



RELATÓRIO ANUAL 2019

Brasília
2020

MESA DIRETORA BIÊNIO 2019-2020

Presidente

Rodrigo Maia – DEM-RJ

1º Vice-Presidente

Marcos Pereira – PRB-SP

2º Vice-Presidente

Luciano Bivar – PSL-PE

1ª Secretária

Soraya Santos – PR-RJ

2º Secretário

Mário Heringer – PDT-MG

3º Secretário

Fábio Faria – PSD-RN

4º Secretário

André Fufuca – PP-MA

1º Suplente

Rafael Motta – PSB-RN

2º Suplente

Geovania de Sá – PSDB-SC

3º Suplente

Isnaldo Bulhões Jr. – MDB-AL

4º Suplente

Assis Carvalho – PT-PI



SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| Apresentação | 5 |
| Demandas 2019 | 7 |
| Panorama | 9 |
| Reclamações | 11 |
| Elogios | 16 |
| Denúncias | 19 |
| Sugestões administrativas | 22 |
| Avaliação do atendimento | 26 |
| Perfil dos demandantes | 28 |
| Projetos 2019 | 31 |
| Carta de Serviços ao Cidadão | 33 |
| Avaliação dos Serviços ao Cidadão | 34 |
| Melhorias administrativas a partir da análise de demandas | 35 |
| Relacionamento com organizações da sociedade | 36 |
| Audiências públicas | 37 |
| Pesquisa sobre novas pautas nacionais | 38 |
| Participação popular na administração | 39 |
| Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias | 40 |
| Concepção da Rede Nacional de Ouvidorias Legislativas | 42 |

OUVIDORIA PARLAMENTAR

OUVIDOR-GERAL

Deputado Eduardo Barbosa – PSDB/MG

CHEFE DE GABINETE

Paulo Henrique Alves Araújo

ASSESSORES

Fabio Augusto da Silva

Gabriel Almeida Vieira e Silva

Giovani Gonçalves Soares

Isa de Lima

Lúcio Meireles Martins

Paula Nayanne Moreira e Castro Allan

Rosa Maria da Cruz Oliveira

CRÉDITOS

Projeto gráfico, diagramação e capa

Gabriel Vieira

Fotos:

Agência Câmara

Gabriela Ornelas

Texto

Isa de Lima

Lúcio Meireles Martins

Paulo Henrique Alves Araújo

APRESENTAÇÃO

No início de 2019, recebi do Presidente Rodrigo Maia a missão de chefiar e transformar a Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados em um órgão ativo. Para isso, foi necessária uma nova concepção do papel que a Ouvidoria exerce no Poder Legislativo, buscando desenvolver ações proativas, visando sempre a melhoria da gestão administrativa da Câmara dos Deputados, alicerçada pela ética e transparência como preceitos fundantes.

Sem prejuízo dos processos tradicionais – e passivos – de atendimento, em que a Ouvidoria dá encaminhamento a demandas que recebe (reclamações, denúncias, elogios e sugestões administrativas), iniciamos novas ações voltadas à ampliação dos canais de participação do cidadão, notadamente com foco no aperfeiçoamento da administração.

Tendo como referência a Lei 13.460/2017, que trouxe repercussões no Regimento Interno da Câmara dos Deputados por meio da Resolução nº 5 de 2019, estamos promovendo o aperfeiçoamento da gestão dos serviços fornecidos aos cidadãos pela Casa, tornando as manifestações da sociedade elementos fundamentais para a manutenção e planejamento desses serviços.

Nesse sentido, trabalhamos desde a concepção da Carta de Serviços ao Cidadão da Casa até o estabelecimento de novos públicos (como as organizações da sociedade civil e os profissionais que trabalham nas instalações da Câmara) e parceiros (como a Rede Nacional de Ouvidorias, o ParlAmericas e a Unale). Experimentamos com a administração da Casa processos inovadores de abertura na gestão pública, como a realização de audiências públicas, a construção de normas internas com participação popular e a realização de pesquisas de opinião diretamente com os cidadãos. Por fim, sobre o processo tradicional de atendimento, implementamos novos processos de análise e detecção de situações recorrentes, bem como estamos, em parceria com outros órgãos da Casa, promovendo a modernização da plataforma tecnológica que suporta o atendimento ao cidadão.

Nosso mandato à frente da Ouvidoria vem introduzindo, portanto, diversas inovações na concepção de uma ouvidoria pública, tornando a Câmara dos Deputados uma referência no setor. Esperamos contribuir ainda, por meio da criação da Rede Nacional de Ouvidorias Legislativas, em parceria com o Senado Federal e Tribunal de Contas da União, para a disseminação dessa nova forma de atuação em todo o território nacional, fortalecendo as instituições e o Poder Legislativo.

Deputado Eduardo Barbosa
Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados

Demandas Ouvidoria 2019



Panorama

2.158 demandas

740
reclamações

1 reclamação
a cada 3
demandas

251
sugestões
administrativas

198
denúncias

192
elogios

777 fora do escopo

Prazo médio de atendimento

6 Dias

96% Atendidas dentro do prazo

*Prazo estabelecido pela Lei 13.460/2017

13%
válidas

25%
anônimas

11
demandas não
foram finalizadas
em 2019

apenas
0,5%
do total

Demandas de
CIDADÃOS

2092

demandas
INTERNAS

66

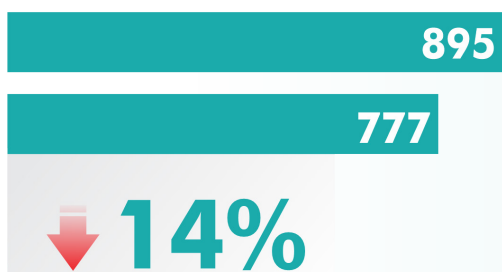


Baixa utilização como ouvidoria interna

Em função disso, a Ouvidoria Parlamentar promoveu uma campanha de conscientização do público interno da casa

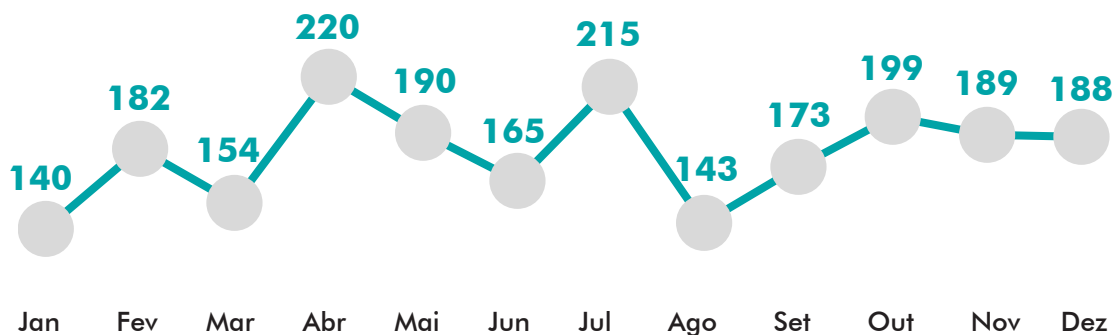


Fora do Escopo



Melhora na qualificação das demandas e compressão do serviço prestado!

