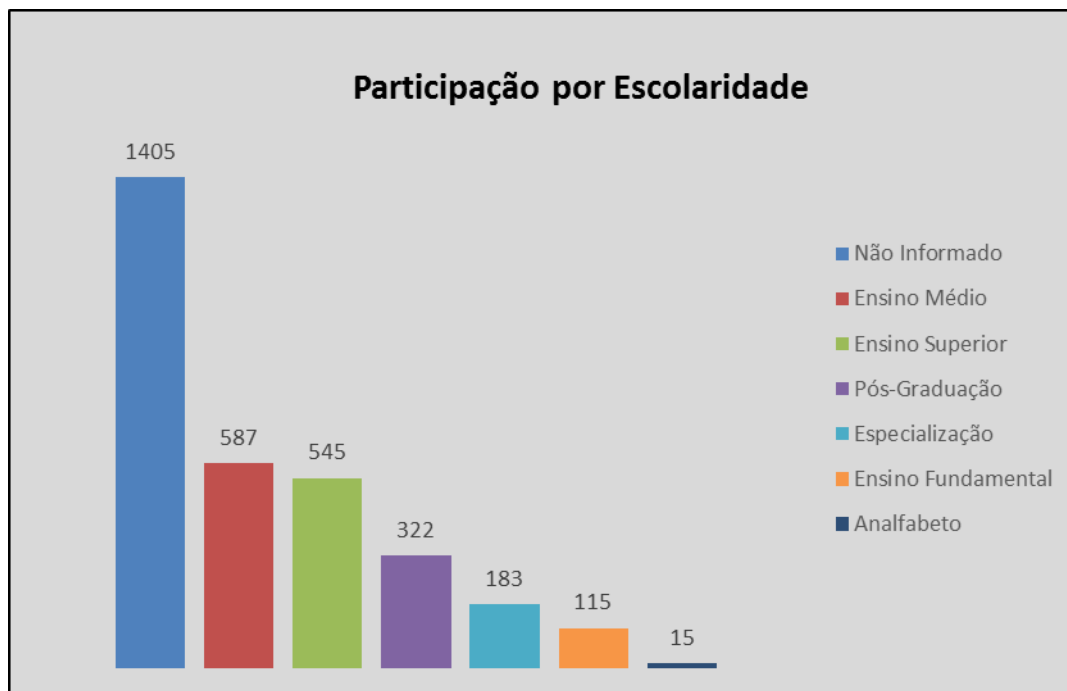
Cidadãos entre 31 e 50 anos foram mais participativos.





## Por escolaridade

A maioria dos demandantes prefere não informar dados acerca da escolaridade. Dentre os que informaram, destacam-se com maior participação aqueles com ensino médio e ensino superior.

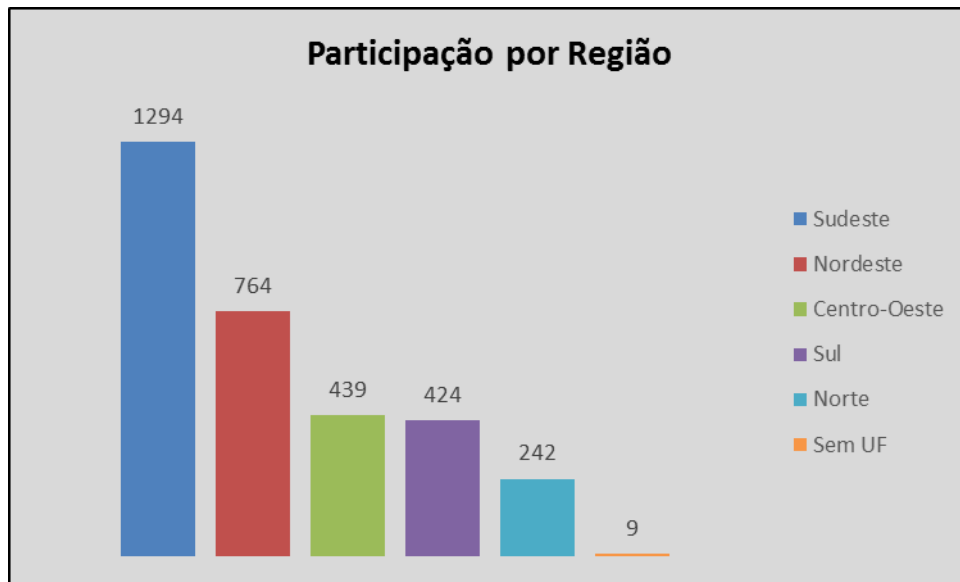






## Por região

A região Sudeste representa a região com maior número de demandantes.



