



# RELATÓRIO ANUAL 2020

Ouvidoria  
Parlamentar



## **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

### **2ª Suplente**

Geovania de Sá – PSDB-SC

### **3º Suplente**

Isnaldo Bulhões Jr. – MDB-AL

### **4º Suplente**

Assis Carvalho – PT-PI

# SUMÁRIO

<b>Apresentação</b>	<b>5</b>
<b>Atendimento</b>	<b>7</b>
Demandas à Ouvidoria Parlamentar em 2020	9
Comparativo anual das demandas à Ouvidoria Parlamentar	10
Reclamações	12
Denúncias	16
Elogios	18
Sugestões Administrativas	20
Fora do escopo	22
Avaliação das demandas	23
Demandantes por estado da federação	25
<b>Projetos 2020</b>	
Participação no Conselho Consultivo de Comunicação Social	28
Implementação da Rede Nacional de Ouvidorias Legislativas	29
Realização de campanha interna para divulgação do canal institucional “Fale com a Ouvidoria”	30
Coordenação do GT de Articulação Legislativa na Rede Nacional de Ouvidorias	31
Capacitação	32

# OUVIDORIA PARLAMENTAR

## OUVIDOR-GERAL

Deputado Eduardo Barbosa – PSDB/MG

## CHEFE DE GABINETE

Paulo Henrique Alves Araújo

## ASSESSORES

Elielma Oliveira Dantas Correia

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:

Gabriela Ornelas

### Texto

Isa de Lima

Lúcio Meireles Martins

Paulo Henrique Alves Araújo

# APRESENTAÇÃO

Em 2020, como parte do esforço de enfrentamento à propagação do Covid-19 nas dependências da Câmara dos Deputados, o atendimento presencial na Ouvidoria foi suspenso. Com isso, as manifestações dos cidadãos passaram a ser atendidas remotamente, mas com o mesmo padrão de qualidade e celeridade, já que o número total de demandas permaneceu estável, em relação a 2019, e o tempo de resposta das solicitações foi reduzido em cerca de 30%, o que evidencia o êxito na adoção do teletrabalho pela equipe de atendimento da Ouvidoria.

Nesse biênio 2019-2020, os processos de atendimento das manifestações foram aprimorados e situações recorrentes presentes nas reclamações e sugestões administrativas passaram a ser tratados em conjunto com diversos órgãos da Casa. Também promovemos a modernização da Carta de Serviços ao Cidadão e iniciamos a implementação de mecanismos de avaliação de alguns dos serviços prestados pela Câmara, conforme preceituado pela Lei nº 13.460/2017. Além disso, na nossa gestão, diversos canais de interação com a sociedade foram utilizados, com a realização de audiências públicas, pesquisa de opinião pública e intermediação de demandas de órgãos do terceiro setor junto à administração da Câmara dos Deputados.

Em minha gestão à frente da Ouvidoria Parlamentar, promovemos ações de articulação institucional com outros órgãos e poderes para o fortalecimento das ouvidorias públicas por meio da adesão à Rede Nacional de Ouvidorias. Apesar da suspensão das atividades presenciais programadas para 2020, a Ouvidoria coordenou a elaboração e divulgação de estudos acerca da legislação e de proposições em tramitação e participou ativamente de grupo de trabalho que visa ao aperfeiçoamento da legislação que regula o serviço de ouvidoria.

Concluimos esse mandato à frente da Ouvidoria Parlamentar tendo cumprido a missão de fortalecer o serviço de ouvidoria na Câmara dos Deputados e de ampliar o horizonte de sua atuação, buscando ser pró-ativo na proposição de melhorias no âmbito administrativo e garantindo também a manutenção da credibilidade da Ouvidoria como canal de interação da Casa com seus diversos públicos, sempre tendo como preceito os princípios constitucionais da transparência e da ética pública.

