



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Ouvidoria Parlamentar

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
OUVIDORIA PARLAMENTAR
BIÊNIO 2017-2018

Deputado HERÁCLITO FORTES
Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados



APRESENTAÇÃO

Chegamos ao final do biênio 2017/2018, durante o qual, por designação do Presidente desta Casa, Deputado Rodrigo Maia, assumimos a responsabilidade de exercer o cargo de Ouvidor da Câmara dos Deputados. Foram dois anos de atividade intensa, demonstrada com clareza pelos números elencados neste Relatório de Atividades.

Encerramos nossas atividades à frente da Ouvidoria na certeza de termos realizado um trabalho profícuo e produtivo. A Ouvidoria que entregamos à Mesa que irá nos suceder é maior, mais robusta e mais madura do que a que recebemos, graças ao esforço e à competência de nosso corpo técnico, que permitiu chegarmos ao final da jornada com um saldo de serviços altamente positivo. Temos certeza que o órgão que tivemos a honra de dirigir cumpriu fielmente as suas funções. E foi além, aperfeiçoando condutas e protocolos, inovando formatos e contribuindo para uma aproximação mais produtiva entre o cidadão e a Câmara dos Deputados.

A Ouvidoria recebeu e processou 3.204 demandas, a maioria delas classificadas na categoria de *Reclamação*. Mas é digno de realce o registro de um número expressivo de *Elogios* e *Sugestões Administrativas*, indicação clara do interesse dos cidadãos em reconhecer a qualidade dos trabalhos da Casa e oferecer contribuições para o aprimoramento dos seus serviços e produtos.

A possibilidade de oferta de demandas anônimas deu ao usuário a segurança para interagir com a Casa de forma absolutamente sigilosa, como de resto ocorre com todas as mensagens acolhidas pela Ouvidoria. E isto ocorre em perfeita consonância com o objetivo maior que é garantir que os pleitos, reclamações, denúncias e elogios aqui recebidos são tratados de forma segura, com preservação absoluta da identidade dos demandantes.

Para além dos números deste Relatório, cumpre destacar três inovações que permitiram à Ouvidoria se afirmar ainda mais como órgão de interação da Casa com o Cidadão. A primeira foi a criação e disseminação, por meio de campanha patrocinada



CÂMARA DOS DEPUTADOS **Ouvidoria Parlamentar**

pelos meios de comunicação da Câmara, da nova logomarca da Ouvidoria, que sintetiza a função institucional do órgão e contribui para sua massificação. A segunda foi a instalação, no espaço físico da Ouvidoria de um Balcão de Reclamações, através do qual o usuário agora pode interagir diretamente com o órgão e receber orientação dos servidores quanto ao melhor caminho para o direcionamento de suas demandas. Tal providência igualmente propiciou um maior grau de segurança dos servidores no atendimento a usuários. Por último, a possibilidade de recebimento de demandas pelo serviço 0800, antes limitada a telefones fixos e agora por meio também de telefones celulares, veio facilitar ainda mais o acesso, elevando assim o grau de interação e de participação cidadã nas atividades institucionais da Câmara dos Deputados.

É de se ressaltar a atenção demonstrada pelo Presidente Rodrigo Maia aos pleitos que este Ouvidor encaminhou e que sempre receberam sua atenção e acolhimento, fator essencial ao bom andamento dos trabalhos deste órgão, pelo que deixamos nosso penhorado agradecimento.

Os números apresentados e detalhados neste Relatório falam por si. O trabalho produziu os frutos desejados e por isso devolvemos à Casa uma Ouvidoria mais ágil e experiente, capaz de se inserir, cada vez mais, no esforço em favor da transparência e da integração e colaboração mútua entre o cidadão e os poderes constituídos.

Deputado **Heráclito Fortes**

Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Parlamentar, criada pela Resolução n. 19 de 2001, é responsável por receber, dar tratamento e finalizar, por meio de resposta ao usuário, reclamações, denúncias, elogios e sugestões administrativas provenientes da sociedade (público externo) e dos servidores (público interno).

A competência institucional da Ouvidoria Parlamentar é estabelecida pelo Regimento Interno da Câmara dos Deputados (art. 21-A, introduzido pela Resolução n. 19 de 2001) e pelo Ato da Mesa n. 58/2013, revogado pelo Ato da Mesa 247/2018, atualmente em vigor, que estabelece diretrizes para a Gestão do Relacionamento da Câmara dos Deputados com a sociedade.

A principal ferramenta para a gestão de demandas pela Ouvidoria Parlamentar, no biênio 2017-2018, foi o sistema eletrônico de gerenciamento de mensagens denominado PRISMA, implantado em dezembro de 2016, em substituição ao antigo SisOuvidor¹. Esse sistema integra as mensagens advindas de diferentes canais de comunicação², a fim de possibilitar um atendimento uniforme e sistematizado por parte dos órgãos internos que respondem diretamente aos usuários que se relacionam com a Câmara dos Deputados.

Via de regra, o relacionamento da sociedade com a Ouvidoria Parlamentar requer a identificação do usuário, que, em seu contato inicial, preenche um formulário

¹ Software desenvolvido pelo Ministério da Fazenda para as Ouvidorias do Poder Executivo e adaptado pela área de informática da Câmara para uso da Ouvidoria Parlamentar e de outros órgãos internos que recebiam e processavam demandas da sociedade.

² Principais canais de comunicação da sociedade com a Ouvidoria:

- a) Fale Conosco, disponível no Portal da Câmara dos Deputados (<http://www2.camara.leg.br>), no menu “Participação”;
- b) Central telefônica 0800 619 619;
- c) Correspondências encaminhadas à Ouvidoria;
- d) Balcão de atendimento da Ouvidoria.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Ouvidoria Parlamentar

de cadastro e cria uma senha de acesso a seu perfil, a fim de que possa acompanhar o andamento de suas demandas e, inclusive, atualizá-las, se for o caso, com mais informações. Dentre os tipos de demanda atendidos pela Ouvidoria (reclamação, denúncia, elogio e sugestão administrativa), a exceção à necessidade de identificação é a opção, no canal *Fale Conosco*, pelo tipo “denúncia anônima”.

O cadastro de identificação permite traçar o perfil dos usuários que entram em contato com a Câmara dos Deputados e apresentam demandas à Ouvidoria Parlamentar. Os principais dados desse perfil são: sexo, escolaridade, faixa etária, Unidade da Federação e região. Tais dados, relativos ao biênio 2017-2018, constam da última parte deste relatório.

Quanto ao gerenciamento das mensagens pela Ouvidoria, destaca-se que o procedimento varia de acordo com o tipo de demanda. Assim, em se tratando de sugestões e elogios administrativos, a Ouvidoria Parlamentar é responsável por acolher tais demandas e encaminhá-las aos órgãos internos competentes para análise e tratamento do campo temático a que se referem.

No tocante às reclamações e denúncias, cabe à Ouvidoria uma análise preliminar da demanda, para verificar sua adequação à função institucional da Câmara dos Deputados e da Ouvidoria Parlamentar, e a existência de elementos mínimos que possibilitem seu tratamento. Em alguns casos, a Ouvidoria solicita mais informações aos usuários, a fim de possibilitar a apuração pelos órgãos internos competentes.

Nessa análise preliminar, uma parcela das demandas é respondida e finalizada pela Ouvidoria, sem a necessidade de encaminhamento a outros órgãos, tais como mensagens relativas a: i) competência institucional da Ouvidoria Parlamentar e da Câmara dos Deputados; ii) problemas já solucionados pelos órgãos competentes ou para os quais a busca de solução encontra-se em andamento; iii) ética e decoro parlamentar; iv) informações externas, geralmente relativas aos Poderes Executivo e Judiciário e às esferas estaduais e municipais.

Sempre que necessário, a Ouvidoria solicita a apuração da demanda às unidades administrativas responsáveis pela matéria. Assim, para exemplificar,



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Ouvidoria Parlamentar

demandas relativas ao uso da Cota para o Exercício da Atividade Parlamentar são encaminhadas à Coordenação de Gestão da Cota Parlamentar (Cogep); as relacionadas a servidores, ao Departamento de Pessoal; as relativas ao Portal ou problemas de informática, à Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informática (Ditec). Feita a apuração, cabe à Ouvidoria enviar resposta institucional ao usuário e finalizar a demanda no sistema.

Neste relatório, relativo ao biênio de 2017-2018, apresentamos os números e gráficos de cada ano, por tipo de demanda, discriminando os temas mais recorrentes, analisamos, especialmente, as ocorrências relativas aos tipos *Reclamação* e *Denúncia*, e apresentamos o perfil dos usuários, de acordo com os dados obtidos no cadastro preenchido pelos usuários quando do acesso aos canais de relacionamento com a Câmara dos Deputados.