## Por estado

O estado de São Paulo continua sendo o mais participativo, seguido de Minas Gerais, Distrito Federal e Rio de Janeiro.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Ouvidoria Parlamentar**

Importa destacar que este órgão detém competência exclusiva no que se refere ao tratamento e monitoramento das mensagens classificadas como: reclamação, sugestão administrativa, elogio e denúncia.

As mensagens classificadas como expressões livres ou que não receberam classificação são tratadas como demandas fora do escopo e podem ser recepcionadas por qualquer das unidades gestoras.

No que se refere às outras tipologias, temos o Centro de Documentação e Informação (CEDI) que atende as solicitações alcançadas pela Lei de Acesso à Informação (LAI); a Secretaria de Comunicação Social (SECOM) a qual cabe o tratamento das manifestações; e o Departamento de Comissões (DECOM) que recebe as sugestões legislativas.

As demais competências desta Ouvidoria e do Ouvidor-Geral podem ser verificadas no artigo 21-A do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Este é o relatório.

**Deputado Nelson Marquezelli**  
**Ouvidor-Geral**

**RELATÓRIO DAS DEMANDAS APRESENTADAS  
PELOS CIDADÃOS NA  
OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA DOS  
DEPUTADOS**

**2016**

Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados

Ouvidor-Geral

## **Apresentação**

A Ouvidoria Parlamentar, criada pela Resolução nº 19/2001, detém a competência de receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações acerca de temas como violação ou discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais, ilegalidades ou abuso de poder, mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa e assuntos recebidos pelo sistema 0800 de atendimento à população, bem como propor as medidas necessárias ao aperfeiçoamento das atividades em âmbito administrativo na Câmara dos Deputados.

No ano de 2016, a Ouvidoria passou por duas gestões, sendo que o Deputado Nelson Markezelli continuou seu mandato no primeiro semestre, e, em 19 de agosto, o Deputado Heráclito Fortes foi nomeado a Ouvidor-Geral.

Neste ano, foram recebidas 2.054 mensagens, sendo 2.028 por meio do canal Fale com a Ouvidoria e 26 mensagens por meio do novo canal Fale Conosco, que entrou em operação no dia 20 de dezembro de 2016, data em que as mensagens deixaram de ser processadas pelo do Sistema de Ouvidorias – SISOUVIDOR, tendo em vista a inauguração da nova plataforma de relacionamento da Casa.

O presente relatório trata das mensagens recebidas exclusivamente por este órgão, que foram finalizadas pela Ouvidoria Parlamentar ou repassadas a outros órgãos de acordo com a competência regimental. Expõe, ainda, aspectos gerais como a classificação das mensagens em categorias pré-determinadas, como: tipologia, tema e perfil dos cidadãos.

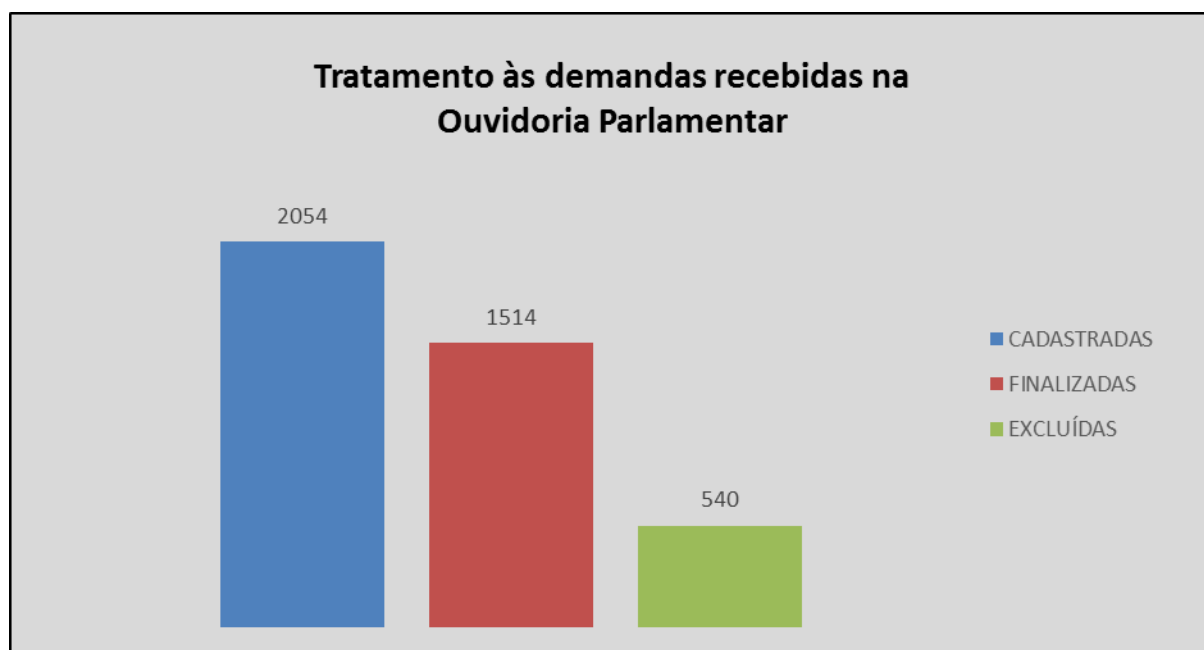
Para facilitar a leitura, são apresentados gráficos com textos sucintos e explicativos, que correspondem, numa primeira seção, às mensagens cadastradas e finalizadas nesta Ouvidoria, e numa outra, ao perfil dos cidadãos demandantes.