Número de demandas a cada mês





RECLAMAÇÕES

740
Reclamações

Externas **696**

Internas **44**



Tempo médio de atendimento

10 dias

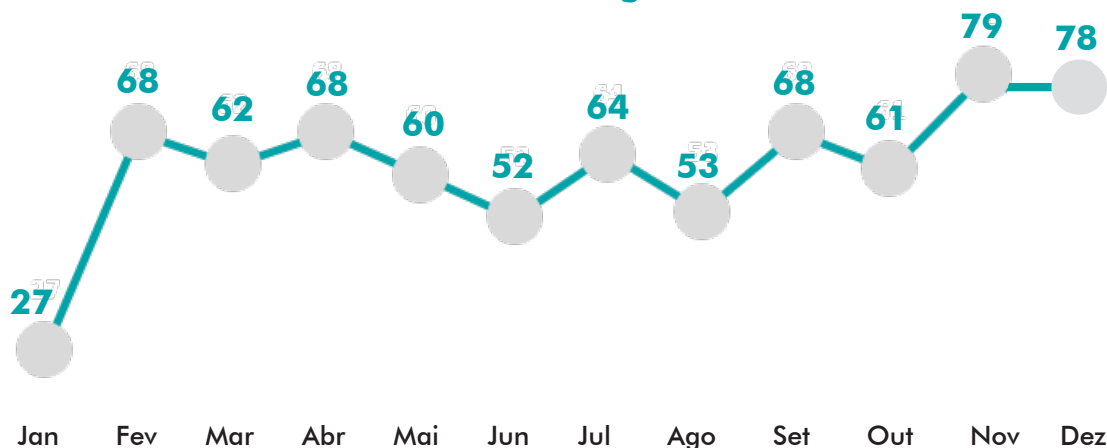
93% dentro do Prazo da
Lei 13.460/17

03 Em andamento

728 Finalizadas

09 Canceladas

Número de **RECLAMAÇÕES** a cada mês



Portal da Câmara



200

Reclamações

Tratam-se de reclamações relativas a erros de acesso a páginas, serviços, boletins eletrônicos (sistema push), produtos, links, informações e downloads disponibilizados no sítio eletrônico oficial da Casa (www.camara.leg.br). Responde pelo maior número de reclamações, correspondendo a 27%, a exemplo do que ocorreu nos anos de 2017 e 2018, quando responderam por 23% e 42%, respectivamente, do total desse tipo de demanda.

O tema de maior recorrência entre as demandas relativas ao Portal foi o serviço “Boletim Eletrônico de acompanhamento de proposições” (push), utilizado por instituições e pessoas físicas para acompanhar o processo legislativo.

Em 2019, em média, as reclamações sobre o Portal foram atendidas/solucionadas em 11 dias, principalmente pela Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação (Ditec), por órgãos provedores de conteúdo e pelo Comitê Gestor do Portal.

Devido à importância desse tipo de demanda para o acesso dos cidadãos aos serviços e informações da Casa, foi criado um formulário interno de atendimento eletrônico na área de informática exclusivo para essas demandas de Ouvidoria, o que poderá reduzir o tempo para solução de eventuais problemas no Portal em 2020.

Deputados



196

Reclamações

A atuação da Ouvidoria em relação a reclamações desse tipo restringe-se ao âmbito administrativo e as providências variam conforme a natureza da demanda. Como exemplo, reclamações sobre despesas e Cota para o Exercício da Atividade Parlamentar (Ceap) são encaminhadas à Coordenação de Gestão da Cota Parlamentar (Cogep) para análise de conformidade legal e observância de requisitos fiscais e contábeis das despesas previstos no Ato da Mesa nº 43/2009. Em 2019, foram registradas 80 demandas que tratavam desse assunto, sendo 58 reclamações e 22 denúncias.

A Cogep registrou o ressarcimento de despesas em desconformidade relativas a 28 dessas manifestações. Devido à complexidade da documentação envolvida nesse tipo de demanda, a média de tempo de atendimento foi de 28 dias, prazo que se enquadra no previsto na Lei 13.460/2017 (art. 16).

São também registradas manifestações relativas à dificuldade de contato com parlamentares. Nesses casos, a Ouvidoria verifica se há algum problema técnico com telefones, e-mail ou nas instalações físicas, como reformas, que possam estar dificultando o acesso dos cidadãos. Contudo, as respostas dos parlamentares aos contatos dos cidadãos são prerrogativa exclusiva dos deputados federais.

Reclamações de natureza estritamente político-legislativa, como as relativas a comportamento, manifestações ou posicionamentos políticos, classificadas sob as denominações atuação parlamentar e ética e decoro parlamentar, não são passíveis de tratamento administrativo pela Ouvidoria. A Ouvidoria também orienta sobre a atuação do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar da Casa por meio de representação contra parlamentares.

Canais de Interação



73

Reclamações

Esse tema abarca demandas relacionadas à Central Telefônica 0800 (Disque-Câmara), enquetes, Fale Conosco, serviços de pesquisa/informação e ao recém-criado serviço “Comprove”, canal de checagem de notícias relacionadas à Câmara dos Deputados, por meio do qual o cidadão pode tirar dúvidas sobre conteúdos recebidos pelas redes sociais ou divulgados em sites da internet.

Os principais assuntos objeto de reclamação no âmbito desse tema foram o atendimento dos operadores do Disque-Câmara (27) e o impedimento para envio de mensagens a deputados por esse canal (15 demandas).

As ligações à Central Telefônica 0800 são gravadas e monitoradas e, quando há reclamações de atendimento prestado por operadores, os registros telefônicos das conversas são acessados e analisados. Quando se verifica a pertinência da reclamação, os operadores/atendentes recebem treinamento e orientações complementares e toda a equipe é alertada para evitar falhas ou equívocos semelhantes.

Na maioria dos casos, após a análise dos registros telefônicos, as reclamações mostram-se improcedentes. A esse respeito, destaca-se que, em termos proporcionais, o atendimento prestado por operadores do Disque-Câmara responde por 3,6% do número total de reclamações e por 29% do número total de elogios.

