



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS  
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

**RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2020**

Ouvidora: Keyly Leandro da Silva

Cargo: Controle Interno

Matrícula nº: 107

Portaria: 11/2020

## **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;



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS  
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

- a garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos.

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 2020.

## 2. AÇÕES DESENVOLVIDAS

As ações de fortalecimento da Ouvidoria no Poder Legislativo Municipal de Deodápolis/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 Deodápolis - 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 Deodápolis/MS, também foram introduzidas informações sobre a designação do Ouvidor responsável, como também acrescidos os canais de atendimento presencial e via telefone.

Do ponto de vista profissional, considerando a importância das capacitações para um atendimento ao público de qualidade, a Controladoria Interna, a cargo da Servidora Keyly Leandro da Silva, iniciou uma Pós Graduação específica na área de Ouvidoria;

## 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 - 2020

<b>Nº PROTOCOLO</b>	<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b>	<b>DATA DO REGISTRO</b>	<b>DATA DA RESPOSTA</b>
60.000740/2020-72	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	06/05/2020	20/05/2020

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.

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, 20 de Janeiro de 2021.

Keyly Leandro da Silva  
Ouvidora