## **Demandas recebidas na Ouvidoria Parlamentar**

Neste ano, foram recebidas **2.054** mensagens, sendo **2.028** por meio do canal Fale com a Ouvidoria e **26** mensagens por meio do novo canal Fale Conosco, que entrou em operação no dia 20 de dezembro de 2016, data em que as mensagens deixaram de ser processadas pelo do Sistema de Ouvidorias – SISOUVIDOR, tendo em vista a inauguração da nova plataforma de relacionamento da Casa.

No período de 20 a 31 de dezembro, foram recebidas e finalizadas **26** demandas na nova plataforma, sendo: 15 reclamações, 2 elogios, 2 denúncias, 1 sugestão administrativa e 6 mensagens fora do escopo. Estas demandas foram contabilizadas somente no primeiro e segundo gráficos, pois, com o advento da nova ferramenta, não foi possível a correlação dos dados referentes aos grupos de temas e ao perfil dos cidadãos.



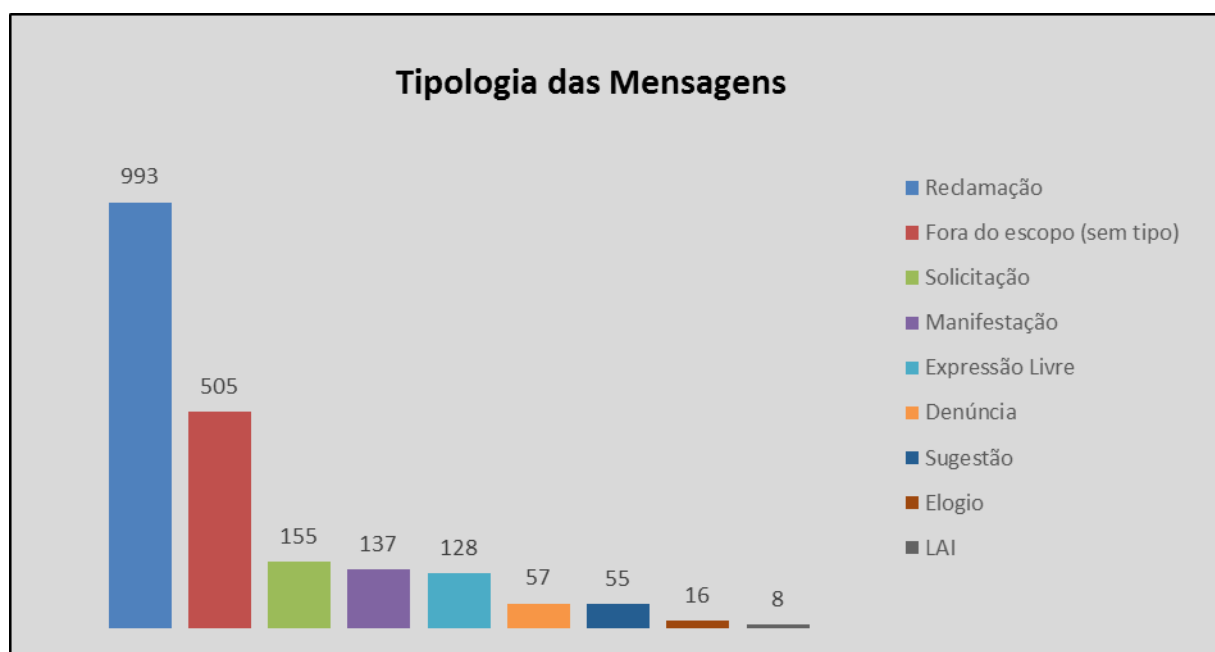


## CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

Das **2.054** mensagens, **1.514** foram respondidas aos cidadãos e finalizadas após a definitiva conclusão e **540** mensagens não foram finalizadas, recebendo o status de mensagens excluídas, uma vez que não são tratadas as demandas em duplicidade, com expressões de baixo calão, insultos, ameaças ou por serem recorrentes de um mesmo cidadão cuja questão tenha sido respondida em demandas anteriores.

O número de mensagens encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar sofreu decréscimo ao longo do ano, haja vista o esforço desta Casa em aperfeiçoar os procedimentos de triagem, de maneira que as demandas classificadas em tipologias diferentes das que correspondem à competência da Ouvidoria Parlamentar não fossem encaminhadas a este órgão.

O gráfico a seguir indica o número de mensagens de acordo com a classificação que estas recebem. A classificação é feita com base nas seguintes tipologias: reclamação, solicitação, manifestação, sugestão, denúncia, elogio, expressão livre e LAI (solicitações feitas conforme a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011). As mensagens que não se enquadraram dentre os tipos disponíveis de classificação são consideradas fora de escopo.



