



ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE JARU

Comunicação Interna de Ouvidoria

C.I. Nº. 01/E-OUV/2025

DATA: 10 /01/ 2025

Da: Ouvidoria

Para: Presidente, Tatiane de Almeida Domingues

Assunto: Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão e da Pesquisa de Satisfação, exercício do ano de 2024.

Senhora Presidente,

Com os meus cumprimentos a Vossa Excelência, informo, por meio deste, que segue anexo, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e da Pesquisa de Satisfação, referente ao exercício do ano de 2024, para ciência.

Após a ciência de Vossa Excelência, este relatório será disponibilizado no site oficial desta Câmara, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017, que "Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública" .

Respeitosamente,

Ivany Beling de Souza
OUVIDORA
Portaria recondução nº 247/CMJ/GP/2023

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



Documento assinado eletronicamente por **IVANY BELING DE SOUZA, SECRETARIO DE GABINETE**, em 17/01/2025 às 09:58, 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 eproc.jaru.ro.gov.br, informando o ID **2856839** e o código verificador **1992A71A**.

Cientes

Seq.	Nome	CPF	Data/Hora
1	TATIANE DE ALMEIDA DOMINGUES	***.585.582-**	20/01/2025 12:23

Anexos

Seq.	Documento	Data	ID
1	CMJ - RELATÓRIO 01	10/01/2025	2856861

Docto ID: 2856839 v1

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão e da Pesquisa de Satisfação.

Órgão: Câmara Municipal de Jaru - RO

Período: Exercício de 2024.

1- APRESENTAÇÃO

Este relatório visa apresentar o panorama do atendimento realizado pela Ouvidoria, em conformidade com as disposições das Leis nº 13.460/2017 e Lei 12.527/2011. A Lei nº 13.460/2017 estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, enquanto a Lei nº 12.527/2011 regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal.

Conforme estabelecido no artigo 15 da Lei nº 13.460, o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria deve conter informações essenciais para a avaliação e o aprimoramento dos serviços públicos, dentre os aspectos que devem ser abordados, destacam-se, número de manifestações recebidas no ano anterior, motivos das manifestações, análise dos pontos recorrentes, providências adotadas pela administração pública, este relatório abrange ainda sobre o funcionamento da Ouvidoria, do relatório estatístico- serviços de informações ao cidadão, do relatório detalhado das manifestações recebidas no ano anterior, do resultado da pesquisa de satisfação, e do encaminhamento.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaru desempenha um papel fundamental como intermediária e mediadora entre o cidadão e o Poder Legislativo. Sua principal competência reside em facilitar o diálogo entre ambas as partes, de modo a garantir que as manifestações resultantes do exercício da cidadania sejam adequadamente ouvidas e atendidas. Através desse canal de comunicação, busca-se promover uma



constante evolução e aprimoramento dos serviços públicos oferecidos à comunidade, refletindo o compromisso da instituição com a transparência, a eficiência e a satisfação dos cidadãos.

Atendendo o disposto no artigo 30, inciso III, da Lei Federal de Acesso à Informação nº 12.527/2011, e em cumprimento ao artigo 3º, inciso IV, da resolução nº 289, de 30 de outubro de 2023, que regulamentou as atividades de Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Jarú de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, é com satisfação que apresentamos o Relatório Anual de Gestão. Este relatório engloba os resultados alcançados ao longo do ano de 2024, refletindo o compromisso desta Ouvidoria com a transparência, a prestação de contas e a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos à comunidade de Jarú.

2- DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Câmara Municipal de Jarú ocorre por meio de diferentes canais, visando facilitar o acesso e a comunicação. A principal plataforma utilizada para esse fim é a Plataforma [Fala.Br](#), que representa o resultado do termo de adesão firmado junto à Controladoria-Geral da União (CGU). Essa plataforma possibilita o tratamento eficiente das manifestações de ouvidoria, oferecendo uma abordagem integrada ao processo.

