



ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE JARU

Comunicação Interna de Ouvidoria

C.I: Nº 01/2026

Data: 08/01/2026

Da: Ouvidoria

Para: Presidente, Tatiane de Almeida Domingues

Assunto: Encaminhamento do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do ano de 2025.

Excelentíssima Presidente,

Com os meus cumprimentos a Vossa Excelência,

Venho por meio deste informar que segue em 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 ano de 2025, para ciência.

Informo, ainda, que, após a ciência de Vossa Excelência, o referido relatório será publicado integralmente no site oficial desta Câmara Municipal, em conformidade com o artigo 15, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, assegurando a transparência e o amplo acesso às informações pelos usuários dos serviços públicos.

Respeitosamente,

Ivany Beling de Souza
Ouvidora
Portaria 120/GP/CMJ/2025

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 08/01/2026 às 11:23, 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 **3689943** e o código verificador **13D61ED8**.

Cientes

Seq.	Nome	CPF	Data/Hora
1	TATIANE DE ALMEIDA DOMINGUES	***.585.582-**	08/01/2026 11:34

Anexos

Seq.	Documento	Data	ID
1	Relatório Anual de Ouvidoria exercício -2025	08/01/2026	3690450

Docto ID: 3689943 v1



➤ **OUVIDORIA - CÂMARA MUNICIPAL DE JARU/RO**

Relatório Anual - 2025

- Gestão da Ouvidoria - Lei nº13.460/2017;
- Serviço de Informação ao Cidadão SIC/e-SIC – Lei nº12.527/2011;
- Pesquisa de Satisfação - Lei nº13.460/2017.

Ouvidora: Ivany Beling de Souza



Sumário

1. Apresentação.....	2
2. Canais de Atendimento.....	3
2.1 Plataforma - Fala.BR	3
2.2 Atendimento Presencial	3
2.3 Atendimento via e-mail	4
2.4 Atendimento por Whatsapp	4
3. Dados Consolidados – Exercício de 2025.....	5
3.1 Manifestações de Ouvidoria com base na Lei nº 13.460/2017.....	5
3.2 Pedidos de Acesso à Informação com base na Lei nº 12.527/2011.	5
3.3 Relatório detalhado de manifestações.	5
3.3 Consulta de Relatórios Detalhados de Manifestações Recebidas - Painel Resolveu?.....	7
4. Apresentação de Dados Estatísticos.....	9
4.1. Apresentação de Dados Gráficos	10
5. Da Pesquisa de Satisfação.....	12
5.1 Do Relatório da Pesquisa de Satisfação	13
6. Troca de Experiências e Boas Práticas entre Ouvidorias.....	14
7. Ciclo de Reuniões Técnicas (<i>online</i>) - Ouvidorias Municipais - TCE/RO.....	17
8. Do Encaminhamento e da Publicação do Relatório.....	20
9. Considerações Finais.....	17



1. Apresentação

Este relatório reúne, de forma integrada, as informações referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos e tratados durante o ano de 2025, no âmbito da Câmara Municipal de Jarú, em conformidade com as disposições das Leis Federais, lei nº 13.460/2017 e lei nº 12.527/2011, que constituem a base normativa para a atuação dos órgãos públicos no relacionamento com o cidadão.

A [Lei nº 13.460/2017](#), estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública em todos os níveis federal, estadual e municipal. Essa legislação determina, entre outros pontos, a participação do cidadão na avaliação e fiscalização dos serviços prestados, inclusive por meio de ouvidorias, a criação de mecanismos de atendimento ao usuário, como canais de reclamação, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de simplificação de serviços, a obrigatoriedade de resposta às manifestações, respeitando prazos e assegurando tratamento adequado e resolutivo, a implantação de cartas de serviços ao cidadão, que devem informar de forma clara sobre os serviços públicos disponíveis e os compromissos assumidos pela administração. Esta lei foi regulamentada, no âmbito desta Câmara por meio da Resolução nº 238/CMJ/2019, de 20 de maio de 2019, posteriormente, revogada pela resolução nº 289, de 30 de outubro de 2023, em virtude da necessidade de adequação estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017.

A [Lei nº 12.527/2011](#), conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamenta o direito fundamental de acesso às informações públicas, previsto no art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal. Essa norma representa um marco na promoção da transparência ativa e passiva na administração pública, ao garantir que qualquer cidadão possa solicitar informações públicas, independentemente de justificativa, todo órgão e entidade pública tem o dever de garantir o acesso à informação, promovendo a transparência de sua atuação.

A Lei de acesso à informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, foi regulamentada no âmbito da Câmara Municipal de Jarú pelo [Decreto Legislativo nº. 09/CMJ/2017 de 27 de junho de 2017](#).



2. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a ampla participação do cidadão e o acesso facilitado aos serviços públicos. Por meio desses canais, é possível registrar manifestações, solicitar informações, enviar sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou pedidos de acesso à informação.

2.1 Plataforma - Fala.BR

O Fala.BR é uma plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal, desenvolvida e gerida pela Controladoria-Geral da União – CGU.

A Câmara Municipal de Jarú firmou termo de adesão junto à CGU, formalizando sua integração à plataforma. Desde então, a Ouvidoria da Câmara utiliza o Fala.BR como canal oficial para o recebimento de manifestações, tais como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações. A partir de fevereiro de 2025, passou também a operar o módulo de Acesso à Informação da plataforma, reunindo em um único ambiente o recebimento e tratamento das demandas previstas na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e na Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A centralização dos canais de atendimento por meio do Fala.BR permite à Ouvidoria aprimorar a gestão das manifestações recebidas, garantindo maior transparência, agilidade no atendimento e facilidade de acesso da população aos serviços oferecidos pelo Poder Legislativo Municipal.

Por meio do Fala.BR, qualquer cidadão pode registrar e acompanhar manifestações de ouvidoria (denúncias, elogios, sugestões, reclamações e solicitações) e dos pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011.

A plataforma está disponível ao público no site oficial da Câmara Municipal de Jarú, no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

2.2 Atendimento Presencial



O atendimento presencial é realizado na sede da Câmara Municipal de Jarú, na sala da Ouvidoria, localizada na Ala Administrativa, Avenida Goiás, nº 3531, Setor 02 – Jarú/RO, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30, onde o cidadão pode registrar sua manifestação diretamente com a servidora responsável pela Ouvidoria. No entanto no ano de 2025 não houve registro de demandas presencial.

