



**OUVIDORIA** PARLAMENTAR

# RELATÓRIO ANUAL

# 20

# 21

# MESA DIRETORA

---

## Presidente

Arthur Lira / PP-AL

## 1º Vice-Presidente

Marcelo Ramos / PL-AM

## 2º Vice-Presidente

André de Paula / PSD-PE

## 1º Secretário

Luciano Bivar / PSL-PE

## 2º Secretária

Marília Arraes / PT-PE

## 3º Secretária

Rose Modesto / PSDB-MS

## 4º Secretária

Rosângela Gomes /  
REPUBLICANOS-RJ

## Ficha Técnica

### Ouvidor-Geral

Deputado Delegado  
Marcelo Freitas / PSL-MG

### Chefe de Gabinete

Lúcio Martins

### Assessores

Alexandre Boquady

Elielma Correia

Nayara Neres

Rafael Santiago

Roberta Arcoverde

Rosa Maria Oliveira

### Contatos

Disque-Câmara: 0800 0 619 619

[www.camara.leg.br/faleconosco](http://www.camara.leg.br/faleconosco)

61 3215-8500

[ouvidoria@camara.leg.br](mailto:ouvidoria@camara.leg.br)



## Créditos

### Texto

Lúcio Martins

Rafael Santiago

Roberta Arcoverde

### Projeto Gráfico

Lúcio Martins

### Fotografia e Arte Gráfica

Pág. 3 – Liderança do PSL

Pág. 11 – Lúcio Martins

Pág. 12 - Publicidade Institucional - CD

Pág. 13 - Lúcio Martins

# SUMÁRIO

---

**03**

**Apresentação**

**04**

**Atendimento**

**05**

**Avaliação dos Usuários**

**06**

**Prazo de Atendimento**

**07**

**Análise das Temáticas**

**10**

**Rede Nacional de Ouvidorias**

**11**

**Acordo de Cooperação**

**12**

**Campanha Publicitária**

**13**

**Encontro de Ouvidorias**

# APRESENTAÇÃO

---

Neste primeiro ano de gestão à frente da Ouvidoria Parlamentar, procuramos manter um nível de excelência no atendimento aos cidadãos. Em 2021, a Ouvidoria foi responsável pelo tratamento de 1784 demandas dentre reclamações, denúncias, sugestões administrativas e elogios. Neste ano, buscamos de forma constante a celeridade, tendo atingido prazo médio de 6 dias e atendido 94% das demandas dentro dos 30 dias previstos na Lei nº 13.460 de 2017.

De modo pró-ativo, temos ampliado a parceria com a Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv), coordenada pela CGU, para fortalecer as ouvidorias públicas como canal de defesa dos direitos dos usuários do serviço público em todo o País. Nesse contexto, realizamos campanha publicitária de conscientização acerca dos relevantes preceitos do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos de modo coordenado com a Rede, o que será mantido como ação permanente de comunicação da Ouvidoria, sempre na data de aniversário da promulgação dessa importante lei.

Ainda como fruto dessas ações de cooperação, a Ouvidoria coordenou o Grupo de Trabalho de Articulação Legislativa da Rede, tendo elaborado em conjunto com outras 15 ouvidorias, duas normas-modelo que são agora a principal referência governamental para a criação e regulamentação de ouvidorias públicas no Brasil. Ainda promovemos evento simultâneo, em formato híbrido, na Conferência da União Nacional dos Legisladores e Legislativos - UNALE, em parceria com a Ouvidoria do Tribunal de Contas da União, voltado à troca de experiências com as Ouvidorias das Assembleias Legislativas. Foi também celebrado acordo de cooperação com a Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas.

Em 2022, esperamos dar continuidade às ações de cooperação, atuar por melhorias administrativas e normativas na Câmara e reformular a carta de serviços, em parceria com a área de comunicação, visando à melhoria da experiência de interação do cidadão com a Câmara dos Deputados.



"Essas normas-modelo são de suma importância para facilitar a instalação de ouvidorias em todo o País, sendo mais um passo para que a Lei 13.460/2017 seja cumprida. Elas irão ajudar na ampliação do acesso do cidadão aos órgãos públicos de todas as esferas, contribuindo para a melhoria dos serviços e permitindo um maior controle social."