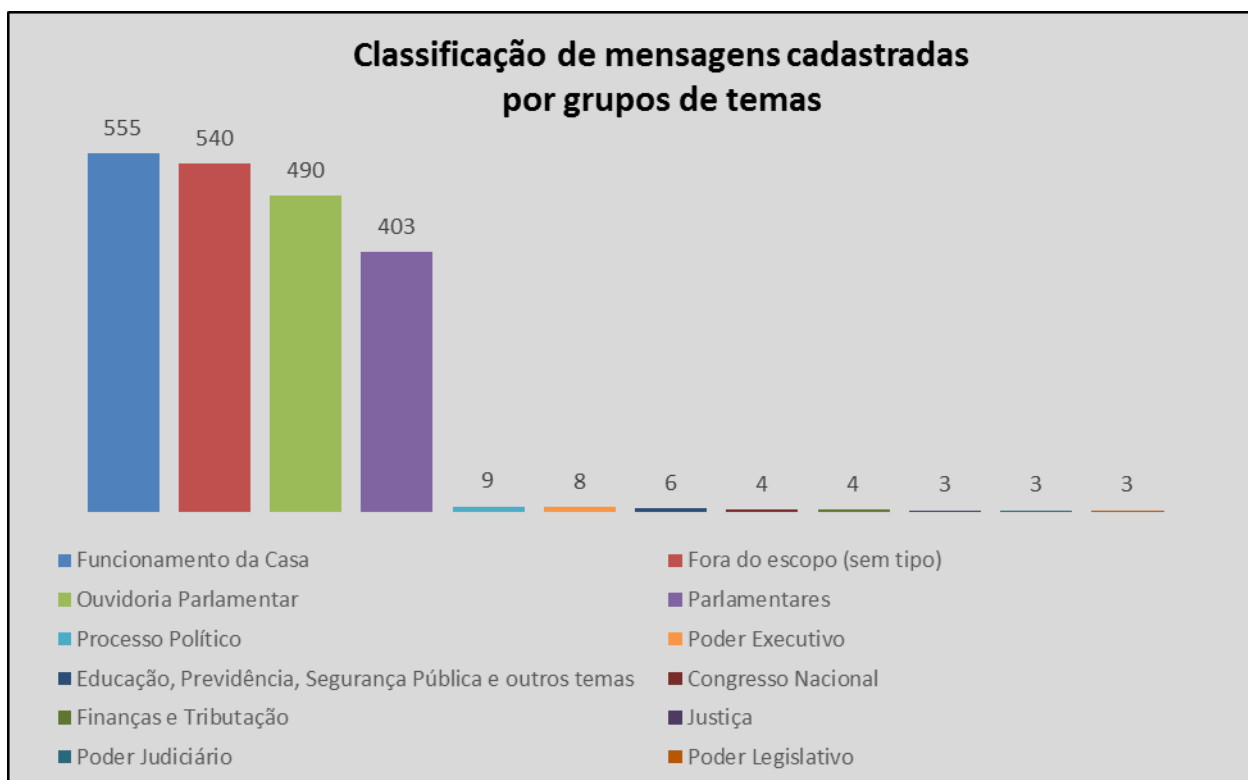


## CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

Além da tipologia, as mensagens na Ouvidoria Parlamentar também passam por uma classificação temática definida com base nas questões mais levantadas pela sociedade, como: Agricultura e Pecuária, Congresso Nacional, Defesa do Consumidor, Desenvolvimento Urbano, Direitos Humanos e Minorias, Educação, Família, Finanças e Tributação, Funcionalismo Público, Funcionamento da Casa, Indústria e Comércio, Justiça, Meio Ambiente e Recursos Hídricos, Orçamento Público, Ouvidoria Parlamentar, Parlamentares, Poder Executivo, Poder Judiciário, Poder Legislativo, Processo Político, Questões Trabalhistas, Saúde, Segurança Pública, Seguridade Social e Previdência.

As **26** mensagens que foram processadas pela nova plataforma, no período de 20 a 31 dezembro, não foram contabilizadas nos próximos gráficos, pois, não foi possível a correlação dos dados referentes aos grupos de temas e ao perfil dos cidadãos.

O gráfico a seguir demonstra quais são os temas mais frequentes que chegam à Ouvidoria Parlamentar.





