



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS  
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

**RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA - 2023**

Ouvidora: Keyly Leandro da Silva

Cargo: Controle Interno

Matrícula nº: 107

Portaria: 22/2023

## **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;



## CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

- 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.

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 2023.

### **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 Deodópolis - 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.

Através da implantação do Programa de Integridade, o papel da Ouvidoria foi ampliado sendo o setor elevado como uma importante instância de Integridade. No período também foram feitas ações de fortalecimento com a propagação interna e externa sobre a importância da Ouvidoria no contexto social e público.

A elaboração da Carta de Serviço representa o atendimento da Lei de Proteção e Defesa dos Usuários do Serviço Público – Lei nº 13.460/2017, atuando como mais uma forma de comunicação entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade.

A Avaliação do Programa Nacional de Transparência Pública – PNTP, permitiu identificar importantes pontos de melhorias para uma otimização da Transparência



**CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA**

Ativa do Órgão, tendo como índice o percentual de 56,11%, enquadrando-se em nível intermediário da avaliação.

### **3. ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTOS**

Os dados a seguir representam os atendimentos da Ouvidoria, registradas no exercício de 2023, conforme a característica da manifestação: elogio, reclamação, denúncia, pedido de informações ou sugestões.

Quadro 01: Atendimentos da Ouvidoria - 2023

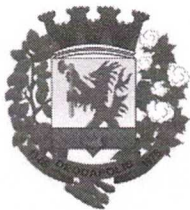
| <b>Nº</b>            | <b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO</b> | <b>DATA DO REGISTRO</b> | <b>DATA DA RESPOSTA</b> |
|----------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 00060.000982.2023-68 | PEDIDO DE INFORMAÇÃO        | 22/03/2023              | 03/04/2023              |

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 2024.



CÂMARA MUNICIPAL DE DEODÁPOLIS-MS  
DEPARTAMENTO DE CONTROLADORIA

*Keyly Leandro da Silva*

---

Keyly Leandro da Silva  
Ouvidora