Quanto às mensagens a parlamentares, por decisão do Comitê Gestor do Relacionamento da Câmara dos Deputados, no segundo semestre de 2018, foi descontinuado o recebimento e encaminhamento, por meio do Disque-Câmara, de mensagens de cunho político dirigidas a parlamentares. Além de existirem canais diretos de comunicação da sociedade com seus representantes, disponibilizados no Portal, como telefone e e-mail institucionais, a intermediação do Disque-Câmara na comunicação com os deputados mostrou-se ineficaz.

**TV
Câmara**



**67
Reclamações**

Sob esse tema enquadram-se questões relacionadas, principalmente, a problemas com áudio e sinal da TV Câmara (17) e atuação de repórter / comentarista / narrador (10).

Com relação a reclamações de sinal e áudio, que totalizam 17 demandas, importa destacar que a Câmara dos Deputados criou, em 2012, a Rede Legislativa de TV Digital e a Rede Legislativa de Rádio, uma rede nacional de canais de TV digital e rádio FM, que tem por objetivo incentivar as casas legislativas, estaduais e municipais, a montarem suas próprias emissoras de rádio e televisão, com sinal aberto e gratuito, e universalizar o acesso às programações.

Atualmente, a Rede Legislativa de TV está no ar em 53 cidades e reúne 61 emissoras. Há na estrutura da Secretaria de Comunicação da Câmara dos Deputados uma Coordenação dedicada exclusivamente ao tratamento das questões relativas à Rede, para a qual são encaminhadas as reclamações de sinal e áudio recebidas na Ouvidoria Parlamentar, as quais, frequentemente, são concernentes a emissoras parceiras.

Quanto às reclamações sobre a atuação de repórteres, comentaristas e narradores, tais demandas são encaminhadas à Coordenação da TV Câmara, cuja diretoria analisa a pertinência ou não da crítica em relação à atuação do profissional, para verificar possíveis desconformidades com as regras de conduta estabelecidas pela Casa.

ELOGIOS

192
Elogios

Externas **190**

Internas **02**



Tempo médio de atendimento

1,7 dias

100% dentro do Prazo
da Lei 13.460/17

00

Em andamento

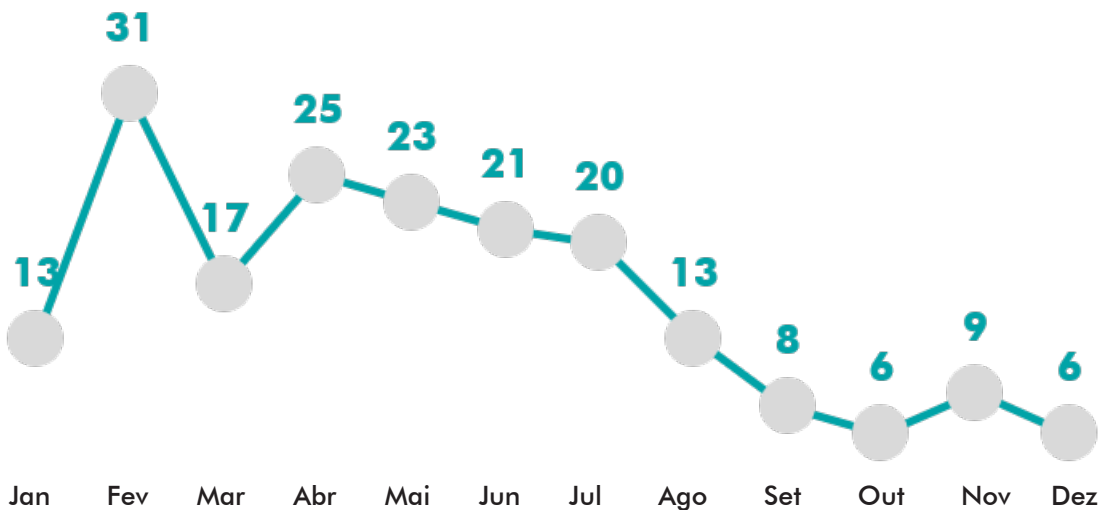
192

Finalizadas

00

Canceladas

Número de **ELOGIOS** a cada mês



Canais de Interação



81
Elogios

A Central Telefônica 0800 (Disque-Câmara) recebeu, sozinha, 69 dos 81 elogios dirigidos aos serviços integrantes do tema Canais de Interação.

Em relação ao Disque-Câmara, predominaram os elogios ao atendimento de operadores, com 56 demandas, e à possibilidade de recebimento de ligações originadas de celular, o que não ocorria em anos anteriores e era motivo de reclamação por parte dos usuários desse serviço, conforme consignado no Relatório do biênio 2017-2018 da Ouvidoria, disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/dados/RelatorioBienio20172018.pdf>

Além do Disque-Câmara, também receberam elogios os canais Fale Conosco e Ouvidoria e os serviços de pesquisa e informação, a cargo da Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi), órgão responsável pelo atendimento de solicitações de informação, baseadas ou não na Lei de Acesso à Informação (LAI).

TV Câmara



66
Elogios

A TV Câmara é o segundo serviço mais elogiado da Câmara dos Deputados, recebendo 66 dos elogios. Cabe ressaltar que, embora tenha recebido praticamente o mesmo número de reclamações (67), em termos percentuais, a TV Câmara responde por 34% dos elogios e apenas 9% das reclamações encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar, tendo participação consideravelmente maior nos elogios do que nas reclamações.

Os principais assuntos objetos de manifestações positivas foram programação, imagem e áudio (42), transmissão de eventos/sessões (8), cobertura da Reforma da Previdência (6) e atuação de apresentadora (5).

Funcionamento



32
Elogios

Elogios destinados ao bom funcionamento de órgãos como Ouvidoria, Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação (Corpi), Coordenação de Preservação de Conteúdos Informacionais (Cobec) e Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação (Ditec), entre outros.