## **CÂMARA DOS DEPUTADOS** **Ouvidoria Parlamentar**

Dentre as mensagens que foram classificadas, as categorias **Funcionamento da Casa** e **Ouvidoria Parlamentar** destacam-se entre os temas mais apresentados a esta Ouvidoria, tendo em vista a competência regimental deste órgão para apreciação de questões a respeito de irregularidades, ilegalidades e mau funcionamento dos serviços prestados ou produtos disponibilizados na esfera administrativa da Câmara dos Deputados.

Estas classificações relacionam-se a temas que abordam questões sobre o funcionamento das unidades administrativas e das sessões plenárias da Câmara dos Deputados, serviço 0800 da Casa, outros canais institucionais de interação, divulgação de artigos e boatos, indisponibilidade de atendimento à telefonia celular, dificuldade de acesso a links institucionais e a páginas do Portal da Casa, enquetes, cadastro de acompanhamento de proposições, entre outros correlacionados à função institucional do órgão e denúncias de caráter geral.



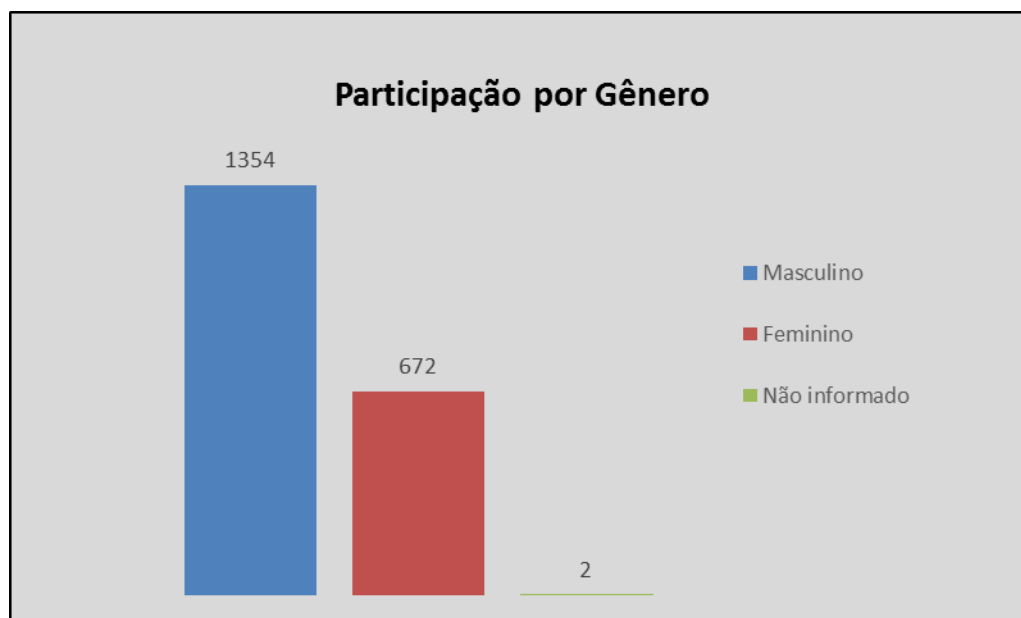


## Perfil dos Cidadãos

De acordo com os dados cadastrados pelos cidadãos, no Portal da Câmara dos Deputados, foi possível o levantamento dos índices de participação pelo gênero, pela faixa etária, por escolaridade, por região e por estado.