Através da Plataforma Fala.Br, os cidadãos têm a oportunidade de direcionar suas manifestações para os órgãos responsáveis, incluindo a Câmara Municipal de Jarú, de forma direta e descomplicada. Além disso, a Ouvidoria também recebe manifestações por outros meios, como cartas e e-mails. Essas comunicações são registradas e inseridas posteriormente na plataforma, garantindo a centralização e organização das informações em um único repositório, e no decorrer do ano de 2024 foram recebidas apenas manifestações através da plataforma Fala.br.

Para atender às necessidades dos usuários de forma abrangente, a Câmara Municipal de Jarú também oferece atendimentos presenciais e telefônicos. Esses canais



adicionais visam orientar adequadamente os cidadãos, fornecendo suporte e esclarecimentos conforme necessário.

3. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E PONTOS RECORRENTES

No ano de 2024, foram recebidas 02 (duas) manifestações através da Plataforma Fala.BR, sendo que 01 (uma) não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela Câmara Municipal de Jaru, mas sim relativas à competência exclusiva da Prefeitura Municipal de Jaru, sendo esse um ponto recorrente nas manifestações recebida por esta ouvidoria, portanto essa manifestação foi encaminhada para o órgão correspondente, como mostra os prints nas imagens abaixo extraída da plataforma falabr.

Encaminhamentos de Manifestações

Busca

Órgão de Origem

 X ▼

Órgão de Destino

 X ▼

Número de Protocolo

Tipo X ▼

Formulário X ▼

Situações

 ▼

Data inicial de Encaminhamento X 📅

Até X 📅

Data inicial de Cadastro X 📅

Até X 📅



Filtros Selecionados: Órgão de Origem: Câmara Municipal - Jarú/RO, Órgão de Destino: Prefeitura - Jarú/RO, Período de Encaminhamento: 01/01/2024 a 31/12/2024

Total de registros: 1

Número	Origem	Destino	Tipo	Cadastro	Encaminhamento	Quantidade total de encaminhamento(s)	Situação
022772024.000002-04	Câmara Municipal - Jarú/RO	Prefeitura - Jarú/RO	Comunicação	04/07/2024	05/07/2024	1	Concluída

Exibir 10 1-1 de 1 itens Página 1 < >

4. DO RELATÓRIO ESTATÍSTICO - SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES.

Atendendo ainda ao art. 18 § 2º, inciso II e III da Instrução Normativa 052/2017/TCE-RO, alterada pela Instrução Normativa nº62/2018/TCE-RO segue as seguintes informações deste relatório:

Conforme dados abaixo é possível observar que no decorrer do ano de 2024, não recebemos pedidos de acesso à informação, apenas 01(uma) manifestação de Ouvidoria.

MEIOS DE ENTRADA	Nº DE PEDIDOS
Sistema Ouvidoria	01
Meio Físico (Protocolo e Sic)	00
Meio Eletrônico (e-SIC)	00
Telefone fixo e e-mail (Sic)	00
Total de chamadas	01

PEDIDOS RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS.	Nº DE PEDIDOS
Reclamação	00
Solicitação	01
Sugestão	00
Elogio	00
Denúncia	00
Comunicação	00
Total de solicitações recebidas	01

TIPO DE SOLICITANTE	Nº DE PEDIDOS
---------------------	---------------



Pessoa Física	01
Pessoa Jurídica (órgãos)	00

ENCAMINHADA PARA OUTRO ORGÃO	Nº DE PEDIDOS
PREFEITURA MUNICIPAL DE JARU	01

RESULTADO DAS DEMANDAS	Nº DE PEDIDOS
Aberto	00
Em andamento	00

INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS DESCLASSIFICADOS NO PERÍODO
Durante o período abrangido por este relatório, não houve registro de nenhuma informação ou documento que tenha sido desclassificado.


INFORMAÇÕES SIGILOSAS
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, oferece acesso ao relatório completo das manifestações recebidas, permitindo uma análise detalhada das interações ocorridas durante o ano anterior. Conforme os registros, no decorrer do ano de 2024, a Câmara Municipal de Jaru recebeu apenas 01 (uma) manifestação e concluída no prazo legal.

