



**ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE JARU**

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA E SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - 2023.**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Em atendimento ao artigo 30, inciso III, da Lei Federal de Acesso à Informação nº 12.527/2011, bem como do atendimento do art.3º, inciso IV da resolução nº 289, de 30 de outubro de 2023, que regulamentou no âmbito da Câmara Municipal de Jaru as atividades de Ouvidoria conforme a Lei Federal nº 13.460/17, esta Ouvidoria apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 o Relatório de Gestão Anual deverá indicar ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório de Gestão Anual deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaru tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Poder Legislativo, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

### **2. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Câmara Municipal de Jaru ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RO/Jaru/Manifestacao/RegistrarManifestacao>). Essa plataforma é o resultado do termo de adesão junto a CGU, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Câmara Municipal de Jaru recebe ainda, cartas e e-mails, com registros inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

### 3. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E PONTOS RECORRENTES

No ano de 2023, foram recebidas 18 (dezoitos) manifestações através da Plataforma Fala.BR, sendo que 03 (três) não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela Câmara Municipal de Jarú, mas sim relativas à competência exclusiva da Prefeitura Municipal de Jarú, sendo esse um ponto recorrente nas manifestações recebida por esta ouvidoria, portanto essas manifestações foram encaminhadas para o órgão correspondente, como mostra os prints nas imagens abaixo extraída da plataforma falabr.

#### Encaminhamentos de Manifestações

Busca ^

Órgão de Origem: Câmara Municipal - Jarú/RO

Órgão de Destino: Prefeitura - Jarú/RO

Número:

Tipo:

Formulário:

Situações:

Período de encaminhamento: 01/01/2023 a 31/12/2023

#### 4. DO RELATÓRIO

022772023.000009-46		Câmara Municipal - Jarú/RO	Prefeitura - Jarú/RO	Reclamação	21/06/2023	21/06/2023	1	Concluída
022772023.000002-70		Câmara Municipal - Jarú/RO	Prefeitura - Jarú/RO	Denúncia	26/03/2023	27/03/2023	1	Concluída
022772023.000001-99		Câmara Municipal - Jarú/RO	Prefeitura - Jarú/RO	Comunicação	17/01/2023	17/01/2023	1	Concluída

#### ESTATÍSTICO - SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES

Atendendo ainda ao art. 18 § 2º, inciso II e III da Instrução Normativa 052/2017/TCE-RO, segue as seguintes informações deste relatório.

MEIOS DE ENTRADA	Nº DE PEDIDOS
Sistema Ouvidoria	18
Meio Físico (Protocolo e Sic)	00
Meio Eletrônico (e-SIC)	00
Telefone fixo e e-mail (Sic)	00
<b>Total de chamadas</b>	<b>18</b>

<b>PEDIDOS RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS.</b>	<b>Nº DE PEDIDOS</b>
Reclamação	03
Solicitação	07
Sugestão	00
Elogio	00
Denúncia	01
Comunicação	04
<b>Total de solicitações recebidas</b>	<b>15</b>

<b>TIPO DE SOLICITANTE</b>	<b>Nº DE PEDIDOS</b>
Pessoa Física	18
Pessoa Jurídica (órgãos)	00

<b>ENCAMINHADA PARA OUTRO ORGÃO</b>	<b>Nº DE PEDIDOS</b>
PREFEITURA MUNICIPAL DE JARU	03

<b>RESULTADO DAS DEMANDAS</b>	<b>Nº DE PEDIDOS</b>
Aberto	00
Em andamento	00

<b>INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS DESCLASSIFICADOS NO PERÍODO</b>
No período de execução deste relatório, não houve nenhuma informação ou documento que tenha sido desclassificada.

<b>INFORMAÇÕES SIGILOSAS</b>
Informamos que esta Câmara Municipal de Jaru-RO, não dispõe de nenhuma documentação, processo ou informação de caráter sigiloso.