1. Quantitativo de mensagens

No biênio de 2017-2018 a Ouvidoria Parlamentar recebeu 3.204 mensagens, sendo 1.555 no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017 e 1.649, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, e foram classificadas, conforme o tipo de demanda, em: *Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão Administrativa e Fora de Escopo*. Além dessa classificação, algumas demandas foram excluídas, em razão de haver registro em duplicidade ou outra demanda com o mesmo teor, do mesmo usuário, ou, ainda, por conter palavras de calão.

Seguem, abaixo, tabela e gráficos do quantitativo de mensagens recebidas no biênio 2017-2018 pela Ouvidoria Parlamentar:

Tipo de mensagem	2017	2018
Reclamação	580	428
Denúncia	96 (16 anônimas)	74 (17 anônimas)
Elogio	90	62
Sugestão Administrativa	112	113
Fora de Escopo	557 (431 anônimas)	895 (652 anônimas)
Canceladas	120	77
Total	1.555	1.649



GRÁFICO 1:

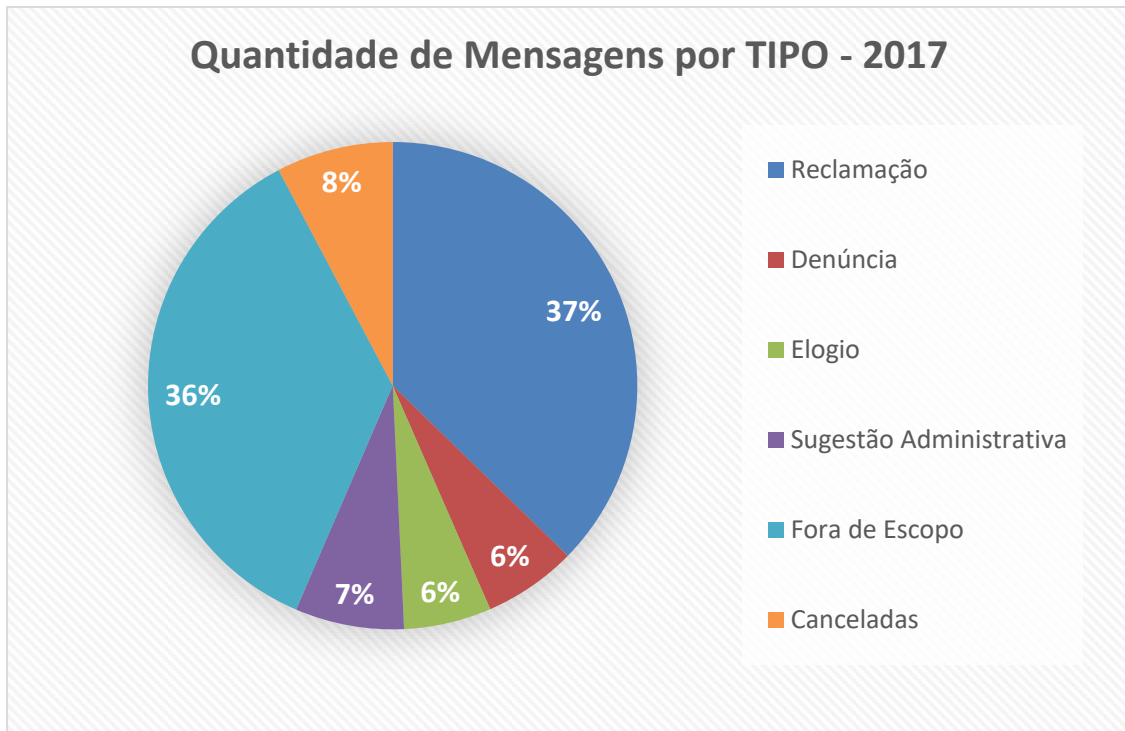
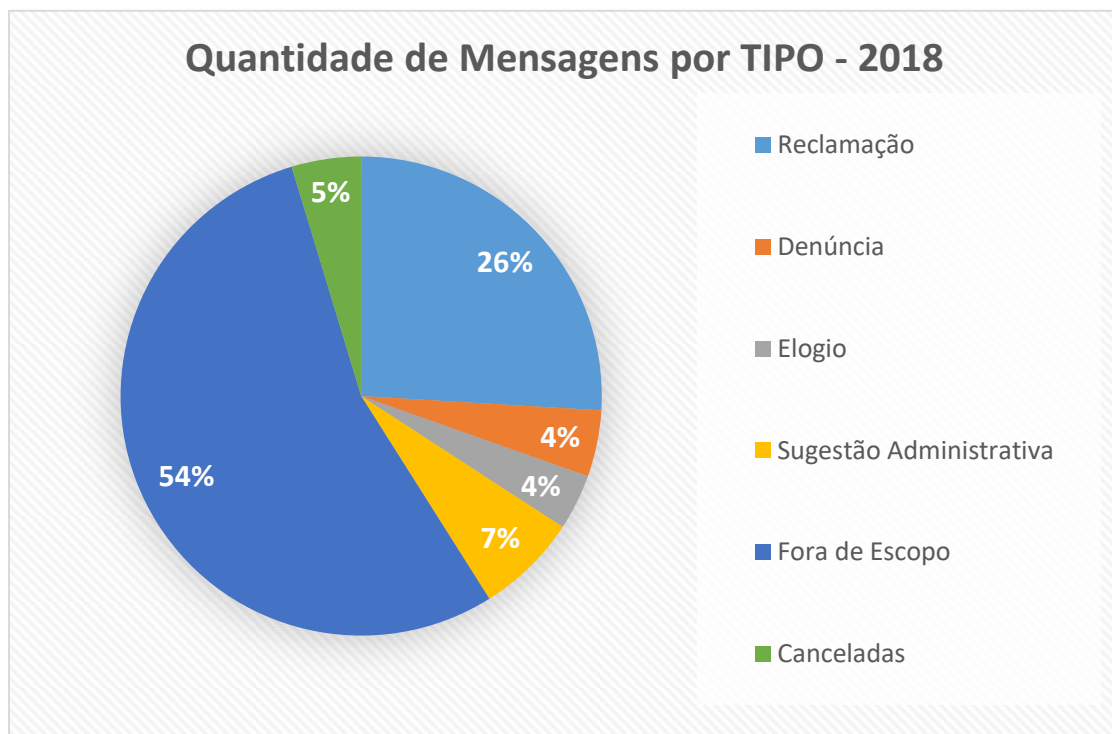


GRÁFICO 2:





CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

A predominância das mensagens *Fora de Escopo* é evidente no biênio, o que demanda esclarecimentos adicionais. Primeiramente, é importante ressaltar que a classificação *Fora de Escopo* é aplicada às mensagens cujo conteúdo não se enquadra na competência institucional da Câmara dos Deputados e da Ouvidoria Parlamentar, como, por exemplo, mensagens relativas aos Poderes Executivo e Judiciário, às esferas estaduais e municipais ou aquelas que expressam pedidos de ajuda ou de assessoria jurídica.

Outro aspecto relevante sobre as mensagens *Fora de Escopo* é que a maior parte delas é anônima, o que significa que o usuário, ao utilizar o canal *Fale Conosco*, disponível no Portal da Câmara dos Deputados, utilizou a opção *Denúncia Anônima* para fazer o registro da mensagem. Todavia, parte substancial das mensagens inseridas como *Denúncia Anônima*, refere-se, na verdade, a manifestações sobre assuntos atinentes às esferas estaduais ou municipais, a outros poderes (Executivo ou Judiciário) ou a questões pessoais, e não ao âmbito de competência institucional da Ouvidoria Parlamentar. Por essa razão, recebem a classificação *Fora de Escopo*.

Em 2017, foram 557 mensagens classificadas como *Fora do Escopo*, das quais 431 eram anônimas. Em 2018, o número desse tipo de mensagem aumentou ainda mais, passando a 895, das quais 652 eram anônimas. O fato de não necessitar fazer um cadastro de identificação, o que demanda tempo e pode suscitar alguma dúvida dos usuários quanto ao sigilo de seus dados, favorece a utilização expressiva do recurso de anonimato na apresentação de mensagens.

Ressalta-se que as mensagens classificadas como *Fora de Escopo*, quando identificadas, necessitam de tratamento e resposta pela Ouvidoria. Nesse sentido, busca-se indicar ao usuário o(s) órgão(s) competente(s) para análise de sua demanda, além de possíveis formas de contato com esse(s) órgão(s), o que demanda pesquisa por parte dos servidores da Ouvidoria.

Excetuadas as mensagens *Fora de Escopo*, verifica-se, em ambos os anos, que a *Reclamação* é o tipo predominante de mensagem recebida pela Ouvidoria Parlamentar. São mensagens nas quais os usuários apontam mau funcionamento de atividades, produtos e/ou serviços da Casa, além de supostas irregularidades.



CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

Em seguida, aparecem as mensagens do tipo *Sugestão Administrativa*, cujo número manteve-se praticamente inalterado em 2017 e 2018: 112 e 113 mensagens, respectivamente. Esse dado revela que os usuários, além de apontar erros ou problemas, por meio de reclamações, também estão interessados em contribuir para o aprimoramento de serviços, atividades e produtos da Câmara dos Deputados.

O número de denúncias sofreu um decréscimo da ordem de 20% de 2017 para 2018. Porém, esse percentual não reflete necessariamente uma diminuição nas mensagens efetivamente relacionadas a denúncias de competência da Câmara dos Deputados, mas a um ajustamento conceitual no emprego do tipo *Denúncia*. Em 2017, 13 mensagens com o tema *Informação Externa* (questões concernentes aos poderes executivo e judiciário ou às esferas estaduais e municipais) foram classificadas como *Denúncia*, ao passo que, em 2018, foi apenas uma.

A reformulação da divisão de competência dos órgãos internos da Casa responsáveis pelo relacionamento direto com a sociedade e a adoção de um novo sistema eletrônico de gerenciamento de mensagens (Prisma), a partir de dezembro de 2016, que espelhou essa reformulação, tiveram impacto nesse ajustamento conceitual. Com isso, mensagens do tipo *Denúncia* passaram a ser tratadas e respondidas pela Ouvidoria Parlamentar apenas quando referentes a indícios de ilegalidade ou abuso de poder no âmbito de atuação da Câmara dos Deputados.

Por sua vez, denúncias e reclamações relativas ao tema *Informação Externa* que tenham ligação com o campo temático das comissões legislativas da Câmara dos Deputados são recebidas pela Ouvidoria, mas encaminhadas às comissões pertinentes, que ficam responsáveis pelo tratamento e finalização das demandas no sistema.

Por último, mensagens do tipo *Elogio*, em que os usuários manifestam satisfação com serviços, atividades e produtos da Câmara, registraram uma redução de quase 30%, passando de 90 em 2017 para 62 em 2018. Em um contexto de término de Legislatura e de realização de eleições majoritárias e proporcionais que se caracterizaram por um alto grau de polarização, entre outros problemas que afetaram esta Casa política, a redução no número de elogios não pode ser considerada atípica.



No tópico seguinte, serão analisados os temas mais recorrentes das mensagens, conforme sua classificação por tipo: reclamação, denúncia, elogio e sugestão administrativa.

2. Temas recorrentes, por tipo de demanda

2.1 RECLAMAÇÃO

Abaixo, gráfico e tabela das mensagens do tipo Reclamação, relativas a 2017 e 2018, com a descrição dos temas e assuntos recorrentes.

GRÁFICO 1:

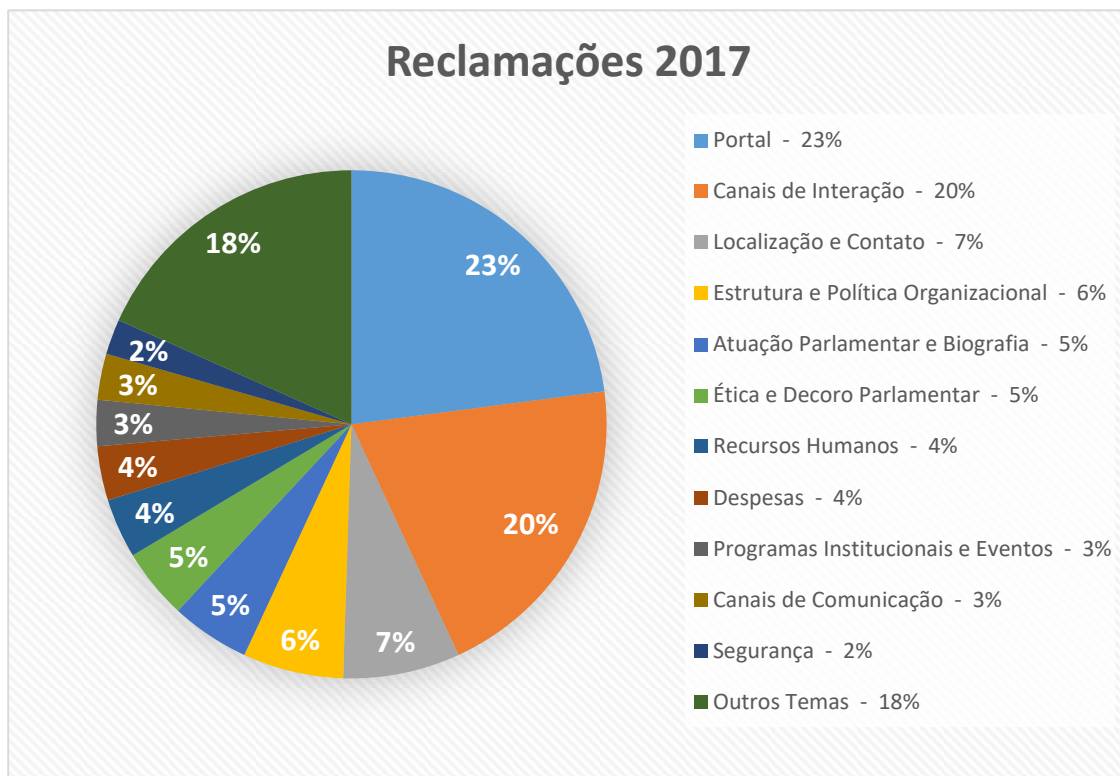
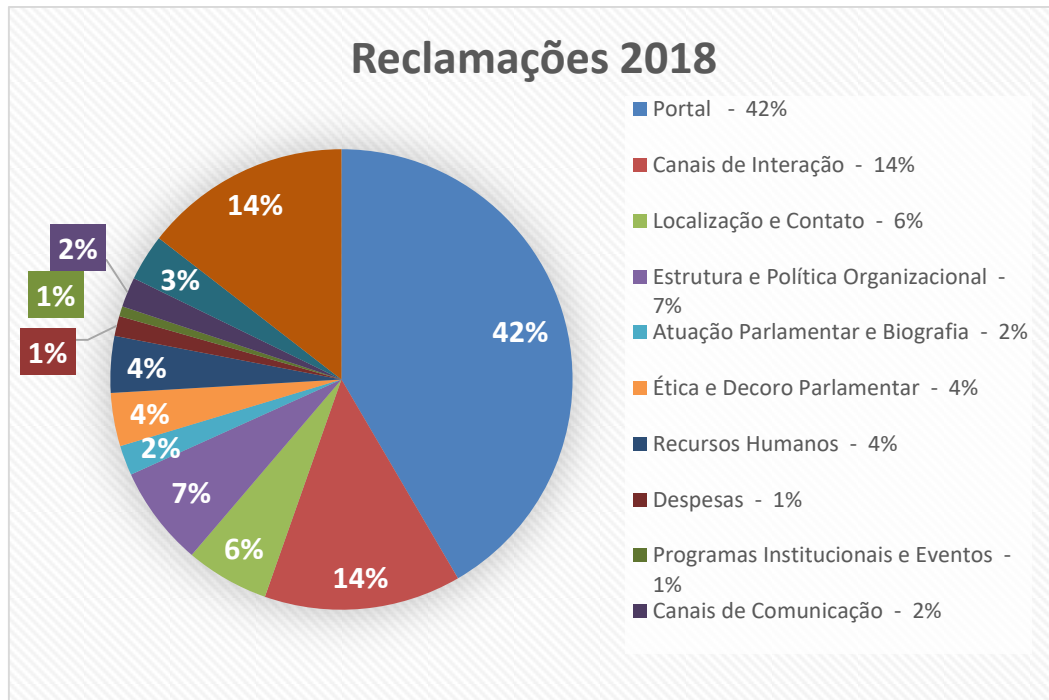




GRÁFICO 2:



Tema	Descrição dos principais assuntos	Quantidade	
		2017	2018
Portal	Erros ou problemas no Portal da Câmara dos Deputados, tais como: erros em páginas, download de arquivos, cadastro para acompanhamento de projetos de lei, links, acesso a vídeos, ficha de tramitação de proposições, pesquisas, erros de conteúdo, entre outros	133	178
Canais de Interação	Central telefônica 0800, Ouvidoria, canal Fale Conosco, e-democracia, enquetes	117	59
Localização e contato	Falta de resposta de deputado a correspondências, comunicações ou pedidos enviados por usuários; dificuldade de contato com deputado e/ou com gabinete parlamentar	43	25
Estrutura e política organizacional	Funcionamento e gestão da instituição, acessibilidade.	37	30
Atuação Parlamentar e Biografia	Comportamento de parlamentar em Plenário, falta de quórum para votação, postura de deputados e partidos	29	9
Ética e Decoro Parlamentar	Falta de ética e decoro parlamentar	26	16