O Print abaixo, extraído da plataforma fala.br, demonstra a distribuição das manifestações recebidas no decorrer do ano de 2024, destacando a classificação e a quantidade de cada tipo de manifestação, proporcionando uma visão clara e transparente do panorama das interações entre a comunidade e a Câmara Municipal de Jaru.





CGU
Controladoria-Geral da União

Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos)

Dados atualizados até o dia 08/01/2025

Órgãos	Situação	NUP	Tipo	Registrado por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data
Procurar	Concluída	02277202000000290	Comunicação	Cidadão		Outros em Proteção Social			Internet	01-03-2020		
<input checked="" type="checkbox"/> Selecionar tudo	Concluída	02277202000000614	Reclamação	Cidadão		Agente Público			Internet	26-11-2020	28-12-2020	
<input checked="" type="checkbox"/> Câmara Municipal - Jaru/RO	Concluída	02277202100000136	Comunicação	Cidadão		Fraude em auxílio emergencial - coronavírus			Internet	12-04-2021		
	Concluída	02277202100000217	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	15-04-2021	17-05-2021	
	Concluída	02277202100000489	Elogio	Cidadão		Acesso à informação			Internet	04-06-2021	07-07-2021	
	Concluída	02277202100000640	Reclamação	Cidadão		Transparência			Internet	16-10-2021	17-11-2021	
	Concluída	02277202100000721	Sugestão	Cidadão		Ensino Médio			Internet	22-11-2021	22-12-2021	
	Concluída	02277202200000243	Solicitação	Cidadão		Cadastro			Internet	02-06-2022	04-07-2022	
	Concluída	02277202200000324	Comunicação	Cidadão		Comunicações			Internet	26-11-2022	28-12-2022	
	Concluída	02277202300000330	Comunicação	Cidadão		Controle social			Internet	19-05-2023	20-06-2023	
	Concluída	02277202300000431	Reclamação	Cidadão		Transparência			Internet	23-05-2023	22-06-2023	
	Concluída	02277202300000512	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	24-05-2023	23-06-2023	
	Concluída	02277202300000601	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	25-05-2023	26-06-2023	
	Concluída	02277202300000784	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	07-06-2023	11-07-2023	
	Concluída	02277202300000865	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	07-06-2023	11-07-2023	
	Concluída	02277202300001080	Denúncia	Cidadão		Violência contra a mulher			Internet	26-06-2023	26-07-2023	
	Concluída	02277202300001160	Comunicação	Cidadão		Combate à desigualdade			Internet	03-07-2023	03-08-2023	
	Concluída	02277202300001241	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	05-07-2023	04-08-2023	
	Concluída	02277202300001322	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	20-07-2023	21-08-2023	
	Concluída	02277202300001403	Solicitação	Cidadão		Transparência			Internet	20-07-2023	21-08-2023	
	Concluída	02277202300001594	Reclamação	Cidadão		Transparência			Internet	17-08-2023	18-09-2023	
	Concluída	02277202300001675	Reclamação	Cidadão		Transparência			Internet	22-08-2023	21-09-2023	
	Concluída	02277202300001756	Comunicação	Cidadão		Transparência			Internet	29-09-2023	31-10-2023	
	Concluída	02277202300001837	Comunicação	Cidadão		Recursos Humanos			Internet	18-12-2023	17-01-2024	
	Concluída	02277202400000115	Solicitação	Cidadão		Cadastro			Internet	21-03-2024	23-04-2024	

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Com o intuito de cumprir as disposições estabelecidas pelo artigo 23 da Lei nº 13.460, de 2017, que preconiza a avaliação contínua dos serviços públicos, foi disponibilizada no site desta Casa de Leis, uma [pesquisa online de satisfação](#), com o objetivo de estabelecer um canal direto de comunicação entre a população e a administração pública. Por meio dessa pesquisa, os cidadãos têm a oportunidade de expressar suas opiniões, avaliar os serviços recebidos e sugerir melhorias. A pesquisa abrange diversos aspectos relacionados à satisfação do usuário, tais como a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos, além de possibilitar a identificação das unidades que necessitam de aprimoramento e aperfeiçoamento.