**Ouvidor-Geral Delegado Marcelo Freitas**

# ATENDIMENTO

---

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria Parlamentar manteve atendimento aos cidadãos por meio dos canais remotos de atendimento: portal da Câmara dos Deputados - [www.camaraleg.br/faleconosco](http://www.camaraleg.br/faleconosco) e Disque-Câmara - 0800 0 619 619. O atendimento presencial, que representa historicamente um percentual pequeno das demandas, foi mantido suspenso durante este ano como medida preventiva devido à pandemia da Covid-19.

Tipologia	Quantidade	Percentual
Reclamação	607	34%
Denúncia	251	14%
Elogio	96	5%
Sugestão administrativa	86	5%
Fora de escopo	744	42%

O número total de demandas recebidas em 2021 foi de 1784, o que representa uma redução de 16% em relação a 2020. As tipologias Reclamação, Denúncia, Sugestão Administrativa e Elogio são aquelas recebidas e tratadas pela Ouvidoria Parlamentar, seguindo o que é previsto no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460 de 2017) e a normatização interna.

Entre os principais temas das demandas tratadas pela Ouvidoria estão os veículos de comunicação e os canais de interação com a sociedade, representando 25% de todas as manifestações recebidas em 2021, nas diferentes tipologias. As demandas que envolvem os deputados representam 18%, o que inclui principalmente demandas acerca de despesas da cota parlamentar, reclamações por dificuldade de contato com gabinetes e representações por quebra de decoro.

# AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS



- 139 Avaliações voluntárias
- 8% Atendimentos avaliados



**Nota Média 3,8**

Escala de 1 a 5

## Comparação das avaliações - 2021 x 2020

Tipologia	Média 2021	Média 2020
Reclamação	3,6	3,7
Denúncia	3,7	4,2
Elogio	4,8	3,9
Sugestão administrativa	4,5	3,9
Média Geral*	3,8	3,9

\*Média da nota das 139 avaliações.

# PRAZO DE ATENDIMENTO

---

O prazo médio de atendimento das demandas em 2021 foi de 6 (seis) dias, apresentando aumento de dois dias em relação a 2020, e voltando ao patamar verificado em 2019. O decréscimo desse indicador pode ser explicado, em parte, pela renovação da equipe de atendimento da Ouvidoria, bem como da rotatividade de servidores em setores administrativos que tratam parte relevante das manifestações.

Ao todo, 94% das demandas foram atendidas dentro do prazo inicial de 30 dias estabelecido pela Lei nº 13.460 de 2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Por outro lado, 112 demandas foram encerradas fora do prazo previsto de 30 dias, das quais 75 são denúncias que requerem maior tempo de apuração e análise pelos setores competentes.



# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS



## RECLAMAÇÕES

- **31% Atuação Parlamentar**  
Despesas, ética e decoro e comunicação
- **17% Portal da Câmara na internet**  
Erro em links e páginas, falta de informações, leiaute e acesso a serviços
- **16% TV Câmara**  
Programação, conteúdo, falhas de som e imagem
- **15% Canais de Interação**  
Fale Conosco, Disque-Câmara e enquetes



**Tempo médio: 7,08 dias**  
96% dentro do prazo legal de 30 dias



## ELOGIOS

- **51% Disque-Câmara - 0800 0 619 619**
- **21% TV Câmara**



**Tempo médio: 1 dia**  
100% dentro do prazo legal de 30 dias



# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS

---



## DENÚNCIAS

- 34% Despesas da cota parlamentar
- 33% Ética e decoro parlamentar
- 5% Desvios de conduta de servidores



Tempo médio: 19,77 dias

70% dentro do prazo legal inicial de 30 dias

Das 251 denúncias atendidas pela Ouvidoria, 34% abordaram o tema Despesas, principalmente acerca do uso da Cota para o Exercício Parlamentar (Ceap). Quando são identificados gastos desconformes, os valores são ressarcidos via Guia de Recolhimento da União (GRU).