**Deputado Eduardo Barbosa**  
Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados





# Atendimento



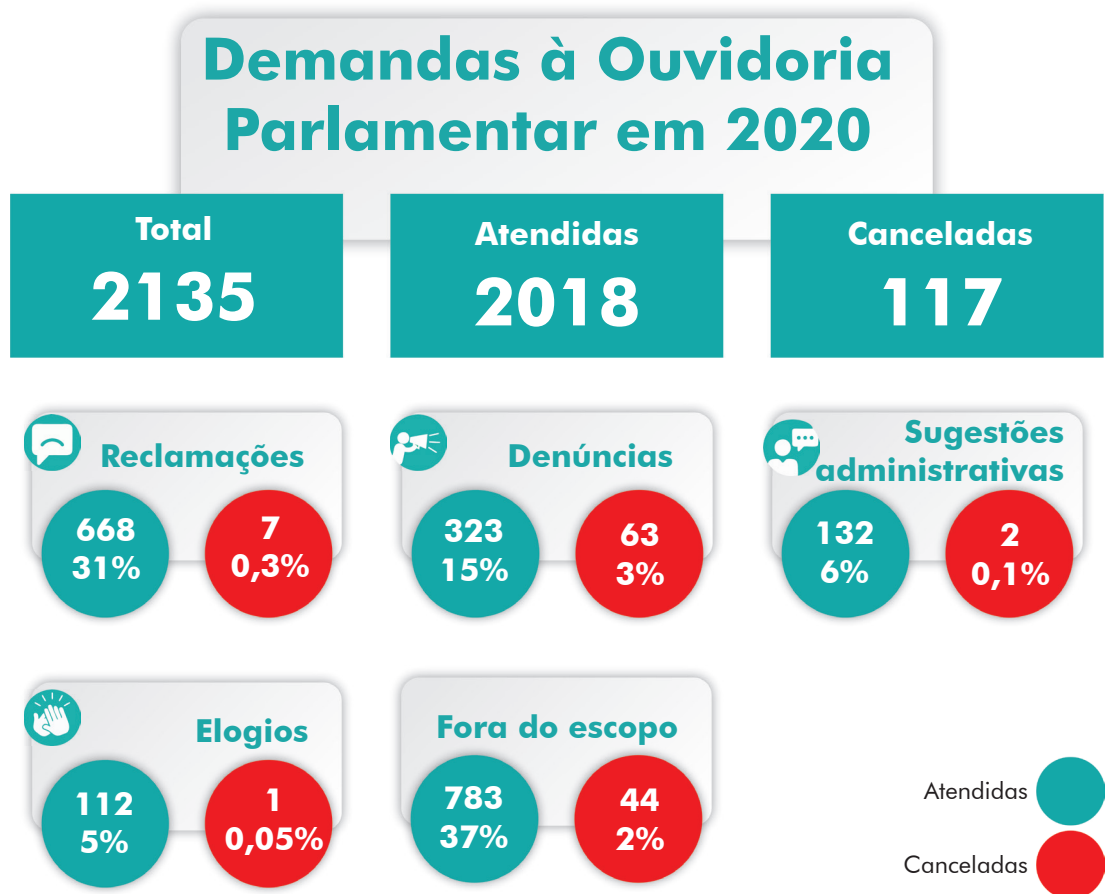




O atendimento presencial da Ouvidoria Parlamentar funcionou até o mês de março, sendo suspenso a partir do dia 23 daquele mês em função das medidas restritivas adotadas em razão da pandemia. A Câmara dos Deputados foi fechada para visitantes e, poucos dias depois, passou a operar remotamente, inclusive para as atividades legislativas e parlamentares. Mantiveram-se em funcionamento ao longo de todo o ano os nossos canais remotos de atendimento, o Portal da Câmara (<http://www.camara.leg.br/faleconosco>) e o Disque-Câmara (0800 0 619 619).

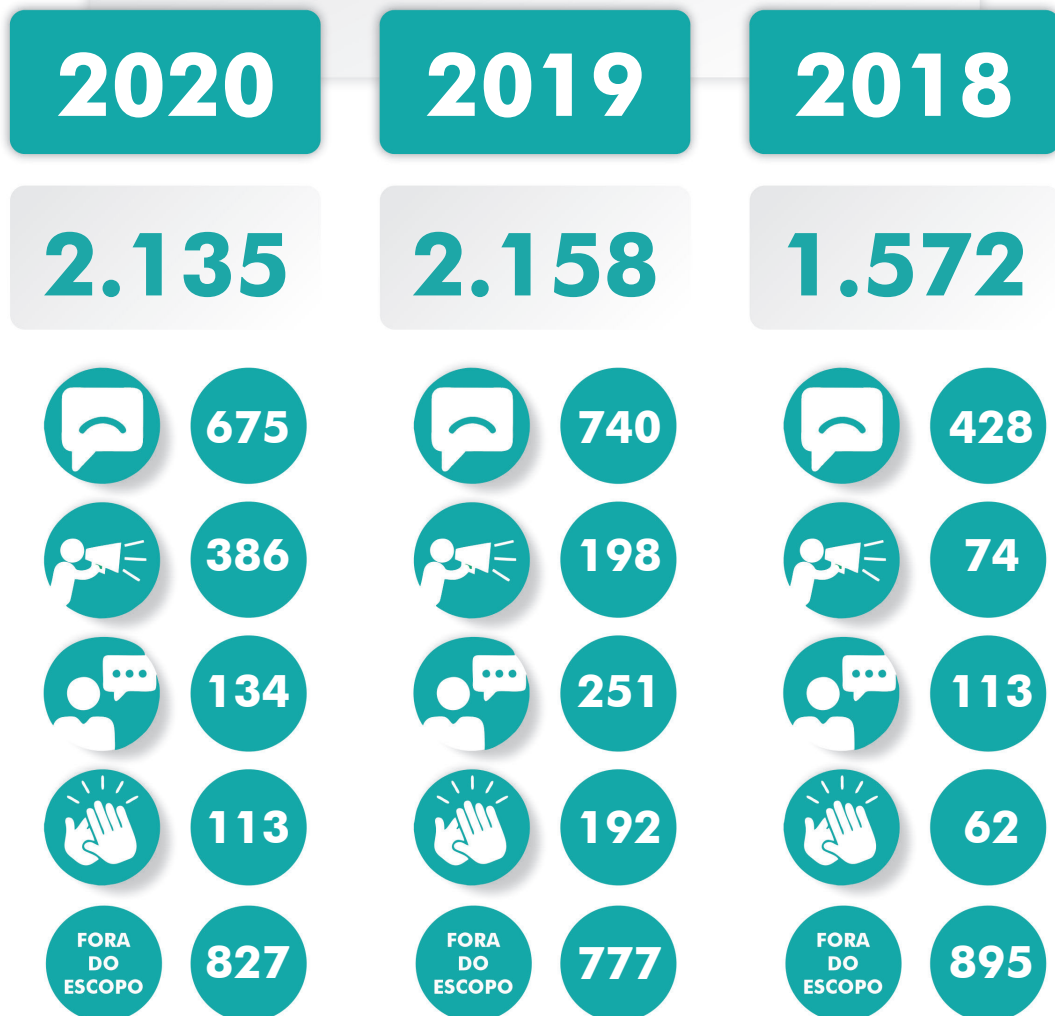
Em função da pandemia, as comissões permanentes sequer foram instaladas em 2020 e a pauta da Câmara dos Deputados se manteve, na maior parte do ano, restrita a medidas emergenciais. No final do segundo semestre, as eleições municipais foram outro motivo de significativa redução da pauta legislativa. Esses dois fatores intuitivamente levariam a significativa redução nas demandas recebidas pela Ouvidoria Parlamentar, especialmente se comparadas ao ano de 2019, em que se verificou um crescimento importante. Não foi o que se observou, entretanto.