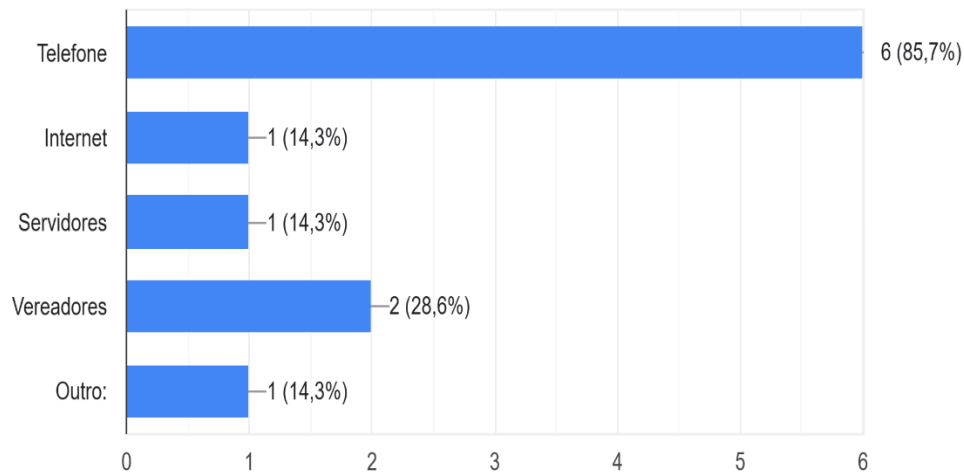
7. DO RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Atendendo ao parágrafo 2º do artigo 23 da Lei 13.460/2017, no qual diz que o [resultado da avaliação](#) deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, divulgamos o resultado da pesquisa de avaliação referente ao ano de 2024.

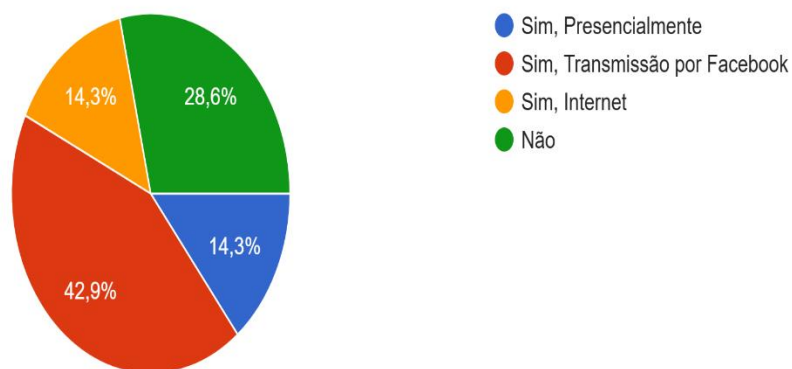
Quais as principais formas de contato com a Câmara Municipal de Jaru/RO?

7 respostas



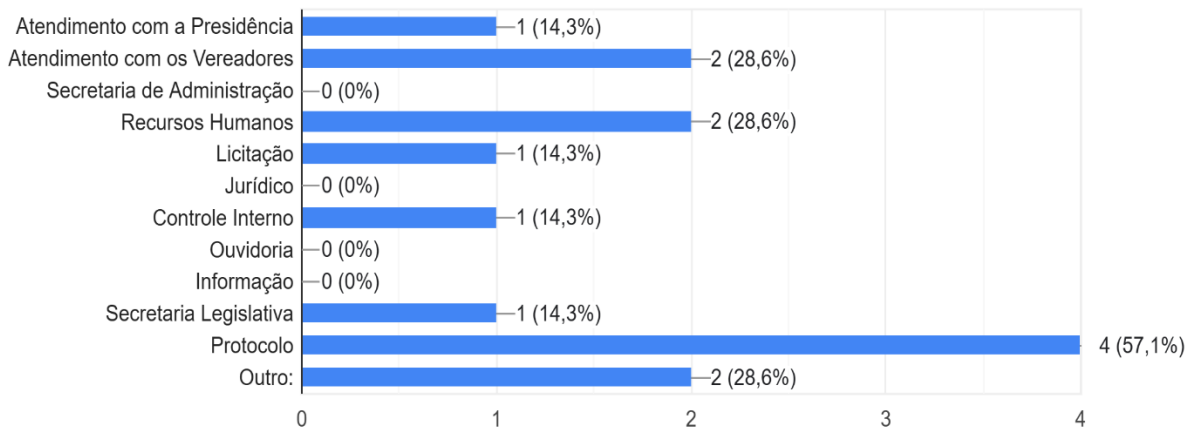
Costuma participar das Sessões da Câmara Municipal de Jaru/RO?