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Ouvidoria Parlamentar

Recursos Humanos	Frequência, licenças e afastamentos, aposentadoria, Quadro de Pessoal, Remuneração e Benefícios, Estágio, Saúde, Treinamento e Capacitação, Concurso, atuação de policiais legislativos	22	17
Despesas	Gastos efetuados por parlamentares, ilegitimidade de documentos relativos à cota parlamentar no Portal da Câmara, em Transparência	20	6
Programas Institucionais e Eventos	Programas Missão Pedagógica, Estágio-Participação, Estágio-Visita, Parlamento Jovem, todos desenvolvidos pelo Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (Cefor), e eventos promovidos pela Câmara	17	3
Canais de comunicação	TV Câmara, à Rádio Câmara, Agência Câmara e Jornal da Câmara	17	9
Segurança	Segurança de pessoas, informação e patrimônio	13	14
Outros temas	Presidência da Câmara, Mesa Diretora, Publicações da Câmara, Legislação Brasileira, Legislação Interna, Comissões, Patrimônio, Missão Oficial, Liderança/Bloco Parlamentar, Remuneração e Benefícios de Deputado, Aplicativos/Sistemas, WebCâmara, Dados Abertos, WIFI.	106	62
TOTAL		580	428

O **Portal** da Câmara dos Deputados na internet foi o tema objeto do maior número de reclamações no biênio 2017-2018. Grande parte dessas mensagens refere-se a problemas ou inconsistências técnicas na área de informática. Por essa razão, tais reclamações são encaminhadas à Central de Atendimento da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação (Ditec). Outra parcela de mensagens refere-se a erros em *links*, *downloads* ou conteúdos de páginas do Portal, o que demanda a identificação, por parte da Ouvidoria, do órgão interno responsável pelo provimento da respectiva página, para instá-lo a solucionar os problemas apontados.

A respeito desse tema, destaca-se que o Comitê Gestor do Portal da Câmara dos Deputados, em parceria com a Ditec e outros órgãos da Casa, ciente da necessidade de aprimoramento constante do Portal, lançou, em janeiro de 2019, a primeira etapa de mudanças do novo Portal da Câmara na internet. Entre as novidades, estão uma nova arquitetura de navegação e um leiaute focados no usuário, com melhorias na usabilidade e acessibilidade. As mudanças incluem o emprego de



CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

linguagem mais simples, para facilitar a compreensão dos conteúdos, mecanismo de busca mais ágil e preciso, menos informação por página e ênfase nas ferramentas de interesse da população, principalmente quanto à participação e à transparência.

Canais de Interação respondem pelo segundo lugar entre os temas mais recorrentes nas reclamações. Referem-se, em sua maioria, a mensagens relativas à Central Telefônica 0800 e ao canal *Fale Conosco*, tais como a necessidade de realização de cadastro, a impossibilidade de utilizar telefone celular para falar com a central 0800, problemas com o envio de arquivos pelo canal *Fale Conosco*, acompanhamento de demandas e qualidade do atendimento prestado.

Além desses assuntos, em 2017, foram registradas 15 ocorrências relacionadas a enquetes veiculadas no Portal da Casa. Registre-se que as reclamações sobre enquetes, predominantes em 2016 e no início de 2017, motivaram a interrupção provisória de sua veiculação no Portal em 2017. Com o lançamento do novo Portal, em janeiro de 2019, um novo formato de realização de enquetes legislativas foi apresentado, no qual é possível opinar sobre qualquer proposta legislativa, indicando seus pontos positivos ou negativos ou, ainda, votar nas opiniões de outros cidadãos.

Merece destaque, com relação ao tema **Canais de Interação**, a mudança, ocorrida a partir de janeiro de 2019, no serviço prestado pela Central Telefônica 0800, que passou a receber ligações de telefone celular, fato que veio a solucionar um dos principais assuntos objeto de reclamação no biênio 2017-2018.

Em terceiro lugar entre as reclamações figura o tema **Localização e Contato**. As demandas relacionadas a esse tema dizem respeito à insatisfação dos usuários com falta de resposta a mensagens encaminhadas aos parlamentares, quer seja por e-mail, correspondência, pela Central Telefônica 0800 ou pelo canal *Fale com o Deputado*, atualmente disponível na página individual dos deputados no Portal: <https://www2.camara.leg.br/deputados/pesquisa>.

Em razão desse tipo de reclamação, cuja solução foge à competência administrativa da Câmara dos Deputados, uma vez que é prerrogativa exclusiva dos parlamentares e de seu gabinete a decisão de responder ou não as mensagens que lhes chegam, foi interrompido em agosto de 2018 o serviço de recebimento e



CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

encaminhamento de mensagens destinadas aos deputados, por meio da Central Telefônica 0800.

De igual modo, destaca-se que os temas **Atuação Parlamentar e Biografia e Ética e Decoro Parlamentar**, que também figuram entre as reclamações mais recorrentes, por serem concernentes a comportamento de parlamentar, questões de quórum ou posicionamentos políticos, não são passíveis de tratamento administrativo pela Ouvidoria. A atuação da Ouvidoria restringe-se, em geral, a acolher tais reclamações e indicar aos reclamantes outros meios para apresentar sua insatisfação, como a comunicação direta com parlamentares, gabinetes, lideranças e partidos políticos, e o acionamento, se for o caso, do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar.

Atuação diferente tem a Ouvidoria em relação ao tema **Despesas**, cujas reclamações, a despeito de versarem, em geral, sobre relatos de insatisfação com o uso da Cota para o Exercício da Atividade Parlamentar (Ceap), são encaminhadas à Coordenação de Gestão da Cota Parlamentar (Cogep), para análise técnica da matéria.

Os demais temas recorrentes nas mensagens do tipo Reclamação – **Estrutura e política organizacional, Recursos Humanos, Programas Institucionais e Eventos, Canais de comunicação e Segurança** – são todos passíveis de tratamento administrativo por parte da Ouvidoria. O procedimento, em relação a esses temas, é identificar o órgão interno responsável pela demanda apontada na mensagem, solicitar análise e providências e informar ao usuário as providências adotadas, caso as reclamações se mostrem pertinentes. Em se tratando de reclamações sobre o tema Segurança, por exemplo, que englobam assuntos relacionados à segurança de pessoas, informação e patrimônio, são estas, via de regra, encaminhadas ao Departamento de Polícia Legislativa (Depol), à Diretoria-Geral ou à Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação (Ditec), a depender da matéria.

2.2 DENÚNCIA

Seguem gráfico e tabela das mensagens do tipo Denúncia, relativas a 2017 e 2018, com a descrição dos temas e assuntos recorrentes.



GRÁFICO 1:

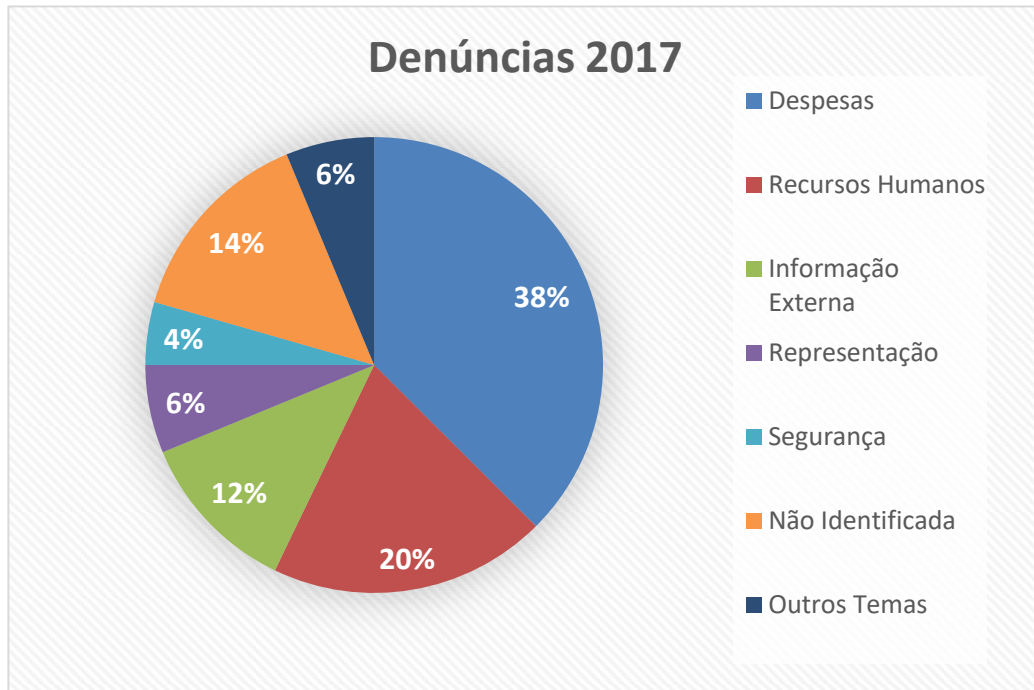
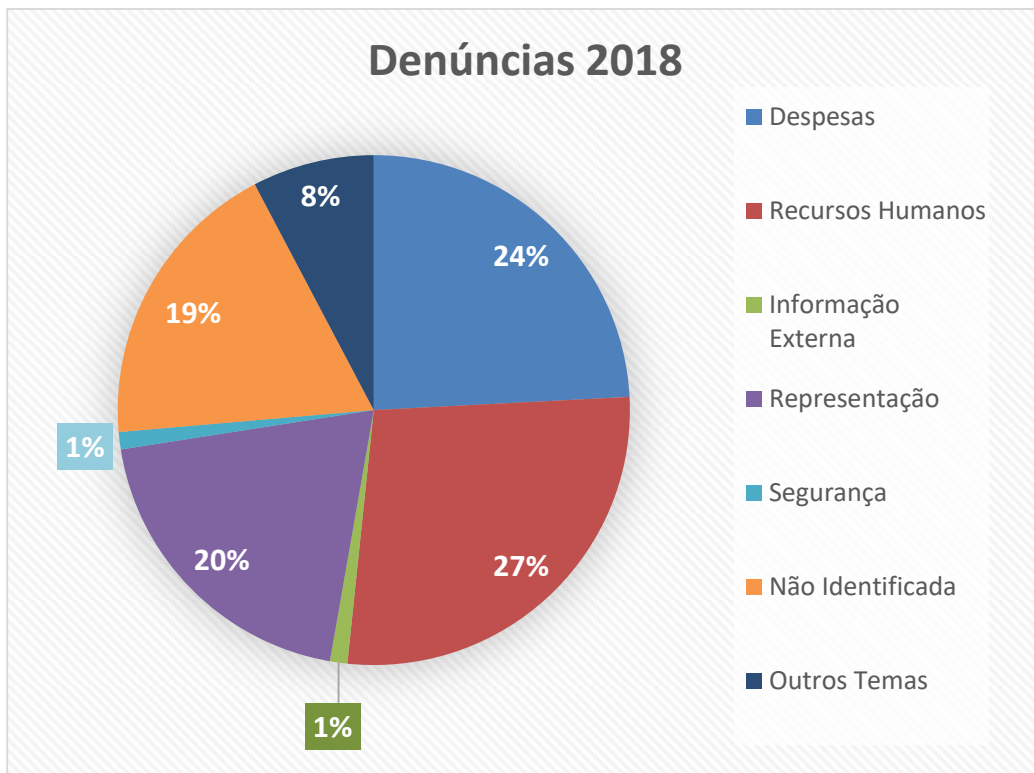


GRÁFICO 2:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Ouvidoria Parlamentar

Tema	Descrição dos principais assuntos	Quantidade	
		2017	2018
Despesas	Gastos realizados por meio da Cota para o Exercício da Atividade Parlamentar	42	22
Recursos Humanos	Frequência ou conduta/atuação de servidores efetivos, comissionados e terceirizados, passíveis de enquadramento no regime disciplinar imposto pela Lei n. 8112/90	22	25
Informação Externa	Questões concernentes aos poderes executivo e judiciário ou às esferas estaduais e municipais	13	1
Representação	Pedidos de punição para Deputado Federal, por falta de ética e decoro parlamentar	7	18
Segurança	Relatos de possíveis infrações penais cometidas no âmbito da Câmara dos Deputados	5	1
Outros temas	Comissão; Mesa Diretora; Licitações e Contratos, Patrimônio, Tecnologia da Informação, Ética e Decoro Parlamentar	7	7
TOTAL		96	74
Não identificada		16	17

O principal assunto das denúncias recebidas pela Ouvidoria Parlamentar no biênio 2017-2018 foi o uso da **Cota para o Exercício da Atividade Parlamentar** (CEAP). Trata-se de cota única mensal destinada a custear os gastos dos deputados exclusivamente vinculados ao exercício da atividade parlamentar, cujas regras estão previstas no Ato da Mesa nº 43 de 2009. A Ouvidoria, ao receber essas denúncias, encaminha-as para a Coordenação de Gestão da Cota Parlamentar, órgão interno responsável pela análise dos comprovantes de gastos apresentados para reembolso no tocante à verificação de sua regularidade fiscal e contábil, nos termos do § 10 do art. 4º do Ato da Mesa n. 43/2009.

Em segundo lugar, aparecem as denúncias relativas ao tema **Recursos Humanos**, que se referem a questões sobre frequência ou conduta/atuação de servidores efetivos, comissionados e terceirizados, passíveis de enquadramento no regime disciplinar imposto pela Lei n. 8112/90. Após análise preliminar da Ouvidoria, via de regra mensagens desse tipo são encaminhadas para o Departamento de Pessoal



CÂMARA DOS DEPUTADOS Ouvidoria Parlamentar

para instrução e, depois, para a Diretoria-Geral para decisão quanto ao acionamento da Comissão Permanente de Disciplina³ (Coped).

Em terceiro lugar, aparecem questões concernentes aos poderes executivo e judiciário ou às esferas estaduais e municipais, abrangidas sob o tema **Informação Externa**. Conforme já salientado, esse tema tende a ser cada vez menos atrelado ao tipo *Denúncia* em mensagens respondidas e finalizadas pela Ouvidoria. Isso porque o escopo da Ouvidoria é tratar e responder denúncias que comuniquem indícios de ilegalidade ou abuso de poder no âmbito de atuação da Câmara, especialmente de natureza administrativa. As denúncias relativas ao tema *Informação Externa* que tenham relação com o campo temático das comissões legislativas da Casa, são encaminhadas pela Ouvidoria a esses órgãos técnicos, que ficam responsáveis pelo seu tratamento e finalização.

Destaca-se que o tema **Representação**, que aparece em quarto lugar, foi criado para indicar mensagens que, embora classificadas como *Denúncia*, não eram tratadas pela Ouvidoria Parlamentar, porque relacionadas ao âmbito de competência do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar. Trata-se, em regra, de mensagens que solicitam a abertura de processo em face de deputado federal, por falta de ética e decoro parlamentar. Nesses casos, a Ouvidoria informa aos demandantes a competência do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar para a análise de tais requerimentos de representação, informa os requisitos para sua apresentação e o seu trâmite na Casa.

Por último, aparecem as mensagens relativas ao tema **Segurança**, que, quando atreladas ao tipo *Denúncia*, implicam a comunicação de possíveis infrações penais cometidas no âmbito da Câmara dos Deputados. Tais mensagens, após análise preliminar da Ouvidoria e, em alguns casos, pedidos de provas ou esclarecimentos adicionais aos demandantes, são encaminhadas ao Departamento de Polícia Legislativa, para apuração.

³ A Comissão Permanente de Disciplina é o órgão interno responsável por apurar, com exclusividade, por determinação do Diretor-Geral, responsabilidade de servidor por infração praticada no exercício de suas atribuições, ou que tenha relação com as atribuições do cargo em que se encontra investido, mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar, conforme previsto na Resolução da Câmara dos Deputados n. 14, de 2012.



2.3 ELOGIO

Ilustram os temas e assuntos recorrentes das mensagens do tipo Elogio o gráfico e a tabela abaixo:

GRÁFICO 1:

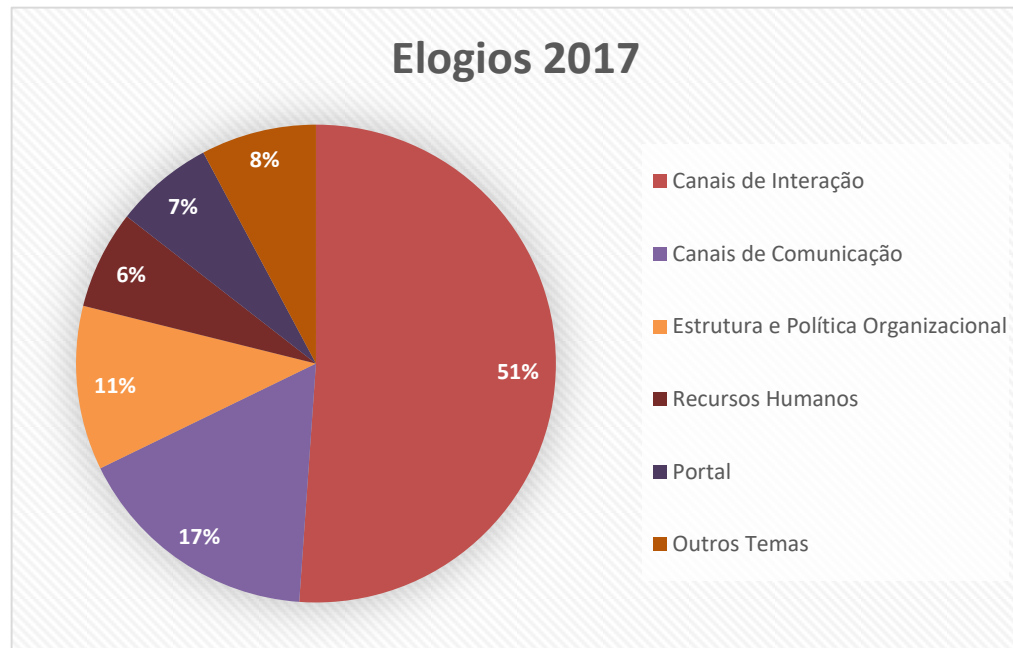
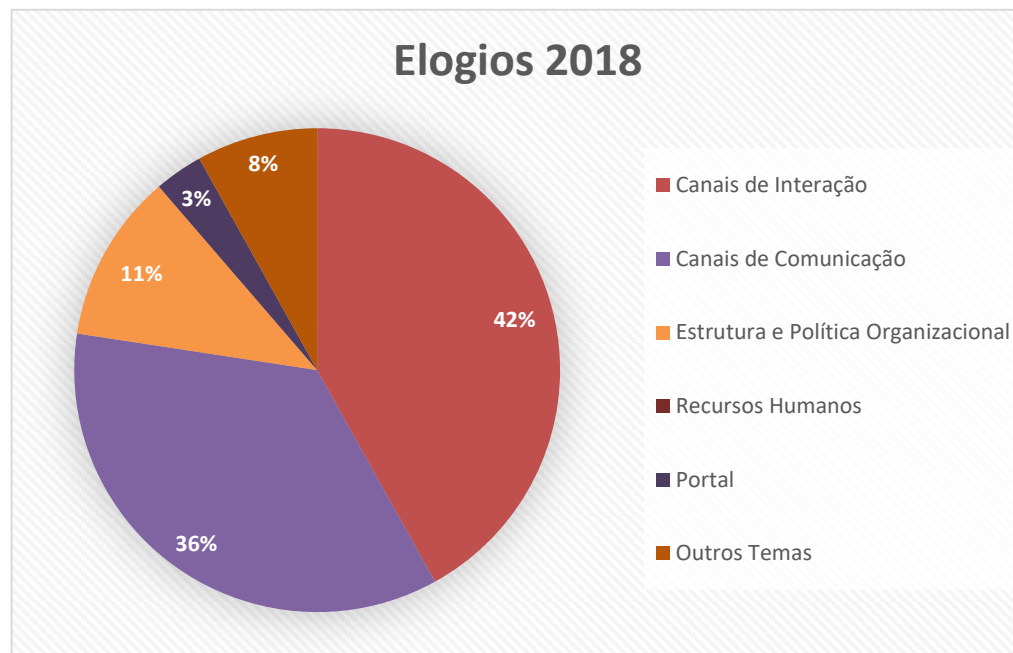


GRÁFICO 2:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Ouvidoria Parlamentar

Tema	Descrição dos principais assuntos	Quantidade	
		2017	2018
Canais de Interação	Atendimento prestado pela Central Telefônica 0800 e serviço de pesquisa do Centro de Documentação e Informação (Cedi)	46	26
Canais de Comunicação	TV Câmara, Rádio Câmara, Agência Câmara	15	22
Estrutura e Política Organizacional	Funcionamento e Gestão	10	7
Recursos Humanos	Atendimento prestado pelo Quadro de Pessoal	6	0
Portal	Funcionalidade, serviços, pesquisas do Portal Eletrônico www.camara.leg.br	6	2
Outros temas	Programas Institucionais e Eventos, Visitação institucional; Patrimônio; Publicações da Câmara, Criação da OLERJ	7	5
TOTAL		90	62

Os **Canais de Interação** e os de **Comunicação** da Câmara dos Deputados com a sociedade, em ambos os anos, são objeto de cerca de 77% das mensagens recebidas pela Ouvidoria. Tratam-se de elogios aos serviços e produtos oferecidos por esses canais e ao atendimento prestado pelos servidores que operam nessas áreas. Destaca-se que o atendimento prestado pela Central Telefônica 0800 é responsável por grande parte dos elogios recebidos pela Casa, evidenciando a pertinência de um canal direto de interação com a sociedade, que se expressa no reconhecimento dessa importância pelos usuários que utilizam esse canal.

Outro ponto de destaque é a TV Câmara, assunto que recebeu quase 80% dos elogios agrupados sob o tema **Canais de Comunicação**, sendo a programação da TV Câmara o assunto mais recorrente nos elogios endereçados a esse órgão.



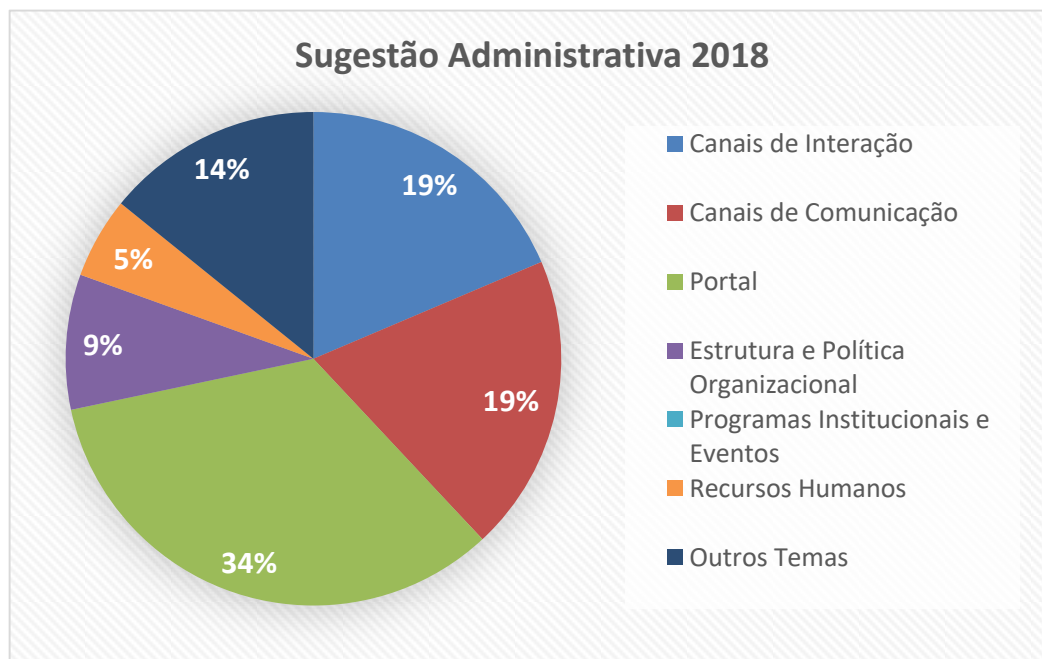
2.4 SUGESTÃO ADMINISTRATIVA

Seguem gráfico e tabela relativos às mensagens do tipo Sugestão Administrativa, por temas e assuntos recorrentes.

GRÁFICO 1:



GRÁFICO 2:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Ouvidoria Parlamentar

Tema	Descrição dos principais assuntos	Quantidade	
		2017	2018
Canais de Interação	Central Telefônica 0800, Ouvidoria Parlamentar e serviço de pesquisa do Centro de Documentação e Informação (Cedi)	35	21
Canais de Comunicação	TV Câmara, Rádio Câmara, Agência Câmara	27	22
Portal	Funcionalidade, serviços, pesquisas do Portal Eletrônico www.camara.leg.br	14	38
Estrutura e Política Organizacional	Funcionamento e Gestão de órgãos administrativos	11	10
Programas institucionais e Eventos	Programa Parlamento Jovem, Exposição Imperatriz Leopoldina, Prêmio Brasil Mais Inclusão, Visitação Institucional	7	0
Recursos Humanos	Saúde, Concurso, Admissão e Desligamento, Treinamento e Capacitação, Quadro de Pessoal, Frequências, Licenças e Afastamentos	0	6
Outros temas	Mesa Diretora; Patrimônio; Publicações da Câmara; Segurança, Mesa Diretora, Visitação Institucional, Aplicativos/Sistemas; Dados Abertos; Rede, WebCâmara; Licitações e Contratos	18	16
TOTAL		112	113

Evidencia o interesse da sociedade em aprimorar os **Canais de Interação** e os de **Comunicação** com a Câmara dos Deputados, o montante de sugestões relativas a esses temas no biênio 2017-2018. Em 2017, tais temas foram objeto de metade das sugestões recebidas na Ouvidoria Parlamentar e, em 2018, responderam por 43 das 113 mensagens, ou seja, 38% do total.