A tabela a seguir apresenta os números totais de demandas tratadas em 2020.



O número total de demandas recebidas em 2019 foi de 2.158, enquanto em 2020 recebemos praticamente o mesmo volume: 2.135 manifestações. O quadro a seguir apresenta a comparação entre os três últimos anos.

## Comparativo anual das demandas à Ouvidoria Parlamentar



Avaliando esse quadro, observamos que o número total de demandas foi mantido, mas houve variações nas diferentes tipologias. O principal aumento foi observado nas denúncias, especialmente naquelas do tipo “Representação”, em que o demandante apresentava fatos que julgava pertinentes para justificar o impedimento do Presidente da República ou a cassação de mandatos de parlamentares. Foram 205 denúncias desse tipo, 63% do total. Por outro lado, houve decréscimos significativos nas sugestões e elogios, o que normalmente acontece em anos em que a pauta legislativa é menos intensa, o que ocorreu em 2020 pelos motivos expostos anteriormente.

No todo, vale destacar que a Ouvidoria Parlamentar manteve o mesmo volume e nível de atendimento de 2019, o que mostra que os canais se mantiveram ativos e os processos internos se adaptaram bem à dinâmica de teletrabalho implementada.

## **Prazo Médio de Atendimento**

O prazo médio de atendimento das demandas em 2020 foi de 4 dias, apresentando redução de 2 dias em relação a 2019, que foi de 6 dias. Um exemplo dessa melhora no prazo médio de atendimento foi a redução do prazo médio de atendimento das reclamações sobre o Portal da Câmara, que era de 11 dias em 2019 e caiu para 6,4 dias em 2020, como resultado do esforço conjunto da Ouvidoria com a Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação (Ditec), órgão interno responsável pelo atendimento da maior parte desse tipo de reclamação.

No conjunto, 97,8% das demandas foram atendidas dentro do prazo inicial de 30 dias estabelecido pela Lei nº 13.460, de 2017, sendo que apenas 44 demandas, das quais 21 são denúncias, que requerem tempo maior de apuração e análise, foram atendidas fora desse prazo inicial.



# RECLAMAÇÕES

**675**  
Reclamações

Externas **668**

Internas **7**



Tempo médio de atendimento

**5 dias**

97% dentro do Prazo da  
Lei 13.460/17

**11**

Em andamento

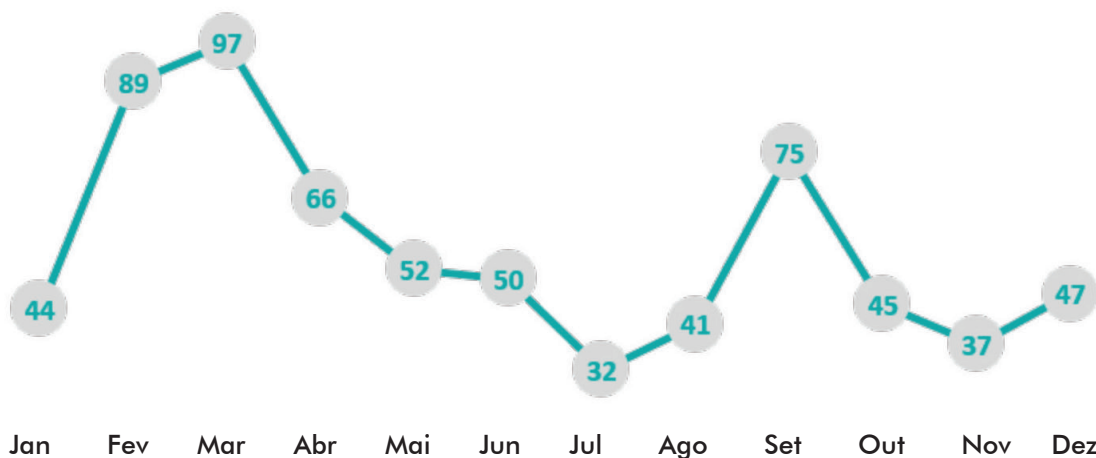
**657**

Finalizadas

**07**

Canceladas

## Número de **RECLAMAÇÕES** a cada mês



Assim como em anos anteriores, demandas relativas ao Portal e à TV Câmara responderam por grande parte das reclamações. Dentre as 668 reclamações atendidas, 124 foram relativas ao Portal (demandas concernentes a problemas em links de páginas, dificuldade de acessos a serviços como boletins eletrônicos e fichas de tramitação de proposições, entre outros) e 121 à TV Câmara, sendo que, destas, grande parte teve como objeto a falta do sinal da TV Câmara ou problemas técnicos no fornecimento do sinal por instituições parceiras em estados e municípios conveniados.

Por força da pandemia e da edição de normativos internos voltados à prevenção da disseminação do Covid-19 nas dependências da Câmara dos Deputados, as deliberações nos plenários passaram a ser virtuais, houve redução do trabalho das comissões temáticas e limitação da atuação presencial de servidores nos gabinetes parlamentares. Contudo, a redução da atividade legislativa não se refletiu nas demandas relacionadas à esfera política e a ações parlamentares, abrigadas sob a denominação Deputados, que incluem manifestações sobre Atuação Parlamentar, Despesas, Ética e Decoro Parlamentar, além de Localização e Contato, que passaram de 196 em 2019 para 204 em 2020. Abaixo, o quantitativo de demandas desse grupo, as principais reclamações e ações adotadas pela Ouvidoria em cada caso:

Classificação	Qtd.	Principais reclamações	Ação da Ouvidoria
Localização e contato	89	Dificuldade de contato telefônico com gabinete parlamentar; falta de respostas a comunicações enviadas diretamente aos gabinetes por e-mail	Verificar possíveis problemas de telefonia e, caso inexistantes, informar que compete exclusivamente aos parlamentares a decisão de resposta às comunicações que lhes são encaminhadas pelos cidadãos.
Atuação Parlamentar	44	Atuação de parlamentares (declarações e atuação em plenário e nos Estados)	Informar que é possível encaminhar a mensagem diretamente ao parlamentar de interesse, por meio do e-mail do gabinete parlamentar, disponível no Portal da Casa.