7 respostas



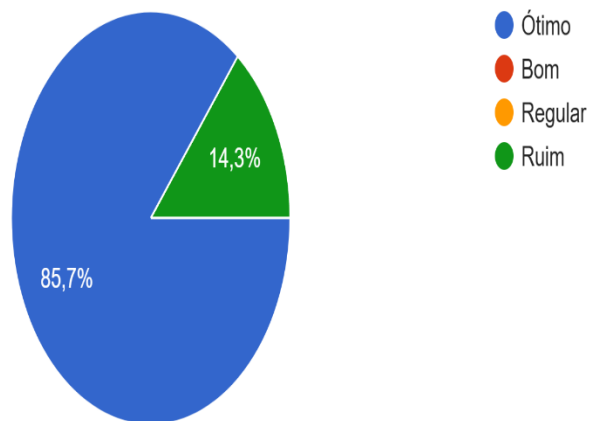
Quais são os serviços mais utilizados?

7 respostas



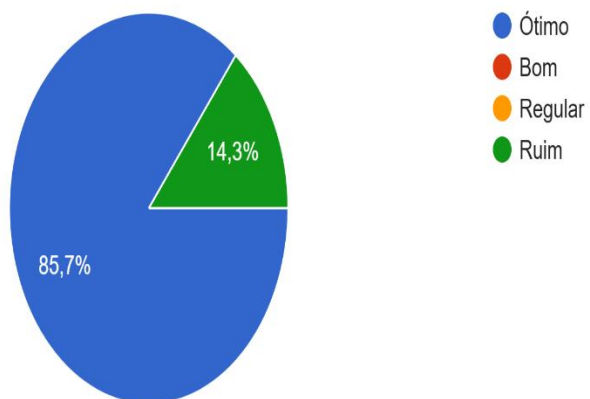
Qual o grau de satisfação com os compromissos e prazos para a prestação dos serviços/atendimentos?

7 respostas



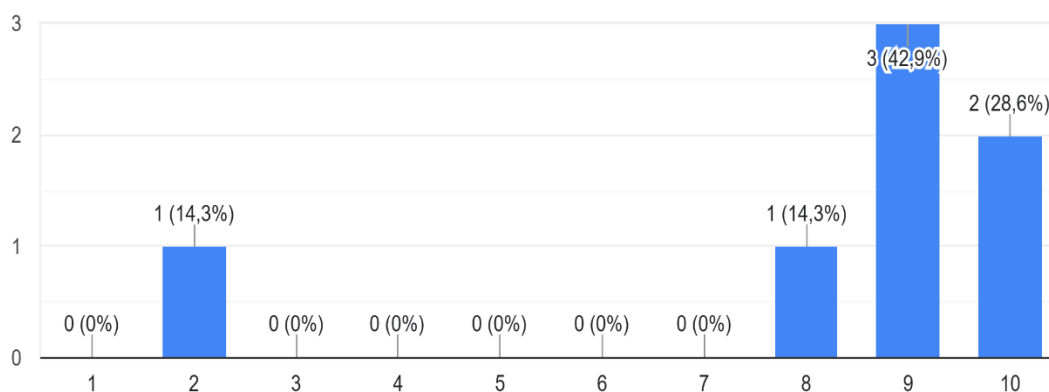
Qual o grau de satisfação com os serviços prestados/atendimento?

7 respostas

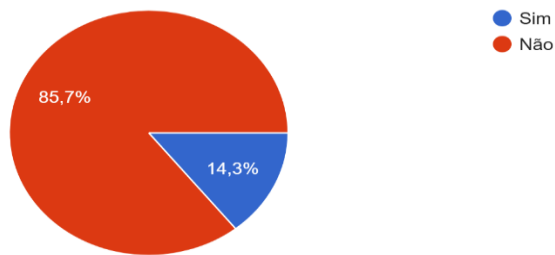


De maneira geral, como você classifica nossos serviços, quanto a qualidade do atendimento, solução do problema, tempo de espera, acessibilidade e organização?