2.3 Atendimento via e-mail

Os cidadãos podem encaminhar manifestações, solicitações de informação, elogios, sugestões, reclamações ou denúncias diretamente para o endereço eletrônico ouvidoria@jaru.ro.leg.br. Todas as demandas recebidas por e-mail, são registradas pela servidora responsável pela Ouvidoria no sistema Fala.BR, garantindo um local único para controle, acompanhamento e geração de relatórios. No entanto, no ano de 2025 não houve registro de demandas recebidas por e-mail.

2.4 Atendimento por Whatsapp

No ano de 2025, a Câmara Municipal de Jarú passou a disponibilizar um canal adicional de atendimento por meio do aplicativo whatsapp através do número (69) 99350-8096. A iniciativa tem como objetivo facilitar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) e promovendo assim uma comunicação mais ágil e direta com o Poder Legislativo.

As demandas encaminhadas por esse canal seguem os mesmos prazos legais de resposta, 30(trinta) dias, conforme a Lei nº 13.460/2017, para manifestações de Ouvidoria e 20 (vinte) dias, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), para pedidos formais de acesso à informação.

As manifestações recebidas por este canal são registradas no sistema Fala.BR pela servidora responsável pela ouvidoria e tratadas conforme os mesmos critérios técnicos e legais adotados para os demais meios, respeitando os prazos previstos na legislação vigente.

No ano de 2025, esta Ouvidoria recebeu 01(uma) manifestação por meio do WhatsApp, através do número (69) 99350-8096. A demanda foi registrada no sistema Fala.BR e, devido ao teor apresentado não se enquadrar na competência desta Câmara Municipal,



foi encaminhada à ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jarú, órgão responsável pelo atendimento adequado.

3. Dados Consolidados – Exercício de 2025

Durante o exercício de 2025, foram registradas e tratadas as seguintes manifestações no âmbito da Ouvidoria e do Acesso à Informação:

3.1 Manifestações de Ouvidoria com base na Lei nº 13.460/2017.

- Quantidade de manifestações recebidas: 08 (oito).
- Tipos de manifestações recebidas: comunicação, solicitação, sugestão e elogio
- Tratadas e concluídas no âmbito desta Câmara: 03(três).
- Arquivada com a devida justificativa (falta de clareza/insuficiência de dados):01(uma)
- Encaminhada a outro órgão: 04(quatro).
- Percentual de manifestações respondidas no prazo legal: 100%.

3.2 Pedidos de Acesso à Informação com base na Lei nº 12.527/2011.

Durante o ano de 2025, não foram registrados pedidos de acesso à informação nesta Ouvidoria.

3.3 Relatório detalhado de manifestações.

A Plataforma Fala.Br, oferece acesso ao relatório completo das manifestações recebidas, conforme as imagens abaixo extraídas do relatório é possível visualizar a distribuição das manifestações recebidas no decorrer do ano de 2025, com destaque para a classificação e a quantidade de cada tipo, bem como da manifestação arquivada. Essa visualização proporciona um panorama claro e transparente das interações entre os cidadãos e a Câmara Municipal de Jarú.



Justificativa do arquivamento: a manifestação foi arquivada por falta de clareza e insuficiência de dados. Por se tratar de um registro anônimo, não foi possível solicitar complementação de informações ao cidadão (a). Além disso, a manifestação não apresentava elementos mínimos de autoria e materialidade, o que justifica seu arquivamento, dada a impossibilidade de obter informações adicionais, uma vez que o (a) manifestante não se identificou.

Prints do Relatório detalhado das manifestações recebidas: sendo 03(três) concluídas e 01(uma) arquivada no ano de 2025.

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data
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	02277202300000350	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		Cadastm			Internet	21-03-2024	23-04-2024	
Concluída	02277202500000141	Comunicação	Cidadão		Transparência			Internet	23-01-2025	24-02-2025	
Concluída	02277202500000303	Solicitação	Cidadão		Concurso			Internet	21-02-2025	25-03-2025	
Concluída	02277202500000494	Elogio	Cidadão		Atendimento			Internet	04-04-2025	06-05-2025	

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.
Arquivada	02277202500000575	Comunicação	Cidadão	



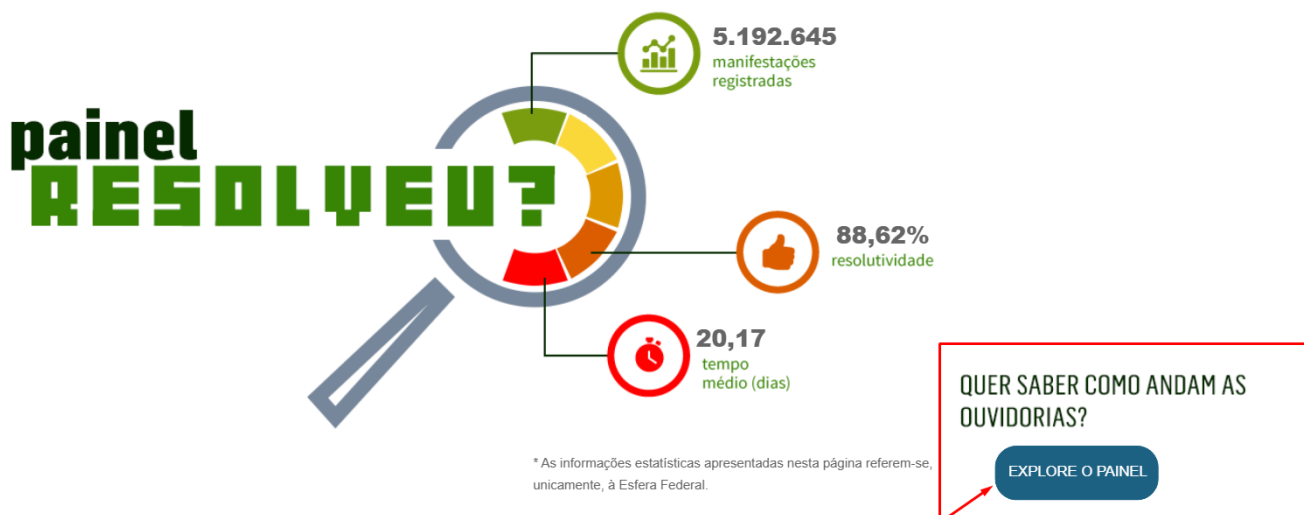
3.3 Consulta de Relatórios Detalhados de Manifestações Recebidas - Painel Resolveu?

Qualquer cidadão pode acompanhar o relatório detalhado das manifestações recebidas por esta ouvidoria, por meio do [Painel Resolveu?](#) desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é uma ferramenta pública e online que disponibiliza informações consolidadas sobre manifestações de ouvidoria, como denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - registradas diariamente na Administração Pública por meio da Plataforma Fala.BR, ou seja apenas disponível para os Municípios que aderiram ao sistema Fala.BR do Governo Federal.