Despesas

42

Uso da Cota para o Exercício da Atividade Parlamentar (Ceap)

Encaminhar as reclamações à Coordenação de Gestão da Cota Parlamentar (Cogep), órgão interno responsável pela análise da matéria, garantindo ao usuário a obtenção de resposta no prazo de 30 dias.

Ética e Decoro Parlamentar

89

Comportamento de parlamentares supostamente em discordância com a ética e o decoro parlamentar

Orientar os usuários sobre a competência e o funcionamento do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar, órgão responsável pelo recebimento e tratamento de representações contra parlamentares por falta de ética e decoro.

A redução dos trabalhos legislativos, porém, parece ter motivado a redução das reclamações direcionadas aos Canais de Interação da Casa com a sociedade, que caiu de 73, em 2019, para 49, em 2020. Reclamações desse grupo abarcam, majoritariamente, questões relacionadas a enquetes sobre proposições legislativas e ao atendimento prestado por meio do Disque-Câmara e Fale Conosco, conforme quadro abaixo, que explicita as principais reclamações sobre esses canais de interação, informa o quantitativo de demandas de cada um e as ações adotadas pela Ouvidoria:

Canal	Qtd.	Principais reclamações	Ação da Ouvidoria
Enquetes	11	comentários (pedidos de inclusão e exclusão, anonimato, maior número de caracteres); política de uso; enquete fora do ar	Encaminhar as demandas à Secretaria de Participação, Interação e Mídias Digitais, órgão interno responsável pelo serviço de enquetes.

Disque-Câmara

10

atendimento dos operadores; impossibilidade de transferir ou encaminhar mensagens diretamente para os gabinetes parlamentares.

Encaminhar as demandas à Central de Comunicação Interativa, órgão responsável pelo Disque-Câmara e ouvir as gravações das conversas telefônicas, quando necessário à análise do atendimento prestado pelos operadores.

Fale Conosco

10

sistema complexo; necessidade de cadastro; cadastro não unificado com demais sistemas da Casa; dificuldade para envio de anexos.

Responder as demandas, isoladamente ou em conjunto com a Coordenação de Relacionamento, Pesquisa e Informação do Centro de Documentação, órgão coordenador do Comitê Gestor de Relacionamento da Câmara dos Deputados.

Destaca-se que estava previsto para 2020 a aquisição de um novo sistema eletrônico de gerenciamento de mensagens que iria aperfeiçoar os sistemas Fale Conosco e Disque-Câmara e eliminar alguns dos problemas apontados nas reclamações acima, como a falta de cadastro integrado com os demais sistemas da Casa, cadastro com muitas informações e falta de acesso ao sistema Fale Conosco por canais diversos, como as redes sociais. No entanto, em virtude de mudança nas diretrizes de governança da Casa, tal aquisição foi descartada e, atualmente, encontra-se em estudo o desenvolvimento de um novo sistema de gerenciamento de mensagens pela própria área de TI da Câmara dos Deputados. Nesse ínterim, permanecerá em uso o atual sistema Prisma que, devido a limitações contratuais e tecnológicas, não permite a implementação das melhorias necessárias ao atendimento das reclamações acima.



# DENÚNCIAS

**386**  
Denúncias

Externas **383**

Internas **3**



Tempo médio de atendimento

**7 dias**

93% dentro do Prazo da  
Lei 13.460/17

**04**

Em andamento

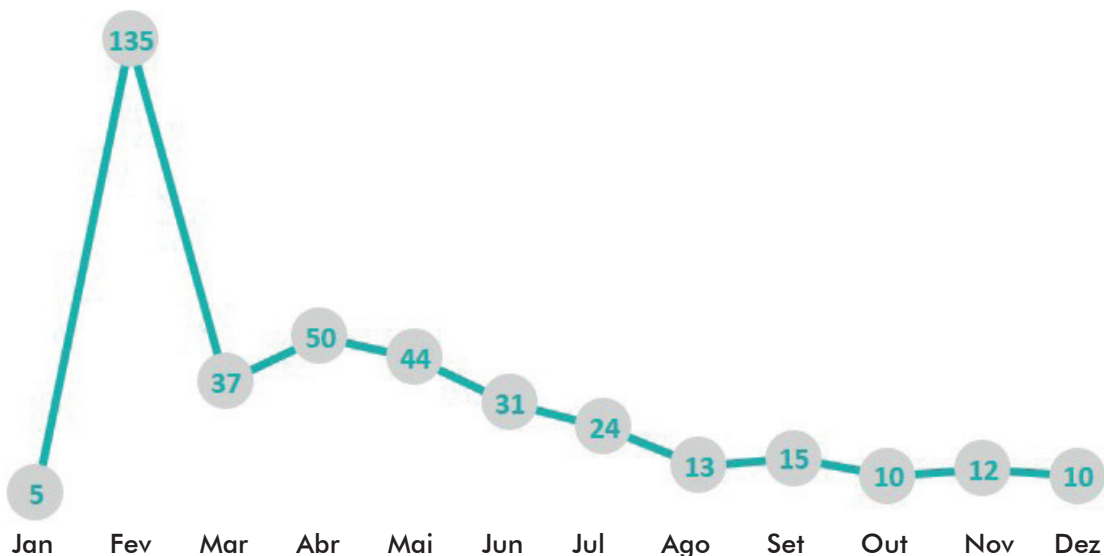
**319**

Finalizadas

**63**

Canceladas

## Número de DENÚNCIAS a cada mês





Das 323 denúncias efetivamente atendidas pela Ouvidoria, 205 foram do tipo 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.