7 respostas



Tem alguma sugestão de melhoria ? Se sim, clique aqui e acesse Ouvidoria <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
7 respostas



8- DO ENCAMINHAMENTO.

Atendendo o disposto no artigo 15 da Lei 13.460/2017, parágrafo único, no qual diz que o relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e sua disponibilização integral na internet, encaminho para Ciência o relatório de gestão anual da Ouvidoria e Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, promovendo assim o acesso ao público e transparência a todas as informações contidas, em consonância com os princípios da transparência e do acesso à informação.

9- CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Após análise e resposta às manifestações recebidas, cumpriram-se os prazos estabelecidos pela legislação vigente, conclui-se este relatório de atendimento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaru. Assegura-se que todas as demandas foram tratadas de forma adequada e em conformidade com os procedimentos estabelecidos.

É o relatório.

Jaru/RO, 10 de janeiro de 2025.

Ivany Beling de Souza

Ouvidora

Portaria de recondução nº 247/CMJ/GP/2023



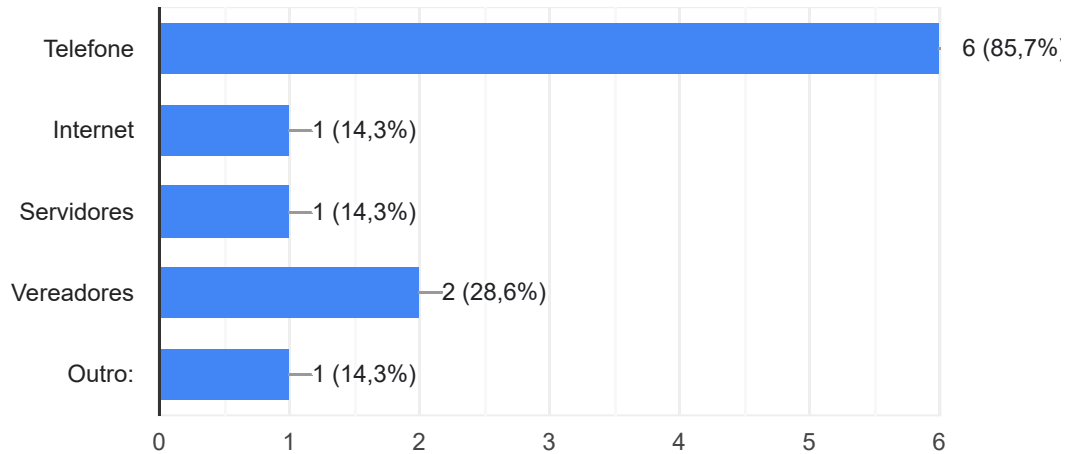
Pesquisa de Satisfação da Câmara Municipal de Jaru/RO

7 respostas

Quais as principais formas de contato com a Câmara Municipal de Jaru/RO?

 Copiar

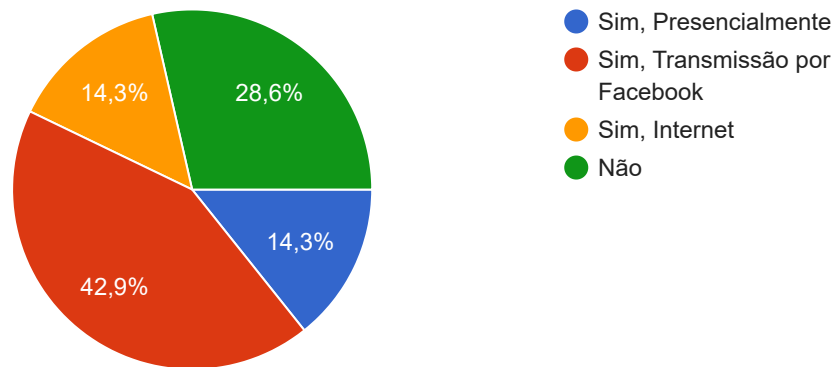
7 respostas



Costuma participar das Sessões da Câmara Municipal de Jaru/RO?