DENÚNCIAS



198
Denúncias

Externas **195**

Internas **03**



Tempo médio de atendimento

15 dias

81% dentro do Prazo da Lei 13.460/17

06

Em andamento

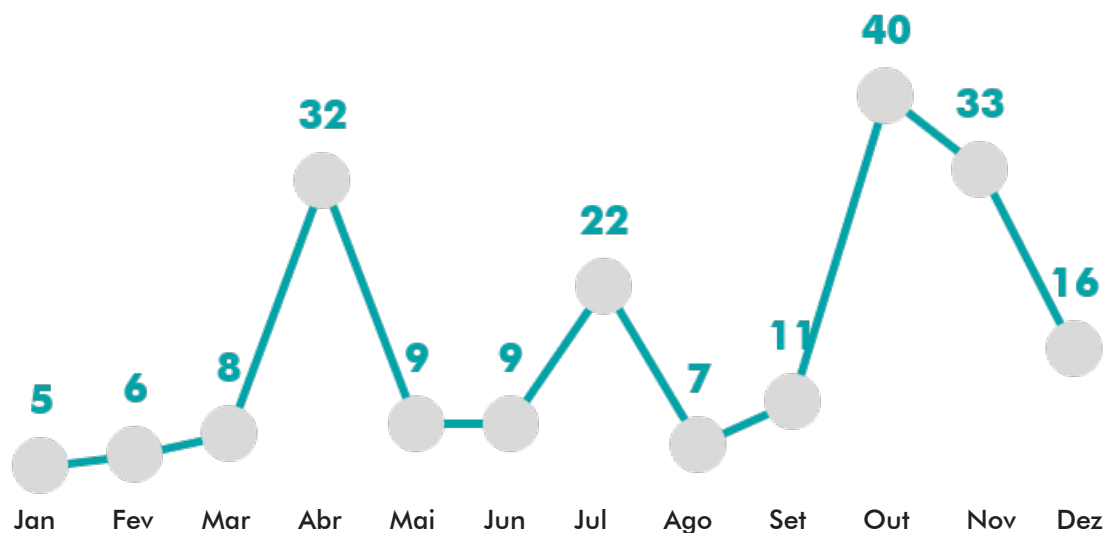
127

Finalizadas

65

Canceladas

Número de **DENÚNCIAS** a cada Mês



Representação



70
Denúncias

Tema que engloba mensagens relativas a solicitações de abertura de representação contra deputado federal, sob a alegação de quebra de ética e decoro parlamentar. Em relação a essas demandas, a Ouvidoria informa aos demandantes que a competência para a análise de requerimentos de representação dessa natureza é do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar, informa os requisitos para sua apresentação e o trâmite do processo na Casa.

Despesas



26
Denúncias

O principal assunto relativo a esses temas, objeto de 22 demandas, foi o uso da Cota para o Exercício da Atividade Parlamentar (CEAP), 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 43/2009.

Dessas 22 demandas, houve a constatação, pela Coordenação de Gestão da Cota Parlamentar (Cogep), de ressarcimento de despesas em desconformidade com os requisitos estabelecidos pelo Ato da Mesa 43/2009 em relação a 16 demandas. Nesses casos, os valores correspondentes foram devolvidos à Casa, por meio de pagamento de GRU pelos parlamentares ou de desconto em folha e, em se tratando de ex-parlamentares, os valores referentes ao ressarcimento foram inscritos no Sistema de Controle de Débitos – SICOD.

Em termos percentuais, portanto, 72% das denúncias relacionadas ao uso da cota parlamentar mostraram-se pertinentes, o maior índice de efetividade dentre os principais temas objeto de denúncias.

Quadro de Pessoal



24

Denúncias

Enquadram-se nesse tema denúncias relativas a conduta/atuação de servidores efetivos e comissionados, passíveis de enquadramento no regime disciplinar imposto pela Lei 8.112/1990, além de funcionários terceirizados. Após análise preliminar da Ouvidoria, mensagens desse tipo são encaminhadas para o Departamento de Pessoal, quando necessitam de instrução adicional, e depois seguem para a Diretoria-Geral. Cabe à DG a decisão quanto ao acionamento da Comissão Permanente de Disciplina (Coped), para abertura de investigação preliminar, instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar.

Das 24 denúncias recebidas, 16 foram anônimas, evidenciando a preferência dos denunciadores em resguardar sua identidade no processo de comunicação de possíveis ilícitos ou abusos de poder no âmbito da Câmara dos Deputados.

SUGESTÕES ADMINISTRATIVAS

251
Sugestões

Externas **234**

Internas **17**



Tempo médio de atendimento

11 dias

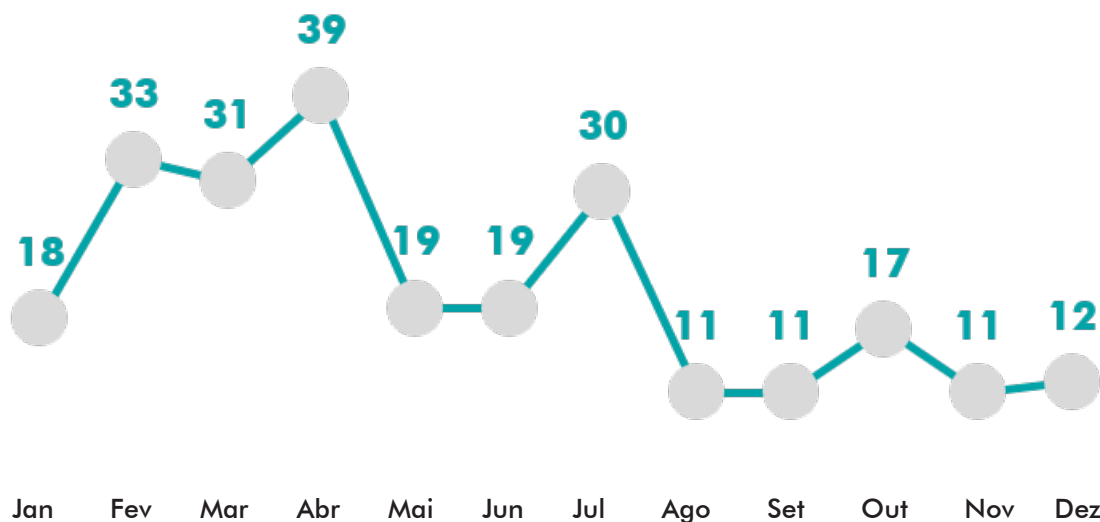
91% dentro do Prazo da Lei 13.460/17

02 Em andamento

248 Finalizadas

01 Canceladas

Número de **SUGESTÕES** a cada mês



TV Câmara



68 Sugestões

O serviço TV Câmara recebeu em 2019 o maior número de sugestões, relativas a assuntos variados, especialmente questões relativas a programação, transmissão de sessões plenárias e de comissões, legenda (identificação de parlamentares, descrição das proposições em discussão/votação), conforme quadro abaixo:



Sugestões relativas à TV Câmara são encaminhadas à Secretaria de Comunicação Social, especialmente à Coordenação de Produção Audiovisual para TV, Rádio e Mídias Digitais, que responde por assuntos relativos à programação, atuação de repórteres e comentaristas e cobertura de eventos, entre outros, e para a Coordenação da Rede Legislativa de Rádio e TV Digital, que trata de sugestões sobre transmissão da TV Câmara em municípios e demandas sobre sinal e áudio.