Além das denúncias do tipo Representação, em razão da pandemia foi criada a categoria especial CORONAVÍRUS para classificar demandas especificamente relacionadas ao tema. Assim, foram recebidas 33 denúncias relativas ao CORONAVÍRUS, sendo que, destas, 28 diziam respeito à atuação do Presidente da República em face ao enfrentamento da pandemia. Nesse caso, a orientação dada aos usuários foi a mesma relativa às denúncias-representação.

Como em anos anteriores, foram também recebidas denúncias relacionadas ao tema Despesas, em um total de 27, todas sobre o uso da Cota para o Exercício Parlamentar (Ceap), cota única mensal destinada a custear os gastos dos deputados exclusivamente vinculados ao exercício da atividade parlamentar, instituída pelo [Ato da Mesa nº 43 de 2009](#), que foram encaminhadas para análise à Coordenação de Gestão da Cota Parlamentar (Cogep), órgão interno competente para o tratamento da matéria.

Por fim, foram recebidas 20 denúncias sobre o tema Quadro de Pessoal, que abarcam questões relacionadas a possíveis irregularidades praticadas por servidores, das quais 12 eram não identificadas e, por apresentarem elementos mínimos de materialidade e autoria, foram encaminhadas à Diretoria-Geral e à Diretoria de Recursos Humanos, para tratamento. Destaca-se que das 20 denúncias, 3 resultaram na instalação de investigação preliminar e 1 na instauração de Processo Administrativo Disciplinar (PAD), ambos procedimentos a cargo da Comissão Permanente de Disciplina, órgão ao qual compete 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 encontre investido, mediante investigação preliminar, sindicância ou processo administrativo disciplinar.



# ELOGIOS

**113**  
Elogios

Externas **112**

Internas **1**



Tempo médio de atendimento

**1 dia**

100% dentro do Prazo da  
Lei 13.460/17

**00**

Em andamento

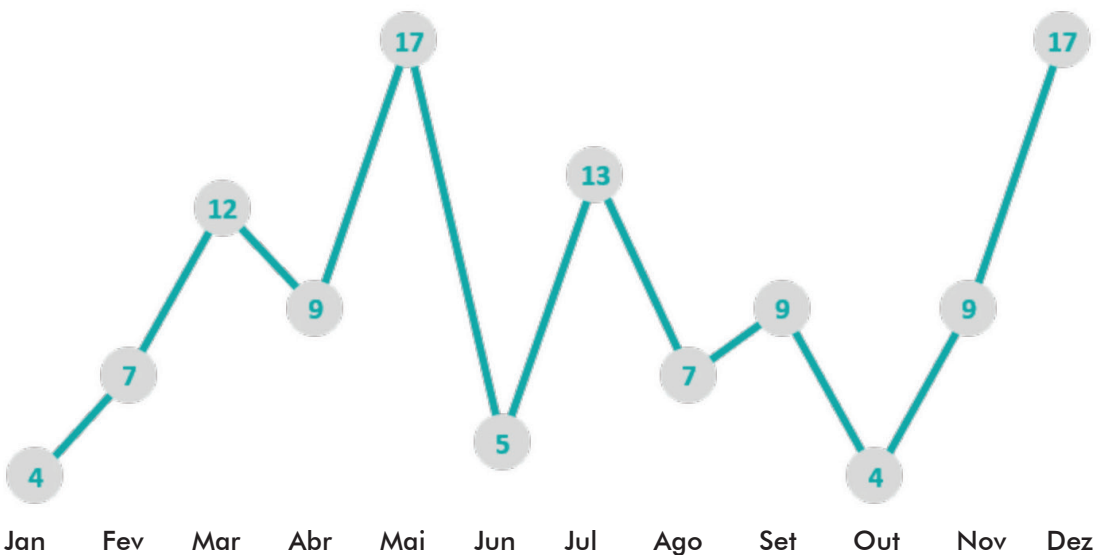
**112**

Finalizadas

**01**

Cancelada

## Número de **ELOGIOS** a cada mês



O serviço Canais de Interação respondeu, sozinho, por 79 dos 112 elogios recebidos na Ouvidoria Parlamentar em 2020. O atendimento prestado pelo Disque-Câmara (0800 0 619619), um dos principais canais de interação com a Casa, respondeu por 50 dos 79 elogios, que foram direcionados especialmente para a manutenção desse serviço em meio à redução das atividades legislativas, o que possibilitou aos usuários dar continuidade à livre expressão de manifestações e à busca de informações legislativas e administrativas de forma rápida e eficaz.



