



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2019

Ouvidora: Keyly Leandro da Silva

Cargo: Controle Interno

Matrícula nº: 107

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Deodópolis/MS, como macro função do Controle Interno, tem como objetivo a criação de um espaço de comunicação direta e simplificada entre o Poder Legislativo e a sociedade, visando o aperfeiçoamento e o esclarecimento ao cidadão das atividades realizadas pelo Órgão.

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria observará como diretrizes da sua atuação:

- a transparência da informação, com o objetivo de propiciar amplo acesso a ela e a sua divulgação;
- a proteção da informação, garantindo-se a sua disponibilidade, autenticidade e integridade;
- a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal;
- o zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas às demandas de seus usuários;
- a objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- a defesa da ética, da participação pessoal e da transparência nas relações entre o Poder Legislativo Municipal e os cidadãos;
- a garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

Assim partindo dessas premissas e diretrizes, o presente relatório tem por objetivo, consolidar as informações obtidas nas manifestações recebidas, bem como dar publicidade e transparência as atividades desenvolvidas durante o exercício de 2019.

2. AÇÕES DESENVOLVIDAS

As ações de fortalecimento da Ouvidoria no Poder Legislativo Municipal de Deodópolis/MS, ocorreram em parceria com o Governo Federal, a através da utilização da Plataforma Fala.BR, como sistema eletrônico oficial de comunicação direta com a sociedade, disponível no site oficial, Câmara Municipal de Deodapolis - MS, como também na plataforma da Controladoria Geral da União – CGU, Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

No site oficial da Câmara Municipal de Deodópolis/MS, também foram introduzidas informações sobre a designação do Ouvidor responsável, como também acrescidos os canais de atendimento presencial e via telefone.

Sobre o aspecto normativo, foi elaborada a Instrução Normativa nº 003/2019 que disciplina os procedimentos relativos a atividade da Ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo do Município de Deodópolis/MS.

Do ponto de vista profissional, considerando a importância das capacitações para um atendimento ao público de qualidade, foi executada a seguinte ação: participação no Programa de Certificação em Ouvidoria: promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, com 160h de carga horária;

3. ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTOS

Os dados a seguir representam os atendimentos da Ouvidoria, registradas no exercício de 2020, conforme a característica da manifestação: elogio, reclamação, denúncia, pedido de informações ou sugestões.



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

Quadro 01: Atendimentos da Ouvidoria - 2019

| Nº PROTOCOLO | TIPO DE MANIFESTAÇÃO | DATA DO REGISTRO | DATA DA RESPOSTA |
|----------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|
| 01721.2019.000001-81 | Reclamação | 03/07/2019 | ----- |

Fonte: E-Sic

Considerando que houve apenas um registro de manifestação, conclui-se que 100% do atendimento voltou-se para resolução de pedido de informação, não necessitando nesse caso, a categorização de demandas por assunto e/ou tipo de registro.

A pertinência da reclamação pela ausência de informações no site oficial, proporcionou melhorias internas, buscando-se regularizar e atualizar o site de forma a otimizar a transparência ativa do Órgão.

Com base nas diretrizes do Sistema Fala.Br, a Ouvidoria por meio de suas atividades proporcionou espaço de cidadania, cumprindo os requisitos e prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011 e pela Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público – Lei nº 13.460/2017.

Deodópolis, 18 de Janeiro de 2020.

Keyly Leandro da Silva
Ouvidora