Conforme demonstrado na imagem abaixo, no ano de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebeu 08 (oito) manifestações, sendo 03 (três) tratadas e concluídas no âmbito desta Câmara, 01 (uma) arquivada com a devida justificativa (falta de clareza/insuficiência de dados), e 04 (quatro) encaminhada a outro órgão, por não se tratar de competência desta Ouvidoria.

Todas as manifestações foram analisadas e respondidas de forma tempestiva, dentro dos prazos legais, assegurando o atendimento adequado e em conformidade com os procedimentos normativos, conforme demonstrado nos prints abaixo.

Essas informações podem ser consultadas por qualquer pessoa sem necessidade de registro, diretamente no Painel Resolveu? por meio do link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. basta explorar o painel conforme demonstrado nas imagens abaixo e selecionar a Ouvidoria que deseja consultar.



PAINEL RESOLVEU?
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Dados do painel de 09/12/2014 a 06/01/2026
Última Atualização: 07/01/2026

FILTROS

Esfera = Municipal
Ouvidoria Ativa = Sim
UF = RR
Nome Órgão Entidade = Câmara Municipal - Jaru/RO
Período do Cadastro = 01/01/2025 - 07/01/2026

Limpar Filtros

ESFERA ¹
Municipal

PODER ¹
Tudo

UF ¹
RO

SEGMENTO ¹
Tudo

PARTICIPA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS ¹
Tudo

OUVIDORIA ATIVA ¹
Sim

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE ¹
Procurar
 Câmara Municipal - Espigão D'Oeste/RO
 Câmara Municipal - Itapua do Oeste/RO
 Câmara Municipal - Jaru/RO

VISÃO GERAL BUSCADOR DE OUVIDORIAS

Câmara Municipal - Jaru/RO

4 ¹ 1 ¹
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ORGAO

EM TRATAMENTO ¹
0
0% ¹ 0% ¹
DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO

RESPONDIDAS ¹
3
15,3 ¹
Tempo Médio (d...
100,0% ¹ 0% ¹
DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO

ARQUIVADAS ¹
1
ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS ¹
4 ¹

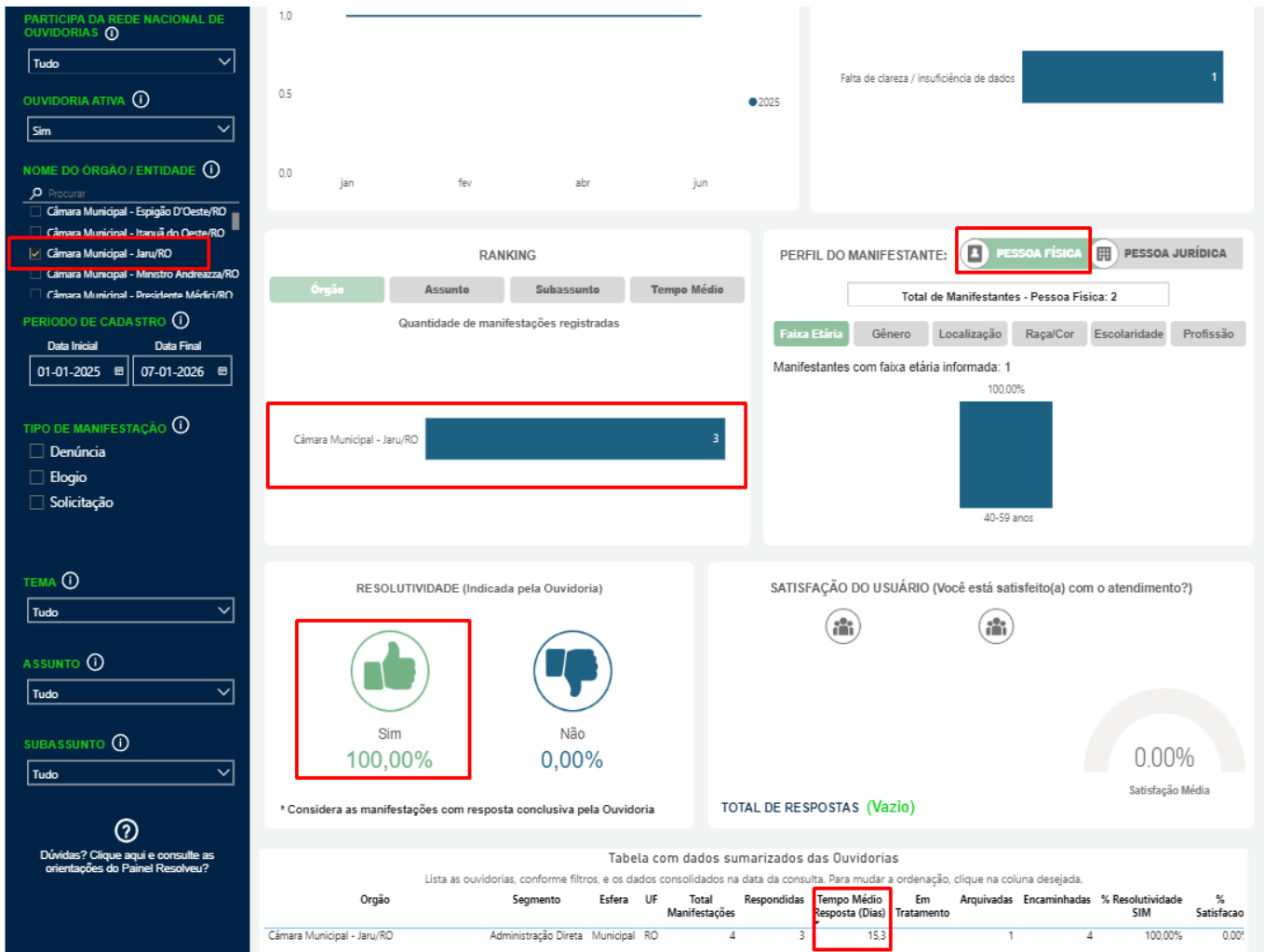
SÉRIE HISTÓRICA
Quantidade Resolutividade Tempo Médio
Evolução da quantidade de manifestações registradas
1.0
0.5
0.0
jan fev abr jun
2025