Portal da Câmara



50 Sugestões

A exemplo do biênio 2017-2018, questões agrupadas sob o tema Portal receberam grande número de sugestões, especialmente relacionadas a:



Tais demandas foram encaminhadas ao Comitê Gestor do Portal, órgão ligado à Diretoria-Geral, que tem por objetivo propor ações visando ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de produtos e serviços disponibilizados no portal institucional, e à Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação.

Em 2019, com a implantação do projeto Virada Digital, o Portal da Câmara na internet passou por um processo de reformulação para facilitar o acesso universal às informações de interesse da população, especialmente político-legislativas, e priorizar a participação social. Ressalta-se que, em alguns casos, as sugestões recebidas já haviam sido implementadas, porém, o usuário não estava localizando, no novo Portal, a área em que se encontrava disponível a informação de seu interesse.

Houve ainda sugestões encaminhadas à Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação e outras tratadas e respondidas pela própria Ouvidoria, quando se referiam a sugestões já atendidas.

Canais de Interação



42

Sugestões

O Disque-Câmara responde pelo maior número de sugestões dentre os serviços integrantes do tema Canais de Interação, com 35 demandas, distribuídas pelos seguintes assuntos:

| ASSUNTO | Quantidade |
|--|------------|
| Retorno do serviço de envio de manifestações político-legislativas aos parlamentares | 15 |
| Alteração na forma de atendimento e de encaminhamento das demandas | 8 |
| Implantação de sistema de avaliação do atendimento prestado pelos operadores | 6 |
| Simplificação / unificação de cadastro | 8 |

A descontinuidade do encaminhamento de mensagens aos deputados por meio do Disque-Câmara foi decidida em razão da existência de canais diretos de comunicação da sociedade com seus representantes e pela impossibilidade de cobrança de resposta, por parte da Administração da Casa ou da Ouvidoria.

A implantação de sistema de avaliação do atendimento dos operadores e a simplificação do cadastro Disque-Câmara/Fale Conosco não são passíveis de adoção, no momento, por limitação técnico-contratual do atual sistema eletrônico de gerenciamento de mensagens utilizado pela Casa. Todavia, tais sugestões devem ser implementadas quando entrar em funcionamento a nova plataforma eletrônica de gerenciamento de mensagens, atualmente em processo de aquisição, prevista para ocorrer no segundo semestre de 2020.

Funcionamento



17

Sugestões

Também foram recebidas sugestões relativas ao funcionamento de órgãos da Casa, ocupação de espaços, Fale Conosco, a maioria das quais foram tratadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo as demais encaminhadas ao Departamento de Polícia Legislativa, Secretaria-Geral da Mesa, Departamento Técnico, Departamento de Comissões e Departamento de Finanças, Orçamento e Contabilidade.

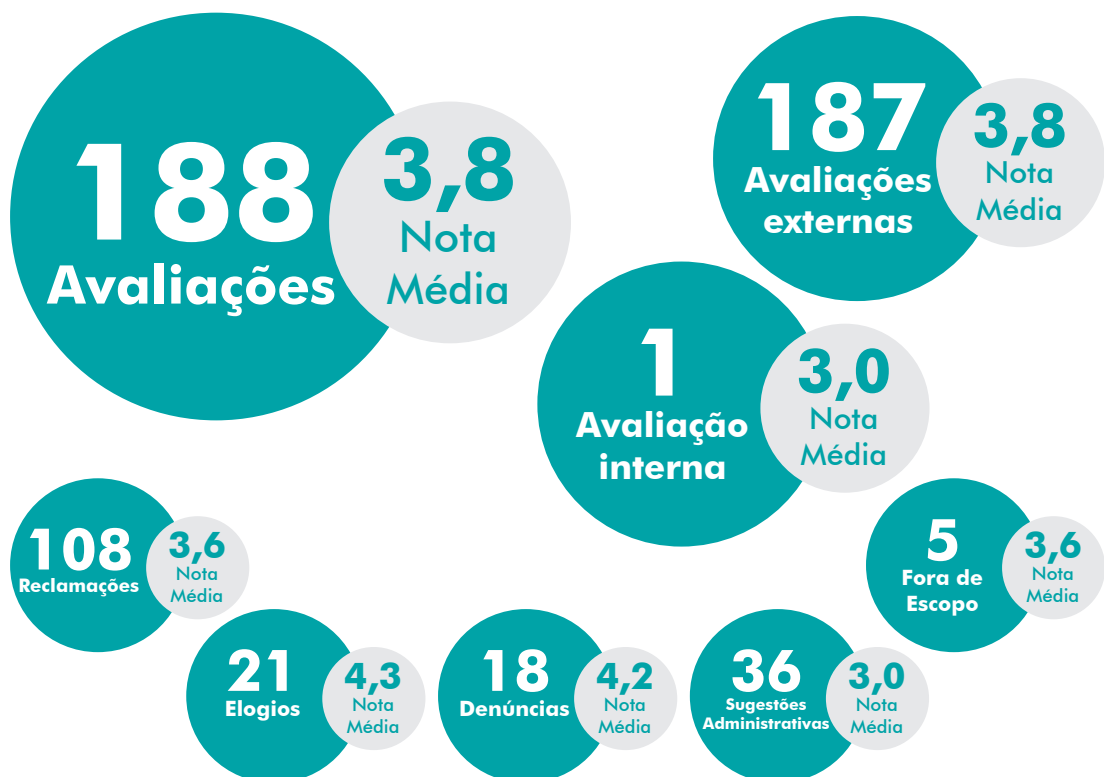


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Com o advento da Lei 13.460/2017, que consagrou, como direito básico do usuário, a participação na avaliação dos serviços públicos, decidiu-se, no âmbito do Comitê Gestor do Relacionamento da Câmara dos Deputados, implantar, no sistema eletrônico de gerenciamento de mensagens atualmente em uso pela Casa (Prisma), o disparo automático, por e-mail, de questionário, com escala de notas de 1 a 5 (variando de muito insatisfeito a muito satisfeito), para os usuários do Fale Conosco cujas demandas foram finalizadas, a fim de avaliar a satisfação com o atendimento prestado.