 Copiar

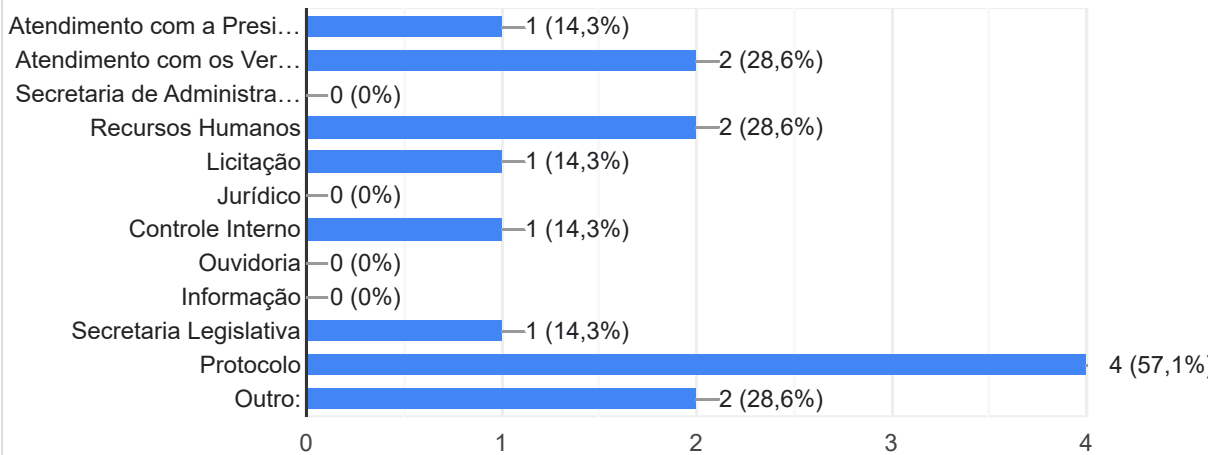
7 respostas



Quais são os serviços mais utilizados?

 Copiar

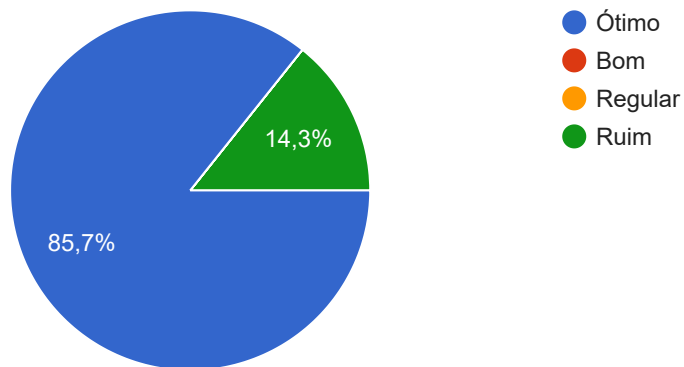
7 respostas



Qual o grau de satisfação com os compromissos e prazos para a prestação dos serviços/atendimentos?

 Copiar

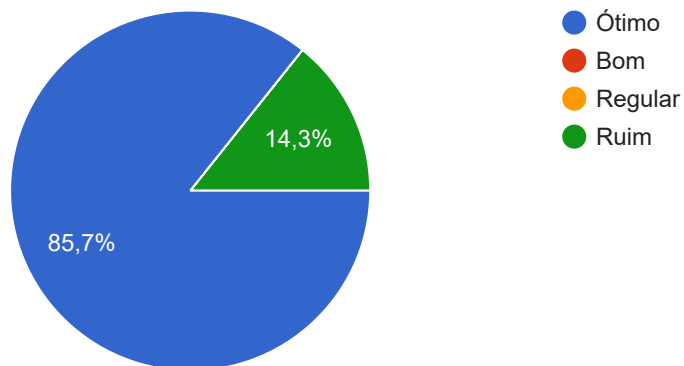
7 respostas



Qual o grau de satisfação com os serviços prestados/atendimento?