Como forma de prevenir usos indevidos, a Ouvidoria tem buscado a aprovação de uma proposta da administração da Casa para alterar o Ato da Mesa nº 43/2009, o que tornaria mais rígido o reembolso de gastos com combustíveis. A proposta normativa está aguardando deliberação da Mesa Diretora da Casa. Quanto aos gastos de alimentação, a Ouvidoria, em parceria com o órgão responsável pela gestão da cota, solicitou à administração uma revisão do sistema informatizado para prevenir lançamentos de pedidos de reembolso não previstos na norma.

Nessa tipologia, 33% 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 desse tipo de denúncia consiste em informar as bases legais do processo de impedimento, com base nos dispositivos constitucionais e legais que regem a matéria e orientar sobre a atuação do Conselho de Ética e Decoro Parlamentar.

As denúncias relacionadas ao quadro de pessoal normalmente são analisadas pela Comissão Permanente de Disciplina, que tem a atribuição de realizar a apuração e orientar a administração da Casa quanto às possíveis sanções administrativas e outras medidas cabíveis.

# ANÁLISE DAS TEMÁTICAS



## SUGESTÕES ADMINISTRATIVAS

- **28% Canais de interação**  
Disque-Câmara, Fale conosco e enquetes
- **28% Portal da Câmara na internet**  
Conteúdos, informações e funcionalidades
- **21% TV Câmara**  
Conteúdos, programação e funcionamento



Tempo médio: 14,96 dias  
88% dentro do prazo legal de 30 dias

## FORA DE ESCOPO

Em 2021, foram recebidas 744 mensagens que foram classificadas como Fora do Escopo. Essas demandas referem-se a conteúdos não relacionados ao âmbito de atuação institucional da Câmara dos Deputados e da Ouvidoria Parlamentar. Entre essas demandas também incluem-se manifestações que se caracterizam como denúncias ou reclamações, por exemplo, porém são de responsabilidade de outros órgãos públicos, como Estados e municípios. Nesses casos, a Ouvidoria busca orientar o cidadão quanto ao destino correto da solicitação. Nesse quantitativo também estão incluídas as demandas canceladas por falta de informações mínimas, manifestações com agressões verbais, pedidos de ajuda e assessoramento jurídico, reflexões do cidadão, trotes, oferecimento de produtos e serviços, entre outras motivações.



Tempo médio: 1 dia  
100% dentro do prazo legal de 30 dias

## Coordenação do GT Articulação Legislativa da Rede Nacional de Ouvidorias

O Grupo de Trabalho teve a participação de profissionais de 15 ouvidorias públicas, e em 2021, concluiu a elaboração de duas normas-modelo que foram apresentadas e aprovadas pela Assembleia da Rede Nacional de Ouvidorias, uma voltada à criação de unidades de Ouvidoria e outra direcionada à regulamentação desse serviço nos órgãos públicos. As normas estão disponíveis na página da Rede Nacional de Ouvidorias, no seguinte link: [bit.ly/3gfiPNj](https://bit.ly/3gfiPNj)

Esse trabalho busca a difusão de conhecimentos para facilitar a normatização do serviço de Ouvidoria nos órgãos públicos por todo o País, especialmente daquelas instituições que têm menos recursos humanos e técnicos. Outros produtos gerados pelo GT, como uma enquete nacional sobre normatização, resultados de uma consulta pública e estudos legislativos, estão disponíveis na página da Ouvidoria Parlamentar - [www.camara.leg.br/ouvidoria](http://www.camara.leg.br/ouvidoria) - na seção Dados.

**15**  
Ouvidorias  
participaram do GT

**385**  
Ouvidorias  
participaram da  
enquete nacional  
sobre normatização  
interna



# ACORDO DE COOPERAÇÃO

---

A Ouvidoria Parlamentar celebrou acordo de cooperação com a Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (ALEAM), em outubro de 2021. Pela Ouvidoria da ALEAM, firmou o acordo o Ouvidor, Deputado Estadual Luis Felipe de Souza (PATRI/AM). Também prestigiou o ato de assinatura o Deputado Federal Delegado Pablo (PSL/AM).