No tocante aos tipos de demanda atendidos pela Ouvidoria Parlamentar (reclamação, denúncia, elogio e sugestão administrativa), os resultados dessa pesquisa de satisfação, realizada exclusivamente por e-mail, foram os seguintes:

Avaliação das Demandas



Registre-se que grande parte dos usuários do Disque-Câmara, serviço que recebe o maior de demandas, entre elogios, sugestões e reclamações, não possui e-mail para contato, de modo que ficam excluídos do alcance da pesquisa de satisfação atualmente em uso.

Considerando esse fato e o baixo retorno de respostas dos usuários, cujo quantitativo corresponde a 9% do total de demandas válidas, encontra-se em andamento, no âmbito do Comitê Gestor do Relacionamento da Câmara dos Deputados, estudo para a contratação de um novo modelo de negócio de gerenciamento eletrônico de mensagens que possibilite o contato com os usuários por meio de canais variados de atendimento, como telefone, e-mail, WhatsApp e redes sociais, com o objetivo de universalizar o acesso aos serviços públicos da Casa e alargar o alcance dos meios para a realização da pesquisa de satisfação. A previsão é de que o novo modelo seja implantado no segundo semestre de 2020.

PERFIL DOS DEMANDANTES

De acordo com os dados registrados pelos usuários no sistema de gerenciamento de mensagens (Prisma), relativos a sexo, faixa etária, escolaridade e unidade da federação, o perfil predominante dos demandantes atendidos pela Ouvidoria foi o seguinte: gênero masculino (52%), idade superior a 50 anos (35%), portador de ensino superior (29%) e residente na região Sudeste (35%). É o que demonstram os gráficos abaixo:

| Escolaridade dos demandantes | Não Informada | Sem instrução | Fundamental | Ensino Médio | Superior | Especialização | Mestrado/Doutorado |
|------------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|----------|----------------|--------------------|
| | 617 | 24 | 152 | 497 | 600 | 158 | 110 |