 Copiar

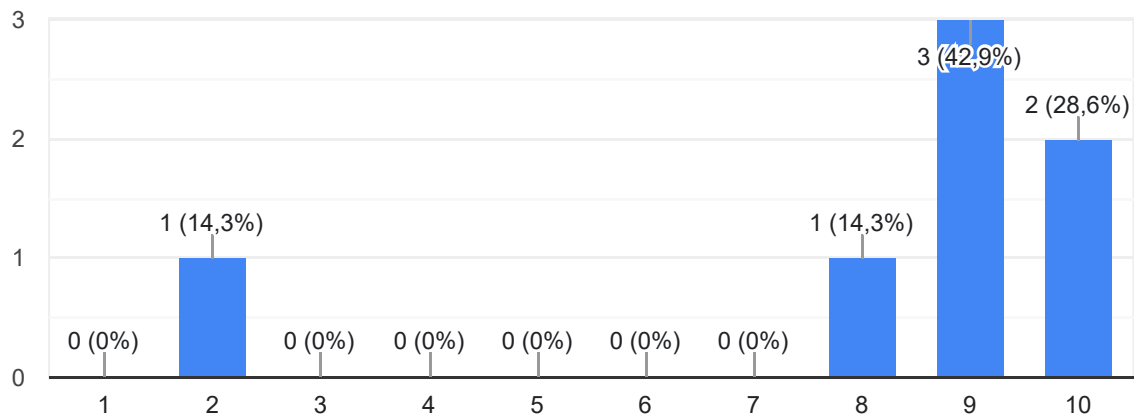
7 respostas



De maneira geral, como você classifica nossos serviços, quanto a qualidade do atendimento, solução do problema, tempo de espera, acessibilidade e organização?



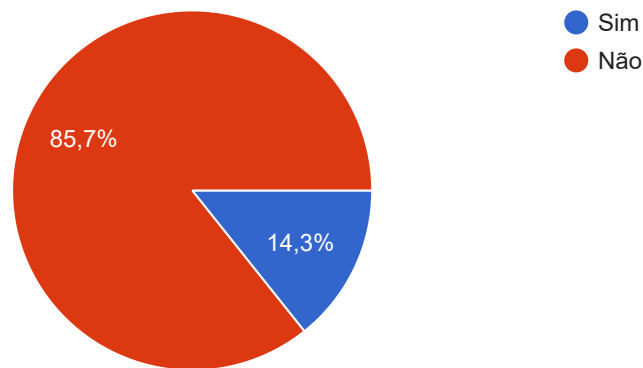
7 respostas



Tem alguma sugestão de melhoria ? Se sim, clique aqui e acesse Ouvidoria <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



7 respostas



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Does this form look suspicious? [Relatório](#)

Google Formulários









Município de Jarú

04.279.238/0001-59
RUA RAIMUNDO CANTANHEDE
www.jaru.ro.gov.br

FICHA CADASTRAL DO DOCUMENTO ELETRÔNICO

Tipo do Documento	Identificação/Número	Data
CMJ - RELATÓRIO	01	10/01/2025

ID: 2856861	Processo	Documento
CRC: 1F172553		
Processo: 0-0/0		
Usuário: IVANY BELING DE SOUZA		
Criação: 10/01/2025 08:41:00	Finalização: 10/01/2025 08:41:17	

MD5: **B8BB6A8DBAF654431CBA055986CD5677**
SHA256: **499A9C6AB4AD3AE9E027D567441789A8D129F4F0659131A4AC1727CAB7145E25**

Súmula/Objeto:

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão e da Pesquisa de Satisfação-exercício 2024.

INTERESSADOS

IVANY BELING DE SOUZA	RO	10/01/2025 08:41:00
-----------------------	----	---------------------

ASSUNTOS

Relatório de Ouvidoria	10/01/2025 08:41:00
------------------------	---------------------

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CMJ - RELATÓRIO 01	10/01/2025	2856839
--------------------	------------	---------

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site eproc.jaru.ro.gov.br informando o ID 2856861 e o CRC 1F172553.