# SUGESTÕES ADMINISTRATIVAS

**134**  
Sugestões

Externas **122**

Internas **12**



Tempo médio de atendimento

**8 dias**

95% dentro do Prazo da Lei 13.460/17

**04**

Em andamento

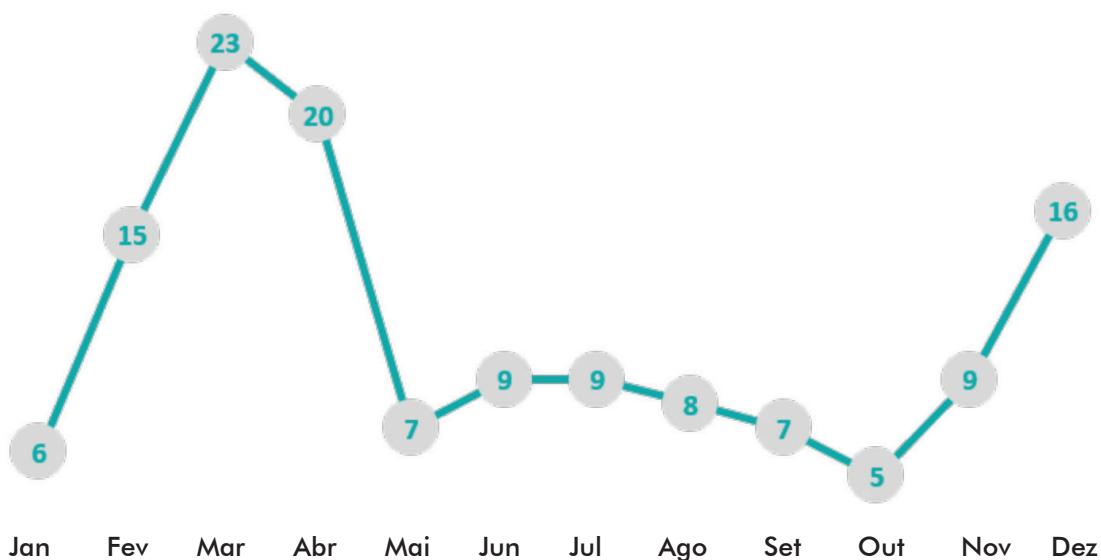
**128**

Finalizadas

**02**

Canceladas

## Número de **SUGESTÕES** a cada mês



O número de sugestões diminuiu consideravelmente em comparação a 2019: passou de 251 sugestões, naquele ano, para 134, em 2020. O que não se alterou, porém, foram os serviços líderes no recebimento de sugestões, pois foram os mesmos dos anos precedentes:

- a) Canais de Interação, com 37 demandas, relacionadas aos serviços Disque-Câmara, Fale Conosco e serviço de enquetes;
- b) TV Câmara, com 27 demandas, especialmente relacionadas à programação e ao funcionamento técnico;
- c) Portal da Câmara, com 24 demandas, sobretudo relativas a conteúdos e apresentação de páginas e de informações.

Ressalta-se que, por força da vigência da Lei nº 13.460 de 2017, a partir de 2018 todas as sugestões passaram a ser encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos internos gestores dos serviços, sendo solicitada análise da sugestão e resposta aos usuários no prazo de 20 dias, nos termos do parágrafo único do artigo 16 do referido diploma legal.

## Fora do Escopo

Em 2020, foram recebidas 827 mensagens cujo conteúdo não está relacionado ao âmbito de atuação institucional da Câmara dos Deputados e da Ouvidoria Parlamentar, classificadas como Fora do Escopo.

Em 2019, esse número foi de 777, quantitativo menor do que em 2018, que foi de 895. Em 2020, o novo aumento desse tipo de mensagem deveu-se à emergência da pandemia e à criação do auxílio emergencial, pois dificuldades diversas enfrentadas pelos cidadãos para o recebimento desse benefício motivaram o envio de mensagens para a Ouvidoria. Foram 105 mensagens com esse conteúdo, classificadas sob o tema CORONAVÍRUS, as quais, embora não relacionadas diretamente com o âmbito de competência da Ouvidoria, foram respondidas, tendo sido prestadas informações sobre os canais institucionais estabelecidos pelo Governo Federal para tratar dos problemas relacionados ao assunto.

# AVALIAÇÃO DAS DEMANDAS



Para concretizar um dos objetivos basilares da Lei Nº13.460/2017 – possibilitar a participação dos usuários na avaliação de serviços públicos –, o sistema eletrônico de gerenciamento de mensagens em uso (denominado Prisma), após a finalização de cada demanda, dispara automaticamente o envio de um questionário para o e-mail do usuário cadastrado no sistema, para que ele possa avaliar o atendimento prestado pela Casa.

O questionário possibilita aos usuários do Fale Conosco ([faleconosco.camara.leg.br](http://faleconosco.camara.leg.br)) e Disque-Câmara (0800 0 619619), principais canais de relacionamento da Câmara dos Deputados com a sociedade, avaliar o atendimento com notas de 1 a 5 (sendo 1 correspondente a muito insatisfeito e 5, a muito satisfeito), além de deixar comentários sobre pontos positivos ou negativos e, dessa forma, contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços.

Em 2020, os tipos de manifestação atendidos pela Ouvidoria Parlamentar (reclamação, denúncia, elogio e sugestão administrativa) receberam, em conjunto, 176 avaliações externas e pontuação média de 3,9. Em comparação com 2019, registrou-se um pequeno aumento no quantitativo de avaliações das demandas do tipo denúncia e reclamação, por um lado, e uma redução nas do tipo sugestão administrativa e elogio, por outro, sendo que a pontuação média geral manteve-se praticamente a mesma nos dois anos (respectivamente 3,8 e 3,9), conforme se vê no quadro abaixo:



Em termos quantitativos, permanece baixo o retorno de respostas aos questionários de avaliação, em relação ao número total de atendimentos efetivamente realizados. Em 2019, foram 188 avaliações, o que corresponde a 9% dos atendimentos realizados e, em 2020, 176, número correspondente a apenas 8,7% dos atendimentos, dados que indicam a baixa adesão dos usuários a esse formato de pesquisa. Em 2020, não houve nenhuma demanda Fora do Escopo avaliada e nenhuma avaliação realizada pelo público interno.

Em termos qualitativos, alguns dos principais aspectos positivos e negativos extraídos dos comentários da pesquisa, em 2020, foram:

- a) Aspectos positivos: rapidez no atendimento, clareza da resposta, atendimento da demanda;
- b) Aspectos negativos: solução parcial do problema, inconformidade com a resposta e não atendimento da demanda.