ARQUIVADAS TIPO DE MANIFESTAÇÃO
Falta de clareza / insuficiência de dados 1

RANKING

PERFIL DO MANIFESTANTE: PESSOA FÍSICA PESSOA JURÍDICA





4. Apresentação de Dados Estatísticos

Canais de Recebimento	Quantidades	Ações realizadas pela Ouvidora
Plataforma Fala.BR/ouvidoria	07	Resposta encaminhada ao cidadão e concluída no sistema, arquivada e encaminhada para o órgão competente.
Telefone (whatsApp)	01	Registrada no sistema Fala.Br para o cidadão e direcionada ao órgão competente.
Meio Físico (Protocolo e Sic)	00	
Plataforma Fala.BR/ acesso à informação	00	

Tipo de Manifestação Recebida	Quantidade
-------------------------------	------------



Reclamação	00
Solicitação	03
Sugestão	01
Elogio	01
Denúncia	00
Comunicação	03
Pedido de acesso à informação (LAI)	00
Total de solicitações recebidas	08

Tipo de Solicitante	Quantidade
Pessoa Física	08
Pessoa Jurídica (órgãos)	00

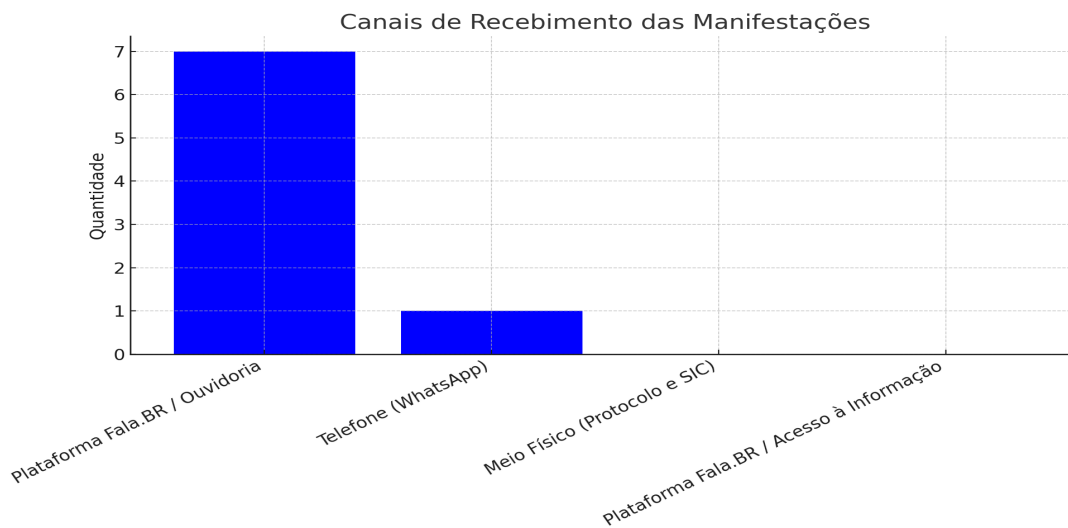
RESULTADO DAS DEMANDAS	Nº DE PEDIDOS
Aberto	00
Em andamento	00
Concluída	03
Arquivada	01
Encaminhada para outro órgão - Prefeitura Municipal de Jaru	04

4.1. Apresentação de Dados Gráficos

Este relatório apresenta, de forma visual, os dados consolidados das manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaru, referentes ao exercício de 2025. As informações contemplam os canais de recebimento, tipos de manifestações, perfil dos solicitantes, encaminhamentos e resultados das demandas.

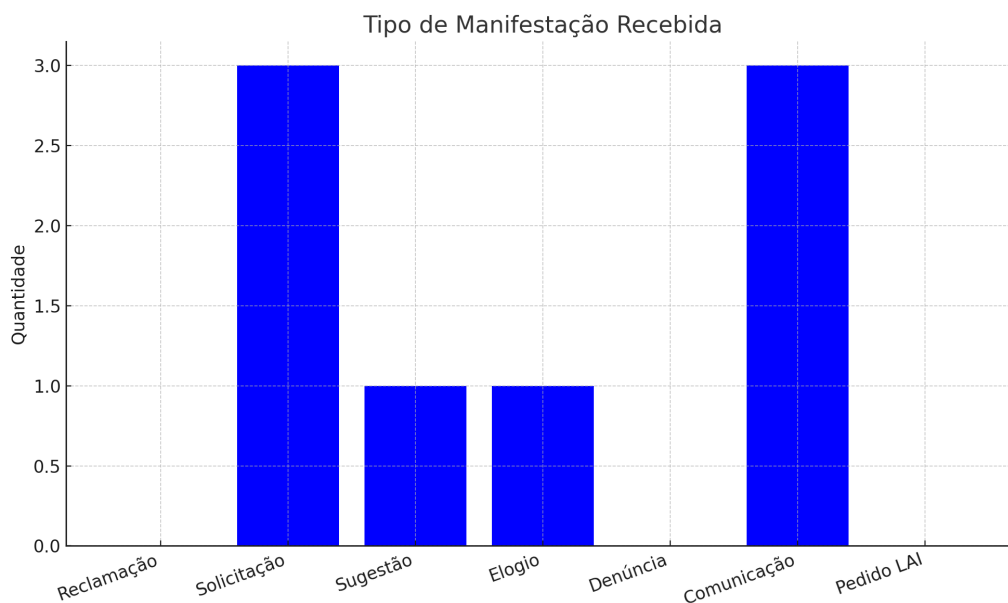
Canais de Recebimento:





Os cidadãos (a) registraram as manifestações principalmente pela plataforma Fala.BR, demonstrando a efetividade do canal eletrônico de comunicação com o cidadão.

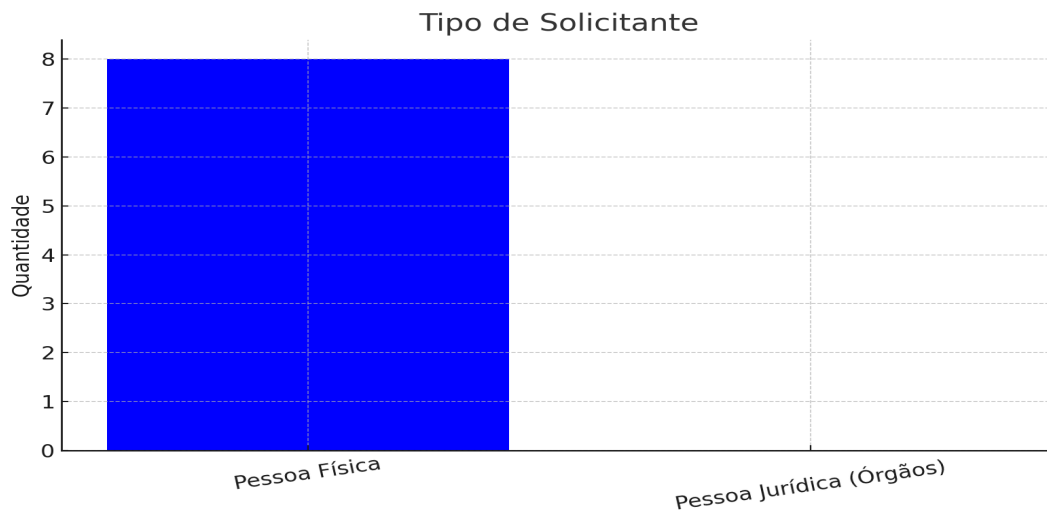
Tipo de manifestações:



As manifestações recebidas foram, 03(três) solicitações, 01(uma) sugestão, 01(um) elogio e 03(três) comunicações, indicando participação ativa da população e boa percepção dos serviços.