Gênero dos demandantes

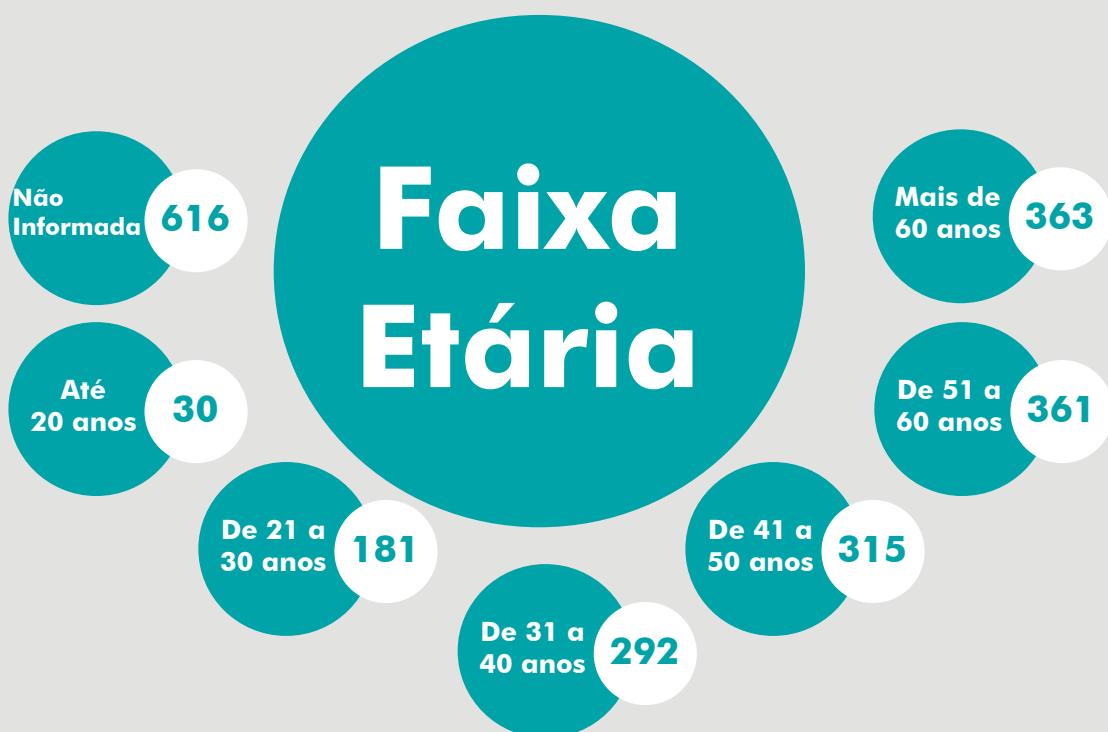
29%
Não informado

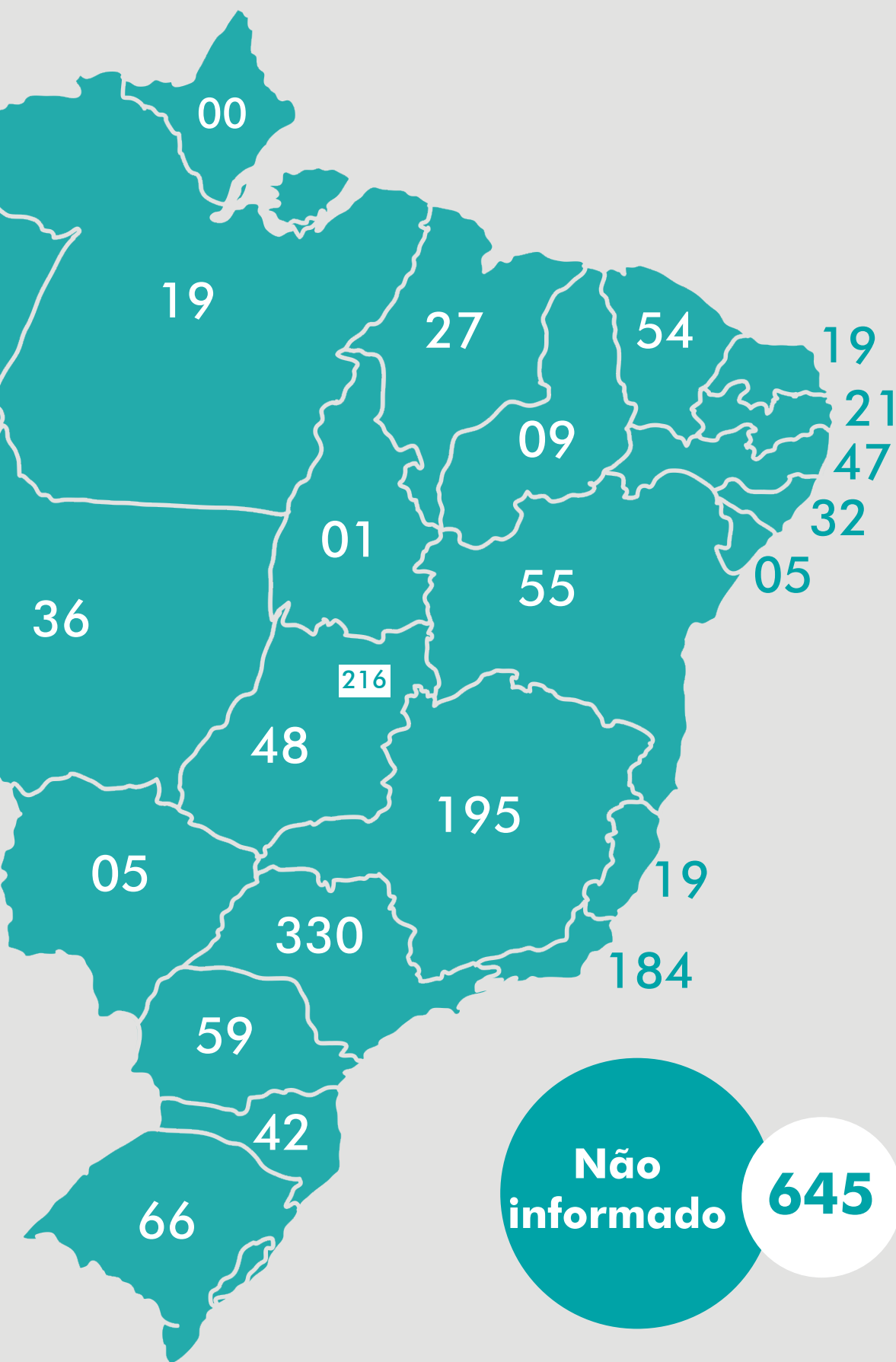
52%
Masculino

19%
Feminino

A predominância do gênero masculino em 2019 destoa dos dados relativos ao biênio 2017-2018, no qual foi maior o percentual de usuários que optaram por não informar o sexo (50%).

DEMANDANTES POR ESTADO DA FEDERAÇÃO





Projetos Ouvidoria 2019



Carta de serviços ao cidadão da Câmara dos Deputados

Elaboração e publicação da relação de serviços ofertados pela Casa ao cidadão brasileiro, em atendimento à Lei 13.460/2017. Em trabalho conjunto com os órgãos da Casa gestores de serviços ao cidadão, a Ouvidoria Parlamentar viabilizou a conclusão da relação de serviços e a sua publicação no site da Câmara (<https://www2.camara.leg.br/transparencia/servicos-ao-cidadao>), tornando-se gestora da carta.

ATENIMENTO AO CIDADÃO



CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



CANAIS NAS REDES SOCIAIS



ESPAÇOS ABERTOS AO CIDADÃO



PUBLICAÇÕES



CANAIS DE TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO



TRANSPARÊNCIA LEGISLATIVA



EDUCAÇÃO LEGISLATIVA



PARTICIPAÇÃO POPULAR



Avaliação dos Serviços ao Cidadão da Câmara dos Deputados

Levantamento online sobre os serviços prestados ao cidadão, buscando atender à Lei 13.460/2017 que estabeleceu a exigência de avaliação dos usuários dos serviços públicos e da sua divulgação. A quantidade de respostas não teve grande representatividade, porém algumas boas sugestões foram recebidas:



Implementar
**SERVIÇO DE
NOTIFICAÇÃO
DE ALTERAÇÕES**
em uma norma



Notificar
**INÍCIO DE
VOTAÇÃO
NOMINAL**
no Plenário



Informar
**HORÁRIO DE
ATENDIMENTO**
do gabinete de
cada deputado



Promover ações
**DE DIVULGAÇÃO
DO SERVIÇO**
(por exemplo Hack
days)



**PADRONIZAR
CANAIS DE
COMUNICAÇÃO
ONLINE** das
comissões



Oferecer o
curso em
MUNICÍPIOS

Melhorias administrativas a partir da análise de demandas

A Ouvidoria Parlamentar implementou rotina de análise de demandas, especialmente reclamações e sugestões, para promover, junto à administração da Casa, ações com o objetivo de sanar deficiências ou implementar melhorias extraídas das manifestações dos cidadãos. Além desse canal tradicional, a Ouvidoria obteve contribuições na avaliação dos serviços ao cidadão, no relacionamento com organizações da sociedade civil e na interação com outras unidades administrativas da Câmara.



Melhorar tratamento de prioridades no acesso de visitantes à Câmara



Identificar oradores em transmissões de comissões pela TV Câmara



Publicar calendário de contagem de prazos do plenário



Aperfeiçoar boletins eletrônicos para acompanhamento de proposições



Aperfeiçoar compartilhamento de conteúdos do portal da Câmara para redes sociais



Modernizar e humanizar acesso de visitantes à Câmara

RELACIONAMENTO COM ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE



A Ouvidoria Parlamentar assumiu o papel institucional de interlocução da administração da Câmara com entidades da sociedade civil. O objetivo é que essas organizações tenham um canal institucional para apresentarem suas reclamações, denúncias e sugestões. Para tanto, a Ouvidoria promoveu encontros presenciais e por videoconferência na Câmara e participou de oficinas e eventos no Brasil e exterior para debater e construir novos modelos de interação com o poder legislativo.



Palestra e moderação de debates em evento sobre Parlamento Aberto em Porto Alegre/RS.



Videoconferência apresentou o aplicativo Infoleg Orçamento desenvolvido pela Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação para representantes de ONGs.



Videoconferência para prestação de contas sobre demandas de ONGs acerca da promoção da participação popular no processo legislativo.



Missão oficial na Cúpula Global de Governo Aberto, no Canadá, onde foi mantido contato com diversos representantes de organizações da sociedade civil brasileiras.



AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A audiência pública é um instrumento constitucional de participação popular. Na Câmara dos Deputados, ela é largamente utilizada nas comissões para enriquecer o debate legislativo. Em 2019, a Ouvidoria Parlamentar passou a utilizá-la como veículo para aproximar a administração da Câmara e o cidadão brasileiro. Foram realizadas 2 audiências públicas.



Dezembro de 2019

“A influência das mídias digitais sobre a sociedade brasileira”

6 especialistas debateram o efeito da massificação das redes sociais



Maio de 2019

“Serviços ao Cidadão no Poder legislativo”

Apresentação dos gestores da Casa a ONG's que acompanham o legislativo

PESQUISA SOBRE NOVAS PAUTAS NACIONAIS



Este projeto visa realizar pesquisas de opinião pública de forma frequente para uma análise empírica da percepção dos cidadãos acerca de temas de grande relevância para toda a sociedade.