### Por gênero

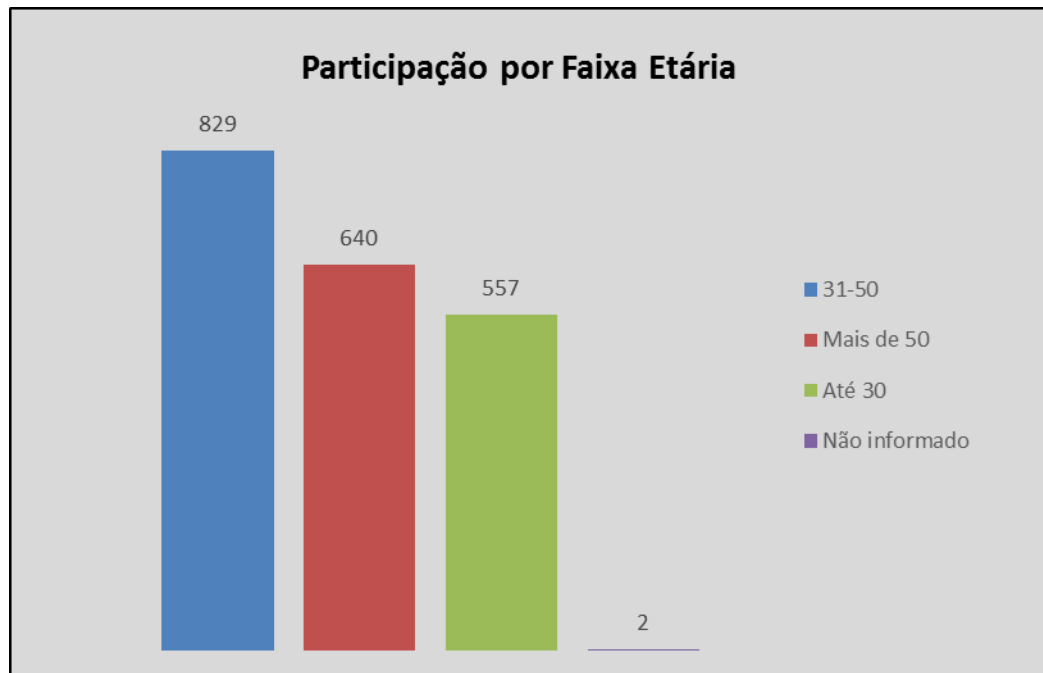
A participação feminina aumentou em relação ao ano de 2015, mas a participação masculina ainda a superou em cerca de 50%.





### **Por faixa etária**

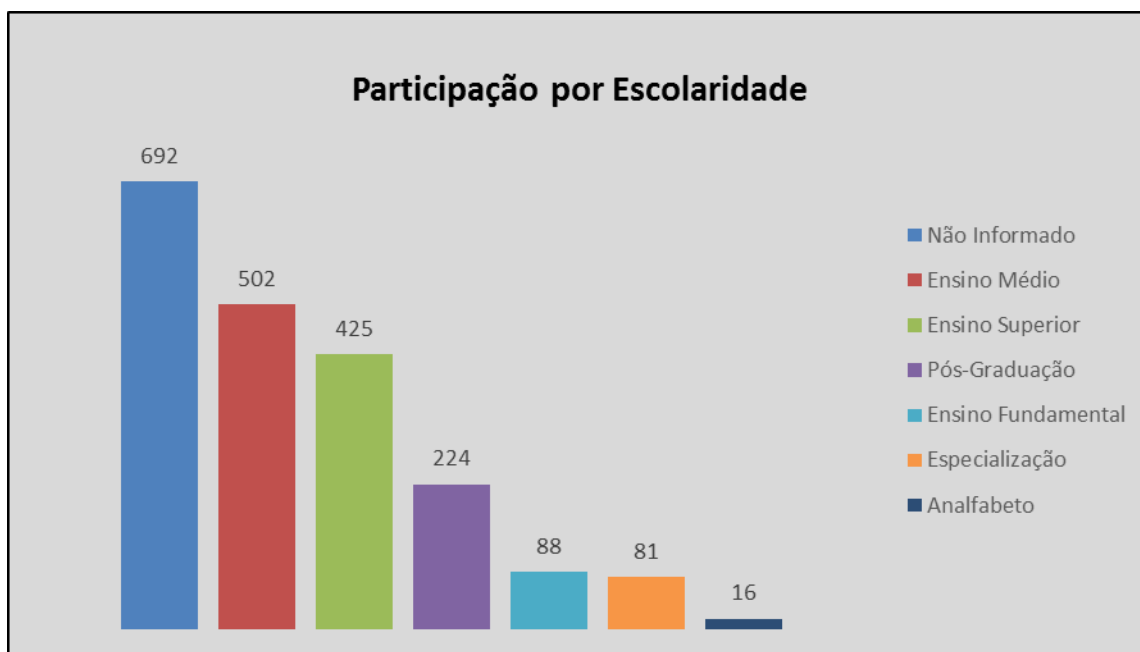
Cidadãos entre 31 e 50 anos continuaram mais participativos.