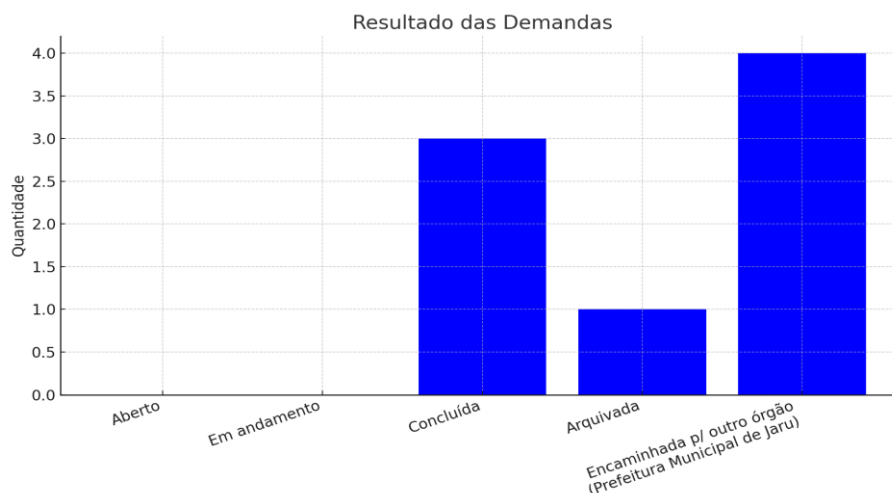
Tipo de solicitantes:





Todos os registros foram realizados por pessoas físicas, sem demandas oriundas de pessoas jurídicas ou órgãos públicos.

Resultado das demandas:



Todas as manifestações foram devidamente tratadas, sendo 03 (três) concluídas, 01 (uma) arquivada no âmbito desta Câmara Municipal e 04 (quatro) encaminhadas para outro órgão (Prefeitura Municipal de Jarú), por ser o órgão responsável pelo tratamento, considerando o teor apresentado na manifestação.

5. Da Pesquisa de Satisfação



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, [a 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.

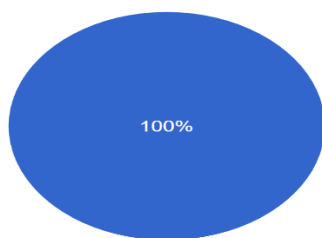
5.1 Do Relatório da Pesquisa de Satisfação

O Relatório da Pesquisa de Satisfação, exigido nos termos da Lei nº 13.460/2017, tem como finalidade principal avaliar a qualidade do atendimento ao cidadão, o cumprimento dos prazos e a efetividade dos serviços prestados, além de identificar oportunidades de melhoria.

A pesquisa deve ser realizada, com frequência mínima anual, e seus resultados devem ser divulgados, promovendo a transparência na avaliação dos serviços públicos.

Em atendimento ao § 2º do art. 23 da referida lei, que determina a publicação integral dos resultados no sítio eletrônico do órgão ou entidade, segue abaixo os dados do resultado da pesquisa de satisfação referente ao exercício de 2025. Essas informações também podem ser consultadas acessando o [Resultado da Pesquisa de Satisfação da Câmara Municipal de Jaru-RO](#) disponível no site da Câmara Municipal.

Consentimento para Uso de Dados Pessoais De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), solicitamos o seu consen...os seus dados pessoais conforme descrito acima.
2 respostas

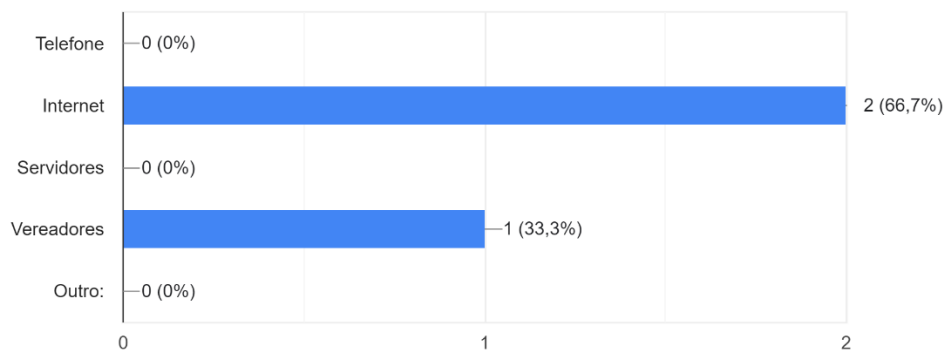


- Eu li e concordo com a coleta e uso dos meus dados pessoais conforme descrito.
- Eu li e discordo com a coleta e uso dos meus dados pessoais conforme descrito.



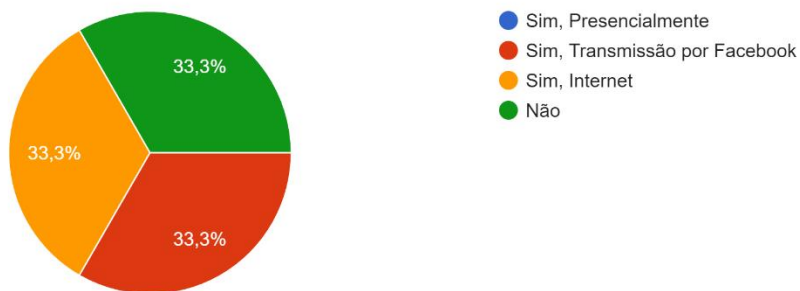
Quais as principais formas de contato com a Câmara Municipal de Jarú/RO?