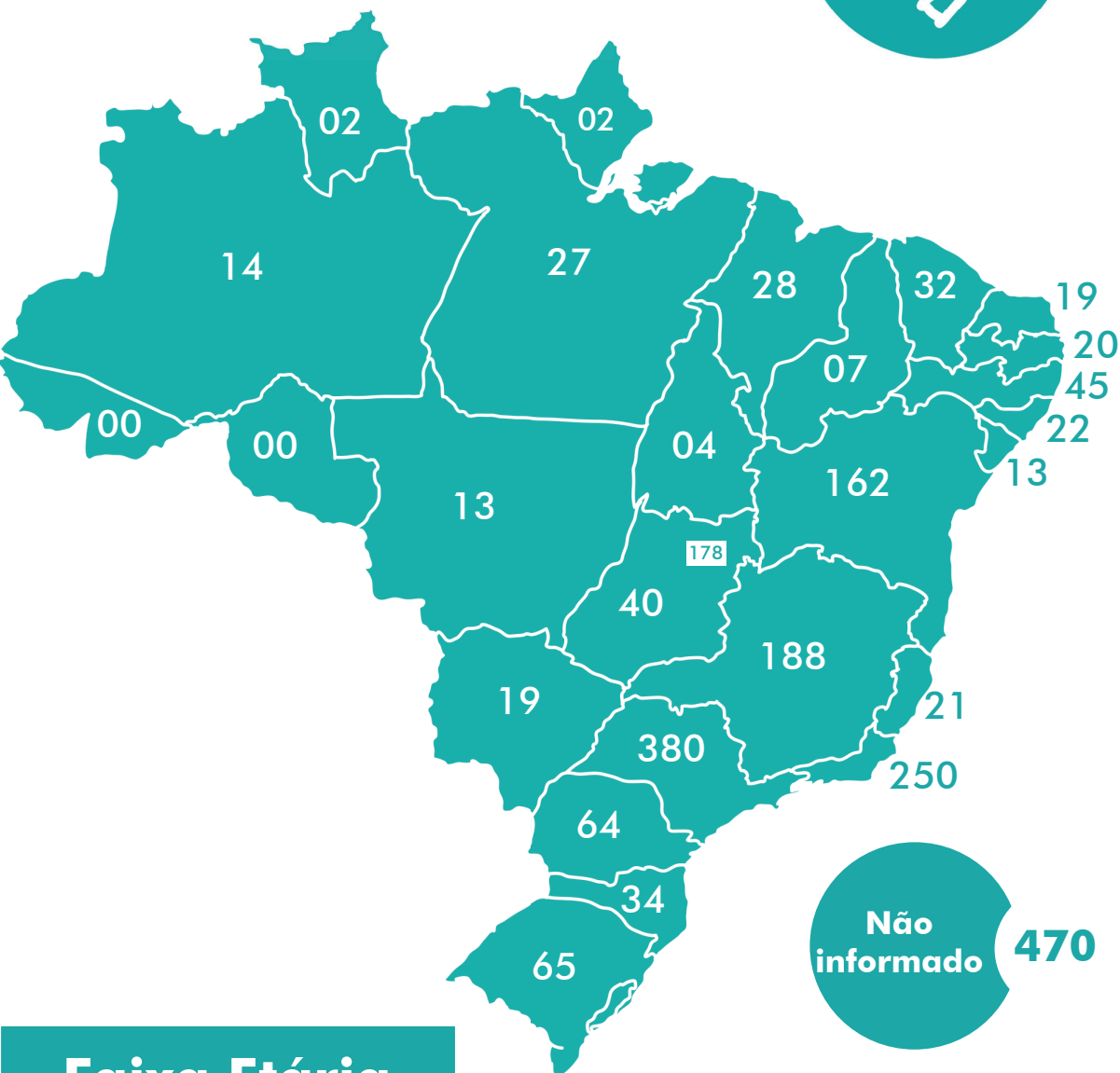
Um fator limitante em relação a essa pesquisa é a sua aplicação exclusivamente aos usuários que possuem e-mail cadastrado no sistema Prisma. Com isso, permanecem fora do alcance da pesquisa todos os atendimentos prestados a usuários que não possuem e-mail cadastrado, o que, em relação aos atendimentos realizados por meio do Disque-Câmara, corresponde a cerca de metade dos usuários que utilizam esse canal para realizar a interlocução com a Câmara dos Deputados.

A ampliação do alcance dessa pesquisa estava prevista para ocorrer no segundo semestre de 2020, mediante a aquisição de uma nova plataforma eletrônica de gerenciamento de mensagens que possibilitaria a sua realização por meio de canais variados de atendimento, como telefone, e-mail, WhatsApp e redes sociais. Todavia, devido ao redirecionamento de diretrizes de governança da Casa, tal aquisição não foi efetivada.

Para o biênio 2021-2022, espera-se o desenvolvimento, pela área de TI da Casa, de um sistema de gerenciamento de mensagens que possibilite a todo usuário que apresentar demandas à Câmara dos Deputados, e não apenas àqueles que possuem e-mail cadastrado, a possibilidade de contribuir com a avaliação dos serviços. Espera-se, ainda, a implantação de outras ferramentas de avaliação, como a pesquisa por telefone, que, no entanto, irá depender de questões orçamentárias e da governança estabelecida para o período.



# DEMANDANTES POR ESTADO DA FEDERAÇÃO



## Faixa Etária

Não Informada

439

De 21 a 30 anos

221

De 41 a 50 anos

360

Mais de 60 anos

333

Até 20 anos

35

De 31 a 40 anos

339

De 51 a 60 anos

408

# Projetos Ouvidoria



Os projetos da Ouvidoria Parlamentar sofreram grande impacto no ano de 2020 em função da pandemia. Eventos como o Seminário Internacional de Parlamento Aberto, que ocorreria na Câmara dos Deputados em abril, e o Encontro Nacional das Ouvidorias do Legislativo, que ocorreria em junho de 2020, foram cancelados. Além disso, em função das restrições orçamentárias, iniciativas como a criação de um serviço próprio de pesquisa de opinião pública e a realização de algumas pesquisas para avaliação da instituição e de alguns dos seus serviços prestados, a começar pelos de Comunicação Social, também foram canceladas neste exercício.