## Por escolaridade

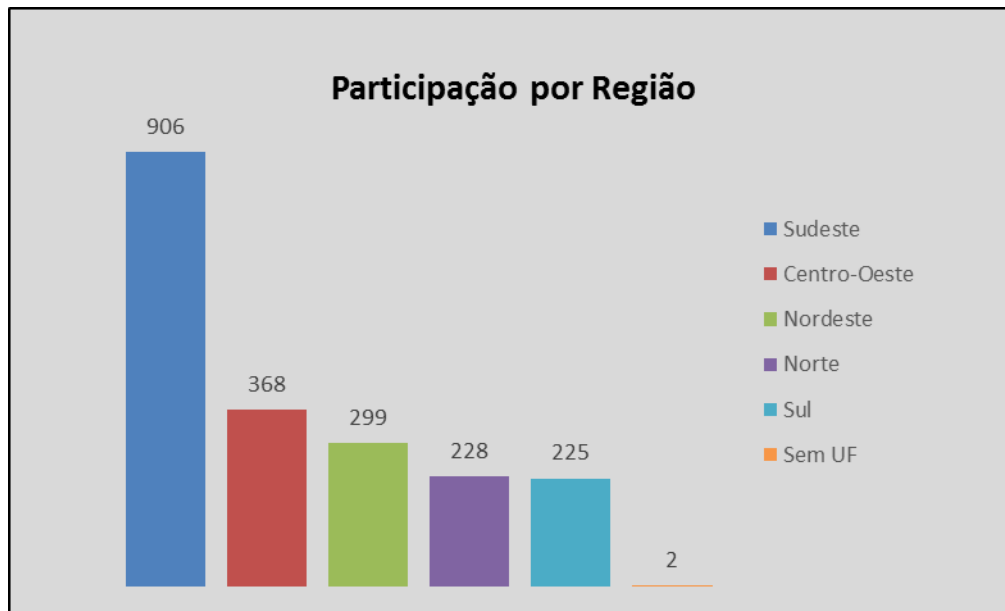
A maioria dos demandantes continua não informando dados acerca da escolaridade. Dentre os que informaram, destacam-se com maior participação aqueles com ensino médio e ensino superior.