3 respostas



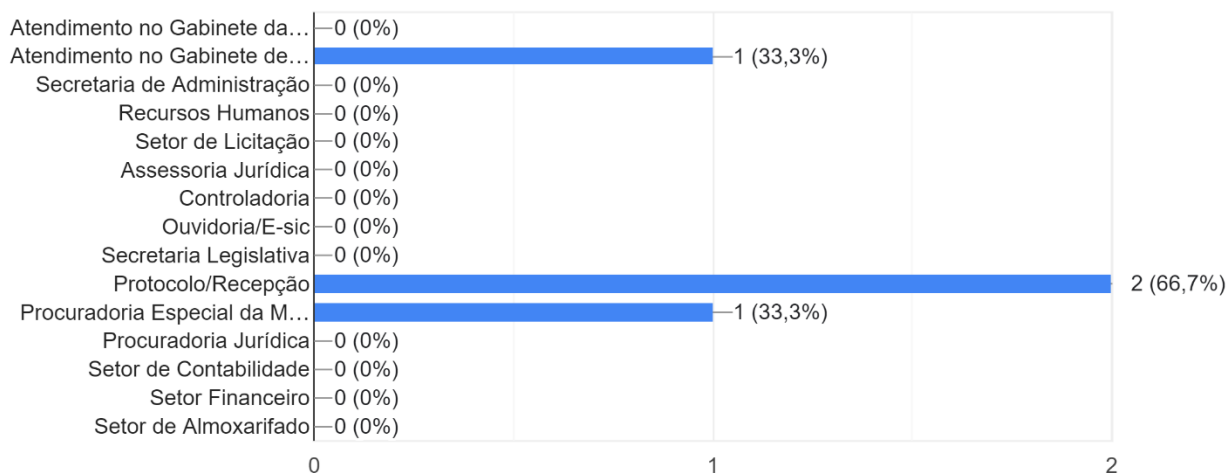
Costuma participar das Sessões da Câmara Municipal de Jarú/RO?

3 respostas



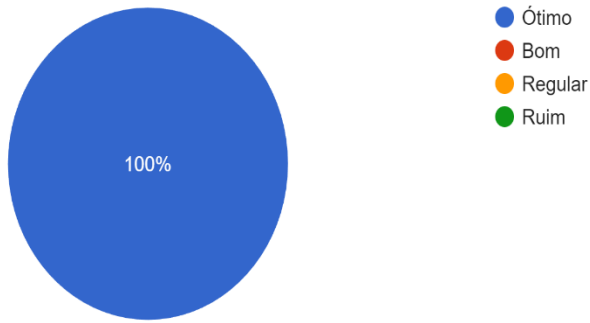
Quais são os serviços mais utilizados?

3 respostas



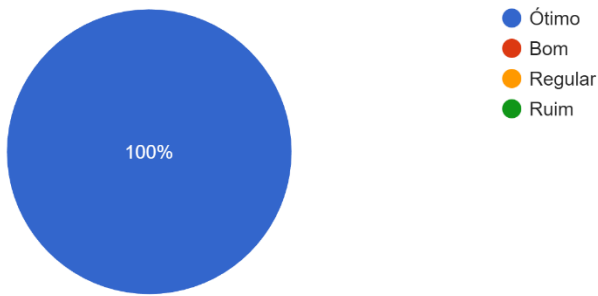
Qual o grau de satisfação com os compromissos e prazos para a prestação dos serviços/atendimentos?

3 respostas



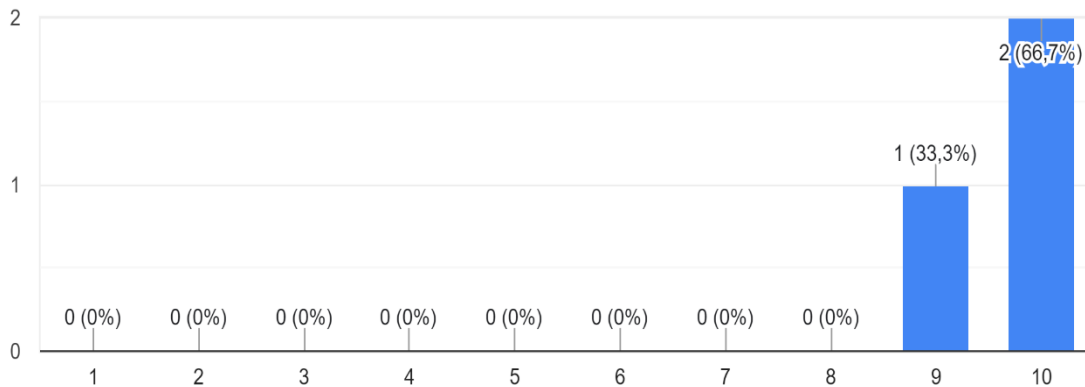
Qual o grau de satisfação com os serviços prestados/atendimento?

3 respostas

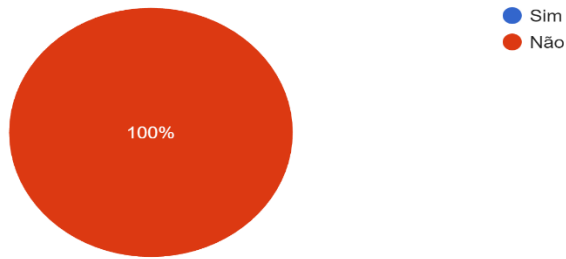


De maneira geral, como você classifica nossos serviços, quanto a qualidade do atendimento, solução do problema, tempo de espera, acessibilidade e organização?

3 respostas



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



6. Troca de Experiências e Boas Práticas entre Ouvidorias

Em 2025, esta ouvidoria recebeu a visita a equipe de Ouvidoria da Câmara Municipal de Ji-Paraná/RO, cujo objetivo foi conhecer nossa estrutura, o funcionamento dos serviços, as práticas adotadas e os procedimentos de atendimento e acompanhamento das demandas. Durante o encontro, também foram apresentadas as ferramentas tecnológicas utilizadas para assegurar a transparência e a efetividade das ações da Ouvidoria.

O compartilhamento de experiências entre as Câmaras Municipais é essencial para o desenvolvimento constante dos serviços públicos, estimulando a eficiência, a inovação e a obtenção de melhores resultados para a população.



vidoria da Câmara Municipal de Jarú recebe visita da ouvidora da Câmara de Ji-Paraná.

Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebe visita da ouvidora da Câmara de Ji-Paraná.

por Jackson Oliveira — publicado 04/04/2025 14h15, última modificação 04/04/2025 14h24

Na manhã desta sexta-feira (04/04), a Câmara Municipal de Jarú recebeu a visita da ouvidora Rusenilda Farias e do secretário geral da Câmara de Ji-Paraná, Rubson José. Ambos foram recepcionados pela presidente Tatiane da Saúde e pela ouvidora Ivany Belling de Souza. O objetivo da visita foi conhecer a estrutura e o funcionamento da nossa ouvidoria, que já se tornou referência para outros municípios. Nossos visitantes puderam entender melhor as práticas e os procedimentos de atendimento e acompanhamento de demandas, além das ferramentas tecnológicas utilizadas para garantir a transparência e a efetividade dos serviços. "A troca de informações entre as Câmaras Municipais, é essencial para a constante evolução do serviço público", ressaltou a presidente Tatiane da Saúde.

Ivany Belling, ouvidora da Câmara de Jarú, acredita que é possível melhorar ainda mais o serviço da ouvidoria, tornando o Poder Legislativo ainda mais acessível ao público.



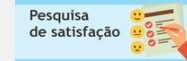
TV CÂMARA



Mídias Sociais



Transparência / e-SIC / Pesquisa de Satisfação



Essas informações podem ser conferidas no site desta Câmara Municipal, clicando em: [Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebe visita da ouvidora da Câmara de Ji-Paraná.](#)

7. Ciclo de Reuniões Técnicas (*online*) - Ouvidorias Municipais - TCE/RO.

Esta Ouvidoria participou nos dias 31/07/2025 e 30/10/2025 do ciclo de reuniões técnicas (*online*), oriunda do Plano de Ação de 2025/2026 do Tribunal de Contas de Rondônia -TCE/RO, cujo temas das reuniões foram: Implantação e Estruturação de Ouvidorias Municipais Eficazes: Primeiros Passos e Desafios e, Transparência e Controle Social: O papel da Ouvidoria na Gestão Pública.

Estas reuniões visam fortalecer a atuação das Ouvidorias Municipais, cujo principal objetivo é promover um espaço de troca de experiências e diálogo contínuo sobre temas relevantes para aprimorar a prestação do serviço de ouvidoria no âmbito municipal, contribuindo para a efetividade da transparência e o controle social.

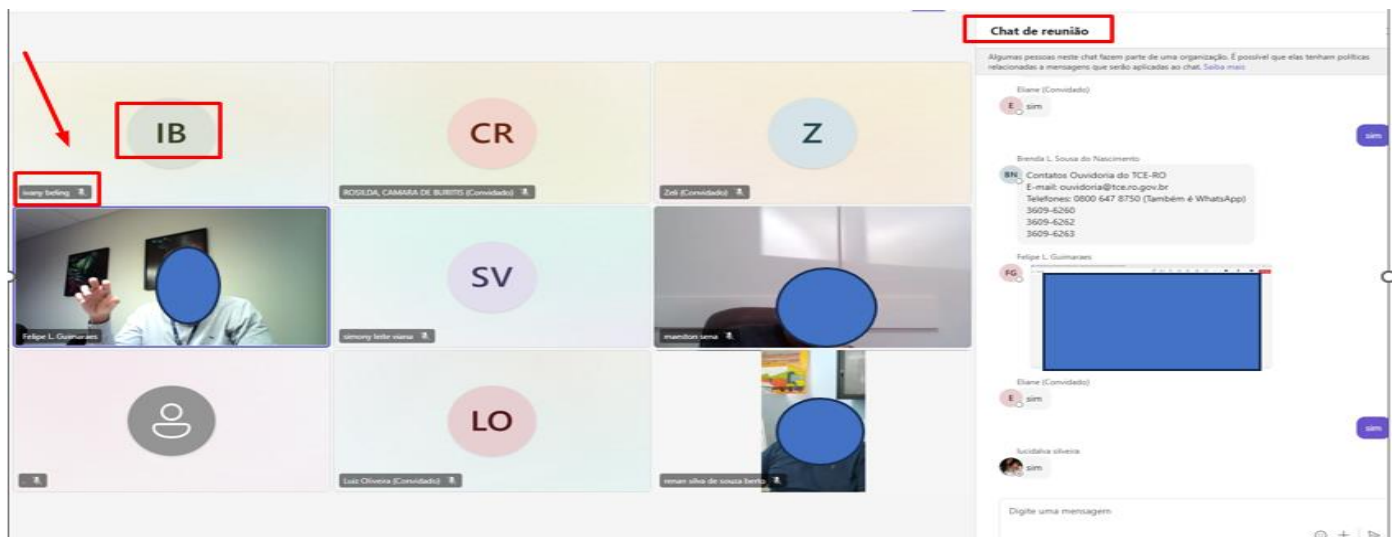


A participação desta Ouvidoria nesse ciclo de reunião seguirá de forma contínua, conforme apresentado na tabela a seguir, que resume o calendário com as datas e os respectivos temas dos encontros.

Tabela das reuniões já realizadas em 31/07/2025 e 30/10/2025, e das reuniões a realizar-se em 29/01/2026 e 30/04/2026.