1ª PESQUISA

Redes Sociais, Notícias Falsas e Privacidade de dados na Internet

Televisão e Youtube - **50%** e **49%** sempre utilizam esses veículos como fonte de informação

83% já identificaram alguma fake news nas redes sociais

Público jovem usa mais as redes sociais e considera mais as informações nesses meios para decisão do voto nas eleições

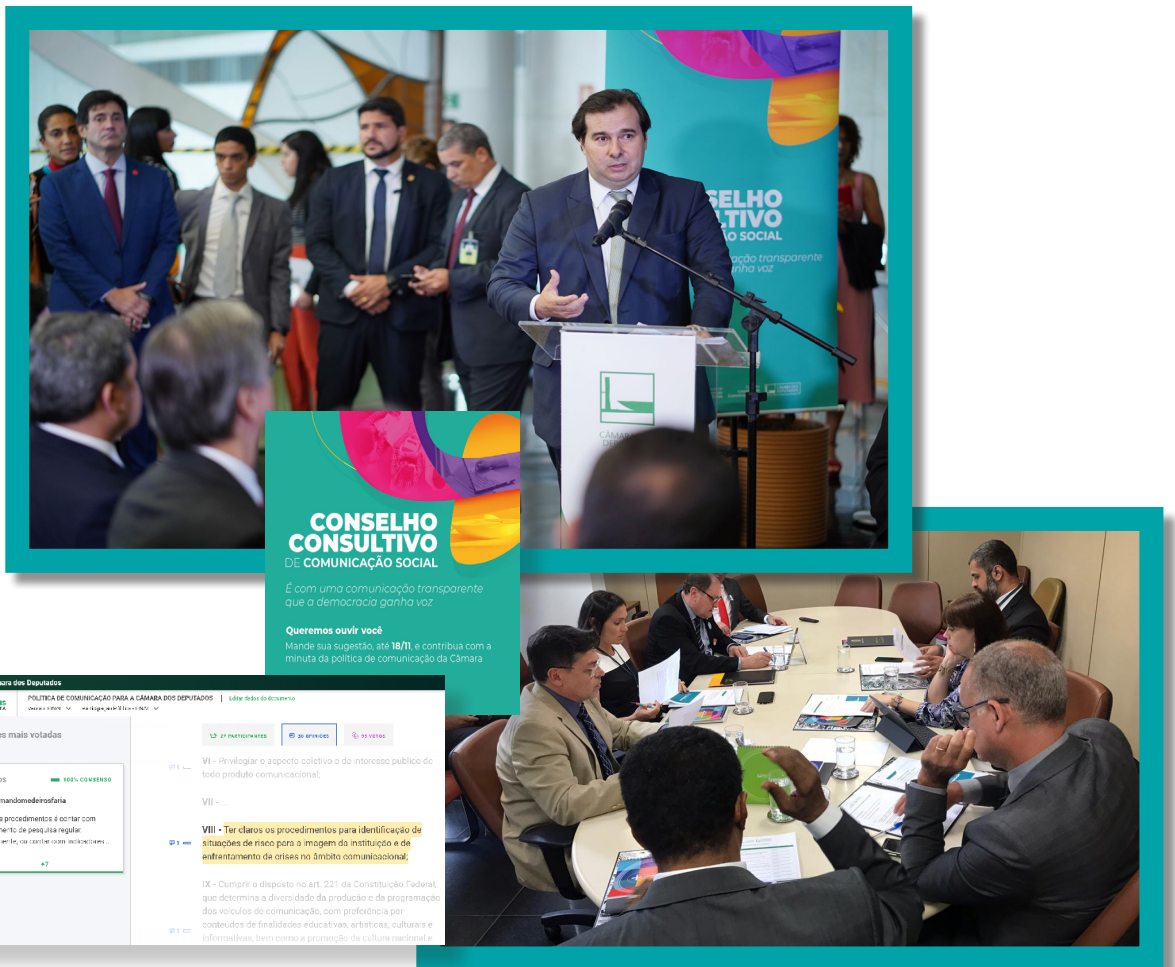
Whatsapp é principal fonte de informação para o brasileiro - **79%** sempre utiliza o aplicativo

Realizada em parceria com a Ouvidoria e DataSenado do Senado Federal, a pesquisa comprovou a relevância das redes sociais como fonte de informação dos brasileiros.



PARTICIPAÇÃO POPULAR NA ADMINISTRAÇÃO

O Ouvidor-Geral é membro do Conselho Consultivo de Comunicação Social da Câmara dos Deputados, criado em 2019. Dentre outras atividades, ele assumiu a relatoria da Política de Comunicação da Câmara dos Deputados no conselho e propôs aos membros a colocação do texto em consulta pública na internet, por meio da ferramenta Wikilegis do Portal da Câmara. Foram incorporadas ao texto 10 sugestões de servidores públicos e especialistas em comunicação social, em uma iniciativa inovadora de participação da sociedade em seus normativos internos.



ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS



Contando com mais de 2.000 ouvidorias associadas, dentre as quais mais de 400 do poder legislativo, e disponibilizando ferramentas, processos e capacitações de alto nível, a adesão e efetiva integração com a Rede Nacional de Ouvidorias se tornou uma ação estratégica para a Ouvidoria Parlamentar. Apesar de sua recente adesão, algumas das ações implementadas em 2019 já foram inspiradas em iniciativas desenvolvidas por outras ouvidorias. Nesse contexto, a Ouvidoria tem participado da discussão acerca de propostas legislativas que podem aprimorar as funções exercidas pelas ouvidorias públicas e assumiu a coordenação do Grupo de Trabalho de Articulação Legislativa da Rede.

Rede
Nacional de
Ouvidorias

Programa de Fortalecimento das Ouvidorias





CONCEPÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS LEGISLATIVAS

Em função das peculiaridades das ouvidorias no Poder Legislativo, e acompanhando movimento similar observado no Poder Judiciário, no Ministério Público e em diversos estados brasileiros, a Ouvidoria Parlamentar, em parceria com a Ouvidoria do Senado Federal, propôs a criação de uma rede especializada de ouvidorias legislativas, integrada às demais redes existentes, com o objetivo de estabelecer um nível mínimo de atendimento ao cidadão em todas as ouvidorias legislativas e evitar dispêndios desnecessários por meio do compartilhamento de recursos e conhecimentos na rede.