Não obstante, alguns dos projetos foram realizados antes das medidas restritivas implementadas em função da pandemia e outros tiveram continuidade remotamente ao longo dos demais meses do ano. Segue breve relato das principais realizações nessa área:



# PARTICIPAÇÃO NO CONSELHO CONSULTIVO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em função da pandemia, as reuniões do conselho foram virtuais em sua grande maioria, mas foram mantidas. Entre os principais temas discutidos no ano, houve a apresentação do Projeto de Lei nº 619/2020, de autoria conjunta dos membros do conselho, que estabelece a gratuidade de acesso aos conteúdos digitais produzidos pelos poderes públicos (sem que haja cobrança pelo uso dos dados pelas operadoras de telefonia), em todas as esferas de governo, e a redução nos contratos de serviços terceirizados de comunicação da Casa.



Reunião realizada 10/03/2020, na Câmara dos Deputados

# IMPLEMENTAÇÃO DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS LEGISLATIVAS



O acordo de cooperação entre Senado, Câmara e TCU para desenvolvimento das atividades de ouvidoria teve prorrogação proposta por período de 5 anos, com plano de trabalho contemplando o desenvolvimento das ouvidorias nos órgãos do Poder Legislativo nas 3 esferas da federação por meio da Rede Nacional de Ouvidorias do Legislativo. O processo está em tramitação nas Casas.

## ENCONTRO NACIONAL OUVIDORIAS DO LEGISLATIVO

01-03

JUNHO 2020



# REALIZAÇÃO DE CAMPANHA INTERNA PARA DIVULGAÇÃO DO CANAL INSTITUCIONAL "FALE COM A OUVIDORIA"

Desenvolvimento e veiculação de campanha nos canais internos da Câmara para apresentar a servidores, parlamentares e colaboradores os serviços de ouvidoria e para incentivá-los para usarem adequadamente as denúncias, reclamações, elogios e sugestões administrativas feitas por intermédio da Ouvidoria Parlamentar. Tal divulgação atendeu a recomendação da Secretaria de Controle Interno, buscando a promoção da integridade pública na Câmara dos Deputados.

## Denúncias

A **DENÚNCIA** é sigilosa, combatendo o assédio e o desvio ético.

A OUVIDORIA PARLAMENTAR QUER OUVIR VOCÊ.

ACESSE O CAMARANET > FALE COM A OUVIDORIA E CONHEÇA O CAMINHO PARA FAZER A DIFERENÇA.

Ouvidoria Parlamentar

## AGORA

A OUVIDORIA PARLAMENTAR QUER OUVIR VOCÊ.

ACESSE O CAMARANET > FALE COM A OUVIDORIA E CONHEÇA O CAMINHO PARA FAZER A DIFERENÇA.

## AGORA

Em nosso canal institucional, sua voz ganha força e se transforma em soluções positivas para a Câmara dos Deputados.

<p><b>Elogios</b></p> <p>Com um <b>ELOGIO</b> você reconhece e valoriza o servidor dedicado ou um órgão eficiente.</p>	<p><b>Sugestões Administrativas</b></p> <p>Faça uma <b>SUGESTÃO ADMINISTRATIVA</b> e contribua para melhorar os serviços da Casa.</p>	<p><b>Reclamações</b></p> <p>Uma <b>RECLAMAÇÃO</b> impede a continuidade de práticas equivocadas nos processos de gestão.</p>	<p><b>Denúncias</b></p> <p>A <b>DENÚNCIA</b> é sigilosa, combatendo o assédio e o desvio ético.</p>
--	---	---	---

A OUVIDORIA PARLAMENTAR QUER OUVIR VOCÊ.

ACESSE O CAMARANET > FALE COM A OUVIDORIA E CONHEÇA O CAMINHO PARA FAZER A DIFERENÇA.

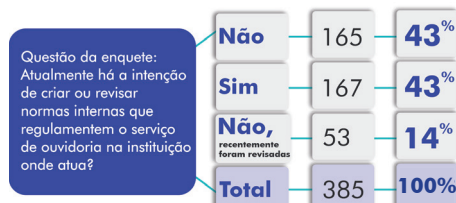
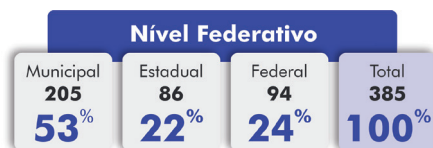
Ouvidoria Parlamentar

# COORDENAÇÃO DO GT DE ARTICULAÇÃO LEGISLATIVA NA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS



Ao longo de 2020, o GT focou na identificação dos temas que carecem de tratamento legislativo para o exercício das atividades de ouvidoria na administração pública. As principais entregas do grupo foram a elaboração de estudo sobre Legislação e Proposições sobre Ouvidoria e Tratamento de Denúncias na Administração Pública e a realização de pesquisa nacional com as ouvidorias públicas acerca dos temas que requerem aperfeiçoamento normativo. Participaram da pesquisa 385 ouvidorias de todos os poderes e esferas da União e o resultado será utilizado em 2021 para orientar o desenvolvimento de normas-modelo pela Rede Nacional de Ouvidorias. O estudo sobre legislação e proposições e o relatório completo da pesquisa podem ser obtidos na página da Ouvidoria Parlamentar (<http://www.camara.leg.br/ouvidoria>), na seção Dados.

**RELATÓRIO DA ENQUETE NACIONAL  
NORMATIZAÇÃO INTERNA NAS  
OUVIDORIAS PÚBLICAS**



# CAPACITAÇÃO

Além dessas atividades, a Ouvidoria Parlamentar incentivou a capacitação de seus servidores em atividades típicas de ouvidorias públicas, especialmente na modalidade à distância. Dentre as capacitações de que participaram, destacam-se os cursos Tratamento de Denúncias em Ouvidoria e Gestão em Ouvidoria, ambas promovidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), no âmbito do Programa de Formação Continuada (PROFOCO).