## **5. DO RELATÓRIO DETALHADO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR.**

A Plataforma Fala.BR disponibiliza ainda, o relatório de manifestações recebidas, sendo possível observar que a Câmara Municipal de Jaru recebeu no decorrer do ano de 2023, 15 (quinze) manifestações, sendo classificadas como: solicitação, comunicação, denúncia e reclamação conforme demonstrando na imagem abaixo.

## **6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria foram analisadas e encaminhadas ao setor competente e respondidas no prazo de 05(cinco) dias úteis, atendendo assim a Resolução nº238/CMJ/2019, de 20 de maio de 2019, que instituiu a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Jaru.

Órgãos	Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
<input type="text" value="Pesquisar"/> <input type="checkbox"/> Selecionar tudo <input checked="" type="checkbox"/> Câmara Municipal - Jarú/RO  <b>Situações</b> <input type="checkbox"/> Cadastrada <input type="checkbox"/> Complementação Solicitada <input type="checkbox"/> Complementada <input type="checkbox"/> Concluída <input type="checkbox"/> Encaminhada para Órgão Externo - Encerra... <input type="checkbox"/> Encaminhada por Outro Órgão <input type="checkbox"/> Prorrogada	Concluída	02277202300000350	Comunicação	Cidadão	Sim	Controle social			Internet	19/05/2023
	Concluída	02277202300000431	Reclamação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	23/05/2023
	Concluída	02277202300000512	Solicitação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	24/05/2023
	Concluída	02277202300000601	Solicitação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	25/05/2023
	Concluída	02277202300000784	Solicitação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	07/06/2023
	Concluída	02277202300000865	Solicitação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	07/06/2023
	Concluída	02277202300001080	Denúncia	Cidadão	Sim	Violência contra a mulher			Internet	26/06/2023
	Concluída	02277202300001160	Comunicação	Cidadão	Sim	Combate à desigualdade			Internet	03/07/2023
	Concluída	02277202300001241	Solicitação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	05/07/2023
	Concluída	02277202300001322	Solicitação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	20/07/2023
	Concluída	02277202300001403	Solicitação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	20/07/2023
	Concluída	02277202300001594	Reclamação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	17/08/2023
	Concluída	02277202300001675	Reclamação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	22/08/2023
	Concluída	02277202300001756	Comunicação	Cidadão	Sim	Transparência			Internet	29/09/2023
	Concluída	02277202300001837	Comunicação	Cidadão	Sim	Recursos Humanos			Internet	18/12/2023

Saliento que considerando a necessidade de adequação da resolução nº 238/CMJ/2019, no mês de outubro do ano de 2023, foi aprovada uma nova resolução de nº 289, de 30 de outubro de 2023 que regulamentou as atividades de ouvidoria em conformidade na Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e revogou a resolução nº 238/CMJ/2019.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

As manifestações desta Casa de Leis foram oportunamente respondidas no prazo legal.

Assim, eu Ivany Beling de Souza, devidamente reconduzida pela portaria nº 247/CMJ/GP/2023, assino o presente relatório de atendimento.

É o relatório.

Jarú/RO, 10 de janeiro de 2024.

Ivany Beling de Souza  
**OUVIDORA**

Portaria de recondução nº 247/CMJ/GP/2023

Rua Goiás, 3531 - Setor 02 - Jarú/RO CEP: 76.890-000  
Contato: (69) 3521-6250 - Site: [www.jaru.ro.leg.br](http://www.jaru.ro.leg.br) - CNPJ: 05.705.900/0001-58



Documento assinado eletronicamente por **IVANY BELING DE SOUZA, SECRETARIO DE GABINETE**, em 10/01/2024 às 07:45, horário de JARU/RO, com fulcro no art. 14 da [Resolução nº 265 de 14/02/2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [transparencia.jaru.ro.gov.br/](http://transparencia.jaru.ro.gov.br/), informando o ID **2081106** e o código verificador **71441637**.

### Cientes

Seq.	Nome	CPF	Data/Hora
1	ILSON PEDRO FÉLIX	***.680.972-**	10/01/2024 07:54
2	EDIMARLON OLIVEIRA CAMPOS	***.655.222-**	10/01/2024 08:07