Observa-se, nos números acima, o aumento expressivo, de mais de 150%, do número de sugestões dirigidas ao **Portal** da Câmara dos Deputados na internet. Considerando que o Portal é também o tema objeto do maior número de reclamações recebidas no período, conforme item 2.1, verifica-se o interesse dos usuários não apenas em apontar erros ou falhas, mas também em contribuir para o aperfeiçoamento dessa importante tecnologia da informação, essencial nos dias atuais para o acompanhamento do processo legislativo, em todas as suas etapas, e da atuação dos parlamentares.

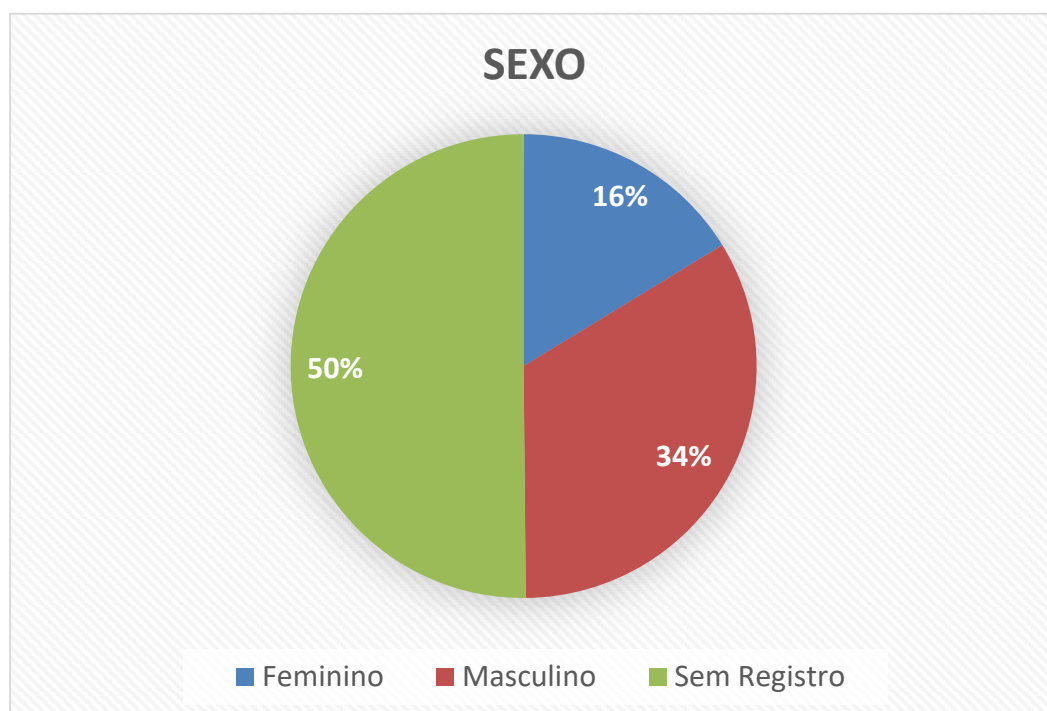


3. Perfil dos Usuários

De acordo com os dados cadastrados no sistema de gerenciamento de mensagens Prisma, foi possível o levantamento dos índices de participação dos usuários por sexo, faixa etária, escolaridade, unidade da federação e região, conforme gráficos a seguir. Informa-se que o total de usuários participantes, no biênio 2017-2018 foi de **2.640**.

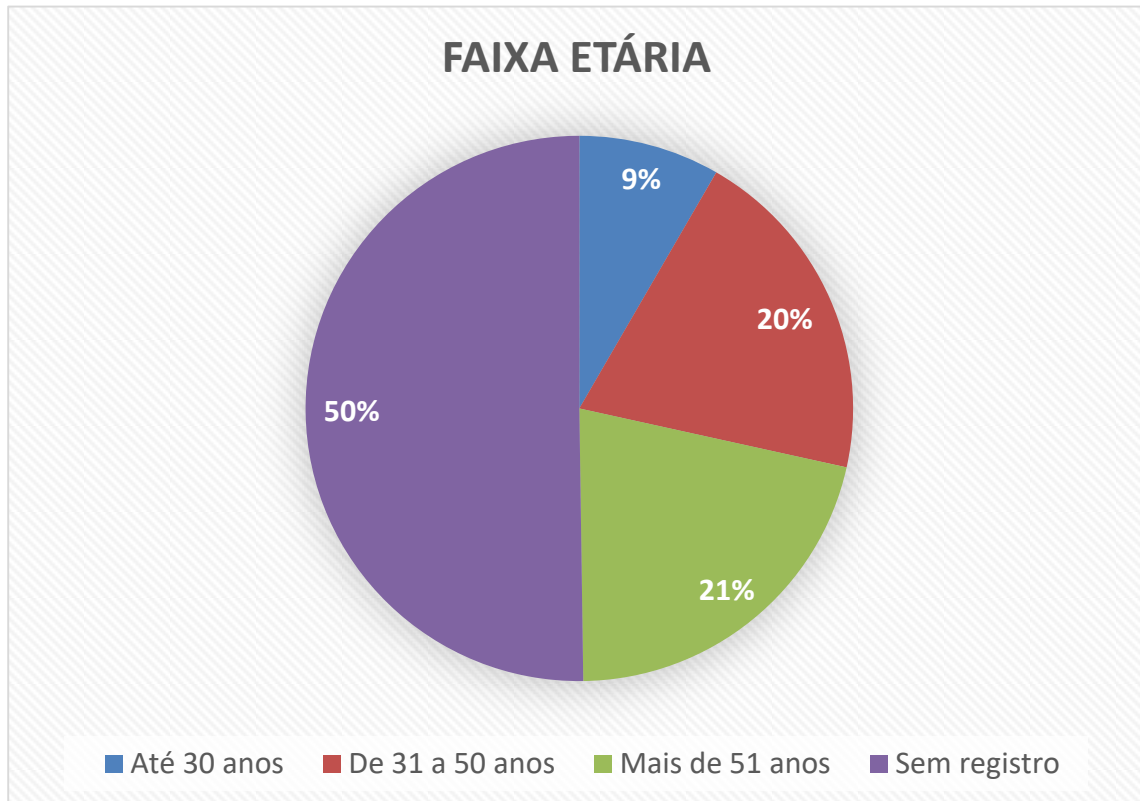
3.1 Por Sexo

Confirmando uma tendência verificada em 2016, verifica-se a preferência do usuário em não registrar o sexo durante o cadastramento de seus dados pessoais. Desse modo, no biênio 2017-2018, o maior percentual foi de usuários que optaram por não registrar o sexo (50%), seguidos dos que registraram o sexo masculino (34%), permanecendo o sexo feminino em menor proporção.