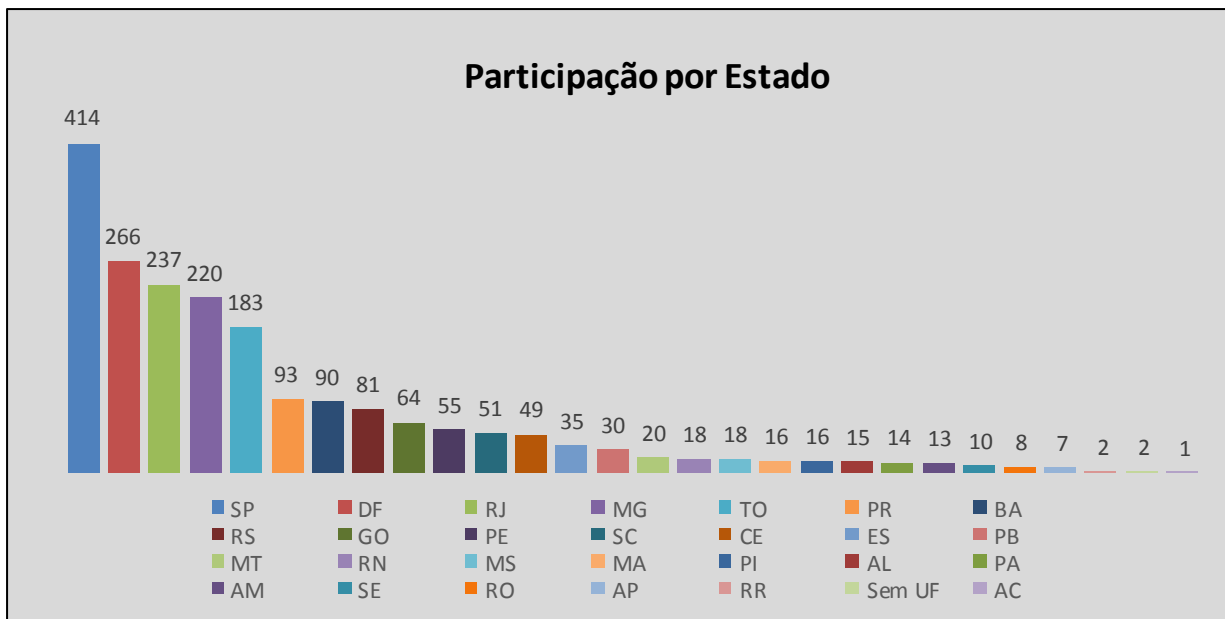
## Por região

A região Sudeste representa a região com maior número de demandantes.



## Por estado

O estado de São Paulo continua sendo o mais participativo, seguido de Minas Gerais, Distrito Federal e Rio de Janeiro.





## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **Ouvidoria Parlamentar**

Importa informar que este órgão detém competência exclusiva no que se refere ao tratamento e monitoramento das mensagens classificadas como: reclamação, sugestão administrativa, elogio e denúncia.

As mensagens classificadas como expressões livres ou que não receberam classificação são tratadas como demandas fora do escopo e podem ser recepcionadas por qualquer das unidades gestoras.

No que se refere às outras tipologias, temos o Centro de Documentação e Informação (CEDI) que atende as solicitações alcançadas pela Lei de Acesso à Informação (LAI); a Secretaria de Comunicação Social (SECOM) a qual cabe o tratamento das manifestações; e o Departamento de Comissões (DECOM) que recebe as sugestões legislativas.

Com relação às mensagens encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar, destaca-se que número de demandas sofreu decréscimo ao longo do ano e que esta queda tende a se repetir em 2017, considerando a implantação da nova plataforma, que otimizará o processamento e o fluxo de atendimento das mensagens.

Ressalta-se, ainda, que não se trata de queda da participação popular ou do número de mensagens encaminhadas à Câmara dos Deputados, mas de aprimoramento dos mecanismos de triagem e encaminhamento das mensagens, para que todos os órgãos de interação da Casa, inclusive esta Ouvidoria, recebam somente as mensagens correspondentes às tipologias de sua competência.

O novo canal Fale Conosco contempla todas as possibilidades de interação que os canais disponíveis anteriormente permitiam, como: falar com a Ouvidoria – enviando sugestões, elogios, reclamações e denúncias; falar com um Deputado; falar com uma Comissão; solicitar informações; ou enviar manifestações e ideias de projetos legislativos.

Com esta aquisição, espera-se que os novos recursos voltados ao cadastramento e acompanhamento das mensagens possam gerar benefícios tanto para a Câmara dos Deputados



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Ouvidoria Parlamentar**

quanto para o cidadão, tais como: monitoramento do processo de atendimento da demanda; recebimento de notificações por e-mail quando o processo de atendimento for finalizado; espaço único de interações com a Câmara, em que todas as demandas e respostas estarão disponíveis numa página personalizada no Portal; histórico de relacionamento com a Casa; possibilidade de avaliação do atendimento de forma simples e ágil; entre outros.

A nova plataforma está disponível, no novo canal Fale Conosco, acessível pelo Portal da Câmara dos Deputados na internet, no endereço *www.camara.leg.br*, desde o dia 20 de dezembro de 2016.

As demais competências desta Ouvidoria e do Ouvidor-Geral podem ser verificadas no artigo 21-A do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Este é o relatório.

**Deputado Heráclito Fortes**  
**Ouvidor-Geral**