O acordo de cooperação visa manter uma troca de experiências frequente entre as ouvidorias das duas Casas, integrar a ALEAM às atividades da Rede Nacional de Ouvidorias e disseminar conhecimentos acerca de boas práticas no serviço de ouvidoria às câmaras municipais. Dessa forma, a Ouvidoria Parlamentar busca ampliar sua atuação para o fortalecimento do serviço de ouvidoria como canal de defesa dos direitos dos usuários públicos, contribuindo assim para o controle social da administração pública.

Ações previstas:

- Reuniões técnicas para troca de experiências;
- Organização de eventos com Assembleias e Câmaras Municipais;
- Interações entre os setores administrativos acerca de demandas recorrentes.



"Compreendemos que a cooperação entre as Ouvidorias Legislativas é essencial para o fortalecimento do Legislativo em todo o País, particularmente porque permite uma maior interação e troca de experiências, fazendo com que boas práticas sejam amplificadas"

**Ouvidor-Geral Deputado  
Delegado Marcelo Freitas**

Ouvidor-Geral da Câmara Delegado Marcelo Freitas e Ouvidor da ALEAM Luis Felipe de Souza

# CAMPANHA PUBLICITÁRIA

Em parceria com a Rede Nacional de Ouvidorias, participamos juntamente com diversos órgãos públicos de todo o País da Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, realizando de forma simultânea uma campanha publicitária interna e externa visando à valorização da Lei nº 13.460 de 2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.



**Maratona da Defesa**  
DOS DIREITOS  
DOS USUÁRIOS DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

4 anos da Lei de  
Defesa dos Direitos do  
Usuário de Serviços Públicos

**Uma lei  
democrática:  
feita para todos.**

Na Câmara, qualquer cidadão  
pode registrar suas manifestações –  
reclamações, elogios, sugestões  
administrativas, denúncias  
com garantia de sigilo –  
pelo 0800 0 619 619 ou pelo  
Fale Conosco do portal da Casa  
na internet, basta acessar  
**[bit.ly/cidadaoCD](https://bit.ly/cidadaoCD)**

ReNOuv  
Ouvidoria  
Parlamentar  
CÂMARA DOS  
DEPUTADOS

## Campanha interna

- E-mail
- Fundo de tela
- Display de telefones
- Mural eletrônico
- Portal do servidor
- Portal dos gabinetes

## Campanha externa

- Rede Sociais
- TV Câmara
- Rádio Câmara
- Portal Institucional
- Assessoria de Imprensa

# ENCONTRO DE OUVIDORIAS

## Encontro de Ouvidorias: controle social no Poder Legislativo



As ouvidorias da Câmara dos Deputados e do Tribunal de Contas da União, em parceria com Assembleias Legislativas, compartilharam experiências sobre o controle social no Legislativo em evento simultâneo da 24ª Conferência da UNALE – União Nacional dos Legisladores e Legislativos, realizado em Campo Grande/MS, no formato híbrido.

A Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados apresentou os casos de fiscalização de despesas dos gabinetes parlamentares por ONGs que abordam os gastos reembolsáveis de alimentação e combustíveis. Como essas demandas são recorrentes, a Ouvidoria tem patrocinado junto à administração alterações na legislação interna e no sistema de prestação de contas como medida preventiva. Também apresentaram relatos as ouvidorias das Assembleias do Pará, de Pernambuco e dos Tribunais de Contas do Rio de Janeiro e do Rio Grande do Norte, além do Tribunal de Contas da União.



### Ouvidor-Geral da Assembleia Legislativa do Pará Raimundo Santos

O Deputado Estadual apresentou o projeto Forma Alepa/Elepa Itinerante que consiste na difusão de conhecimentos para prefeituras e câmaras municipais, além da participação direta no atendimento da população acerca da pandemia da Covid-19.



### Coordenadora da Ouvidoria do TCE/RJ Maristela Tavares

A Coordenadora ressaltou a importância do tratamento humanizado no atendimento aos usuários e a necessidade de treinamento permanente dos servidores e da sistematização dos processos internos em manuais, guias e livros digitais.



## CONTATOS

0800 0 619 619

[www.camara.leg.br/faleconosco](http://www.camara.leg.br/faleconosco)

61 3215-8500

[ouvidoria@camara.leg.br](mailto:ouvidoria@camara.leg.br)