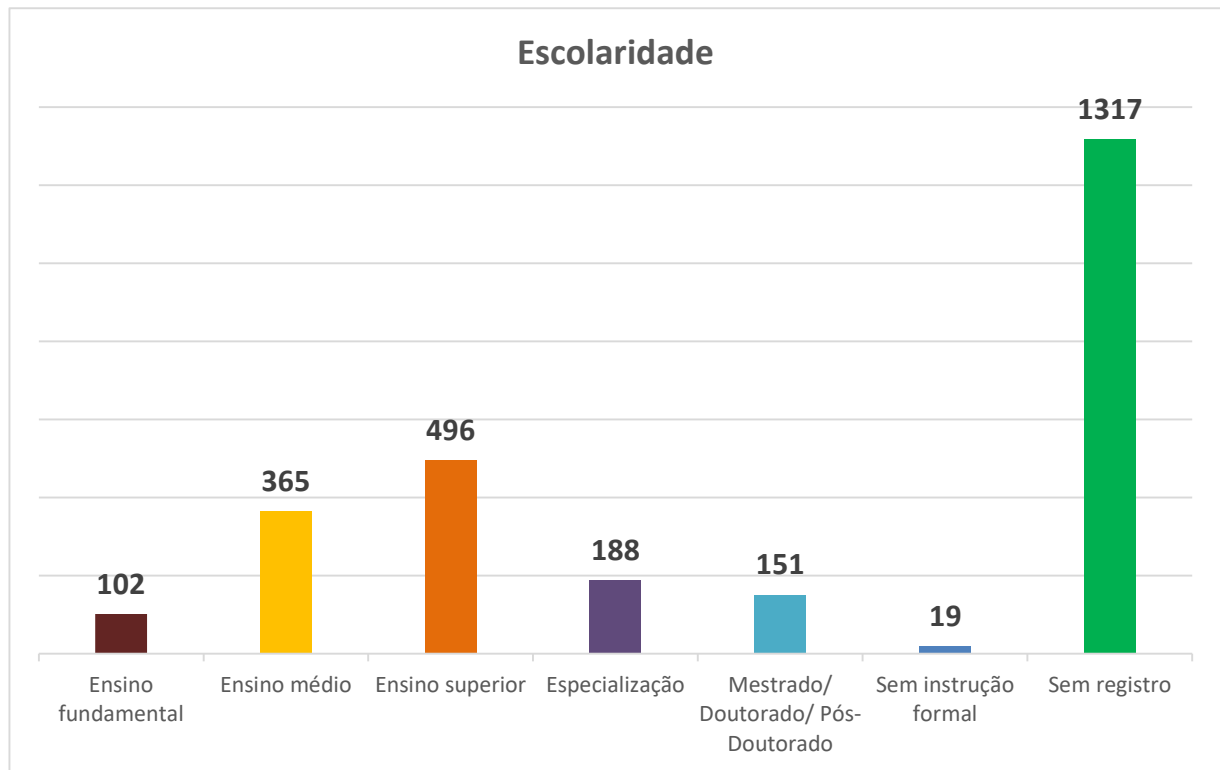
3.2 Por Faixa Etária



Usuários entre 31 e 50 anos e com mais de 50 anos obtiveram o percentual equivalente de participação, ao passo que predomina o percentual de usuários que preferem não registrar a idade, de 50%.



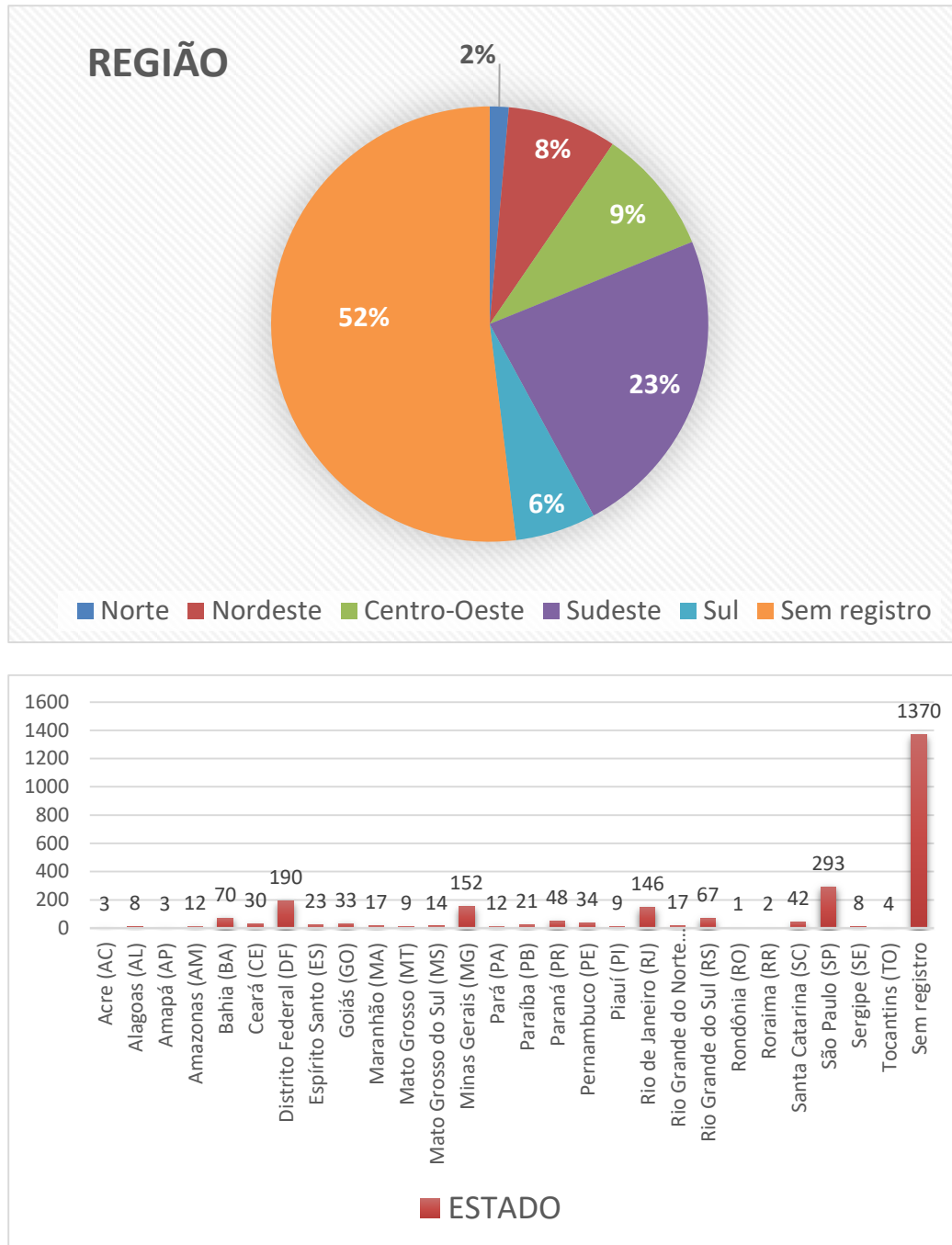
3.3 Por Escolaridade



Nesta classificação, o destaque foi o aumento da participação de pessoas com Ensino Superior. O outro destaque foi o aumento da participação de pessoas com Especialização.



3.4 Por Região



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



CONCLUSÃO

Seguindo uma tendência verificada em 2016, aponta-se que no biênio 2017-2018 houve um refinamento das competências institucionais da Ouvidoria Parlamentar, possibilitado pela implantação de um novo sistema de gerenciamento de mensagens (Prisma) e pela efetivação das diretrizes de relacionamento da Câmara com a sociedade, estabelecidas no Ato da Mesa 58/2013 e no Ato da Mesa n. 247/2018, que fixaram a divisão de competências entre os órgãos administrativos da Casa responsáveis pelo atendimento de demandas provenientes da sociedade.

Com isso, a Ouvidoria deixou de receber e tratar demandas que não se enquadravam nos tipos sob sua responsabilidade, as quais passaram a ser atendidas por outras unidades administrativas internas, como o Departamento de Comissões, a Secretaria de Comunicação Social ou o Centro de Documentação e Informação.

O foco de atuação da Ouvidoria Parlamentar, nesse contexto, voltou-se precipuamente para o atendimento de demandas relacionadas a atividades e serviços administrativos, passando para outros órgãos o atendimento de demandas diretamente relacionadas às áreas legislativa e parlamentar, por exemplo.

Os dados do presente relatório, portanto, longe de indicar uma diminuição do número de demandas direcionadas à Câmara dos Deputados, refletem a consolidação de uma nova realidade da gestão do relacionamento com a sociedade, marcada por uma divisão de competências mais clara entre os órgãos internos, cujo objetivo é buscar a excelência no atendimento das demandas dirigidas à Câmara dos Deputados pela sociedade, independentemente de sua natureza – legislativa, parlamentar, fiscalizatória ou institucional.

Destaca-se que a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, ao dispor sobre a *participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*, impôs à Câmara dos Deputados e à Ouvidoria Parlamentar novas exigências no tocante ao atendimento de demandas, entre as quais o estabelecimento de tempo para o encaminhamento ao usuário de decisão final e de instrumentos de avaliação do atendimento prestado.



CÂMARA DOS DEPUTADOS **Ouvidoria Parlamentar**

A adoção de instrumentos e medidas para cumprir os dispositivos desse novo marco legal tem sido objeto de estudo e implementação por parte da Ouvidoria Parlamentar e do Comitê Gestor do Relacionamento da Câmara dos Deputados.

Nesse sentido, informa-se que passou a ser enviado em 21/6/2018, data em que entrou em vigor a Lei 13.460/2017, e-mail contendo questionário aos usuários que apresentaram reclamações, denúncias, elogios ou sugestões à Ouvidoria, a fim de coletar dados sobre satisfação com o atendimento prestado. Os números dessa Pesquisa de Satisfação, assim como outras exigências introduzidas por essa lei, deverão ser divulgados em junho de 2019, após um ano de sua vigência.



Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados

Assessoria Técnica

Alice Azevedo Baptista Rabello

Elaine Rodrigues de Oliveira

Isa de Lima

Lúcia Ana de Mélo e Silva

Paula Nyanne Moreira e Castro Allan

Coordenador de Comunicação

Paulo José Araújo da Cunha

Chefe de Gabinete

Lúcia Christina Guimarães Lóssio

Deputado HERÁCLITO FORTES
OUVIDOR-GERAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS
BIÊNIO 2017/2018