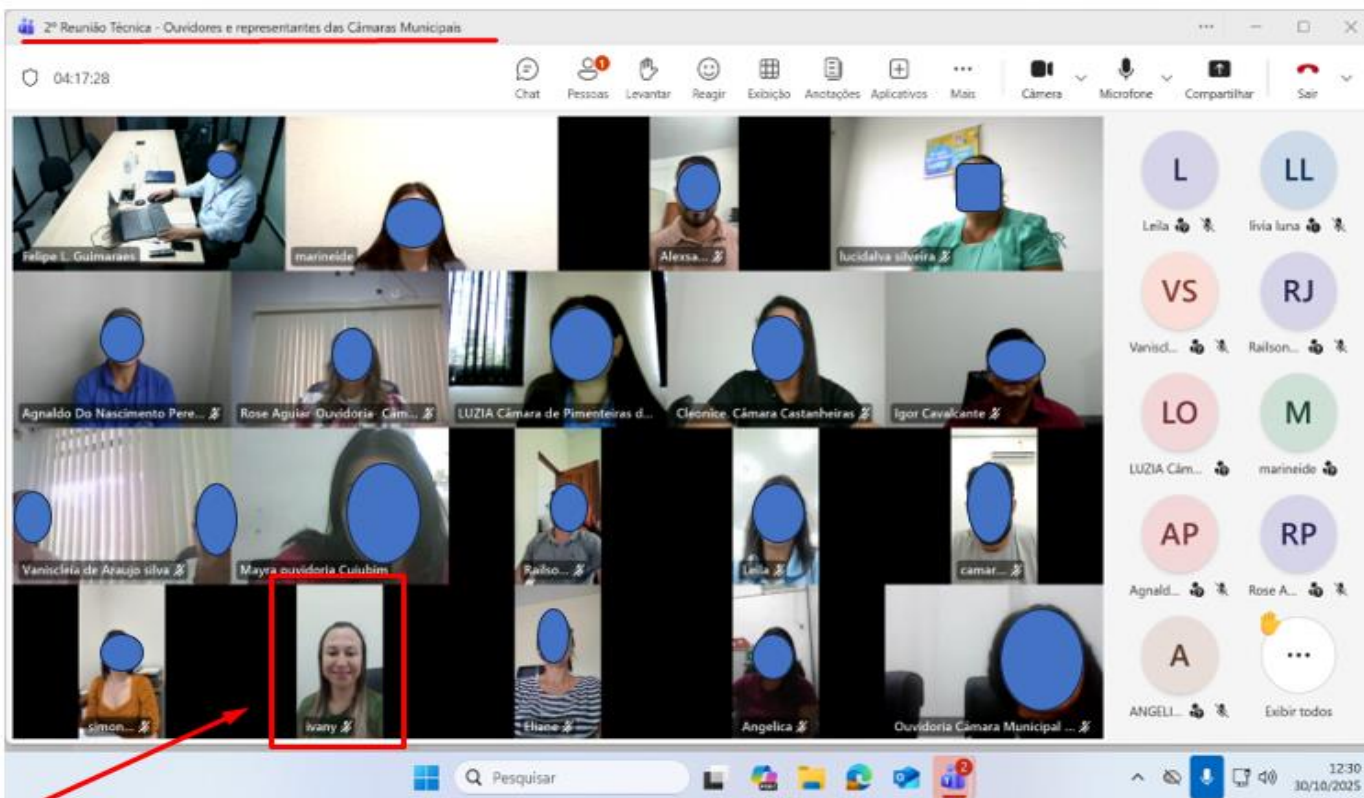
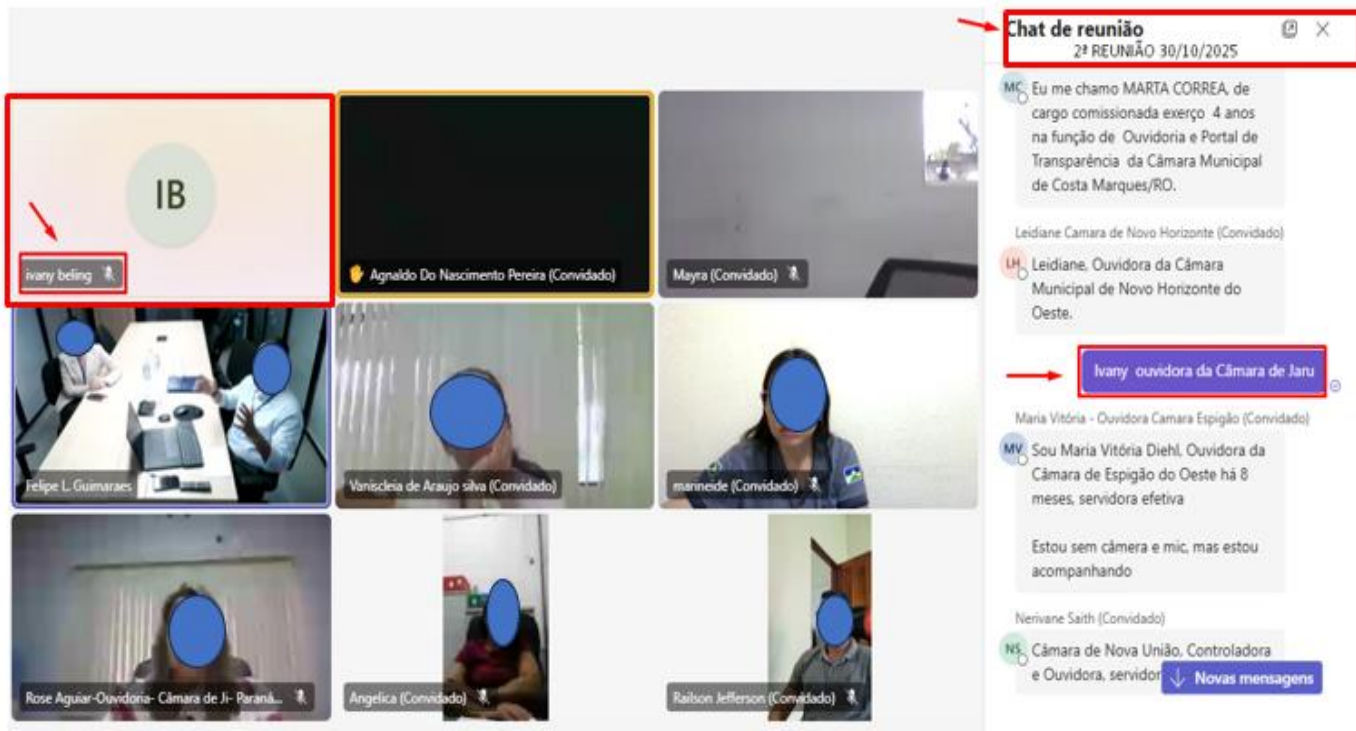
Ciclo	Dia	Horário	Tema
2º Trimestre 2025 (ABR/MAI/JUN)	30 e 31.07.2025	9h30 às 11h30	✓ Implantação e Estruturação de Ouvidorias Municipais Eficazes – Primeiros Passos e Desafios.
3º Trimestre 2025 (JUL/AGO/SET)	29 e 30.10.2025	9h30 às 11h30	✓ Transparência e Controle Social: O papel da Ouvidoria na Gestão Pública.
4º Trimestre 2025 (OUT/NOV/DEZ)	28 e 29.01.2026	9h30 às 11h30	Boas Práticas na Gestão de Denúncias e Manifestações
1º Trimestre 2026 (JAN/FEV/MAR)	29 e 30.04.2026	9h30 às 11h30	Feedback das Melhorias e Levantamento de Novos Desafios

Print da reunião técnica (online) realizada no dia 31.07.2025. Tema: Implantação e Estruturação de Ouvidorias Municipais Eficazes – Primeiros Passos e Desafios.



Prints da reunião técnica (online) realizada no dia 30.10.2025. Tema: Transparência e Controle Social: O papel da Ouvidoria na Gestão Pública.





Obs: As imagens foram anonimizados em cumprimento a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -LGPD, Lei nº 13.709/2018.



8. Do Encaminhamento e da Publicação do Relatório

Em atendimento ao artigo 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017, que determina o encaminhamento do Relatório de Gestão à autoridade máxima do órgão ao qual está vinculada a unidade de ouvidoria, apresenta-se o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e da Pesquisa de Satisfação, referente ao exercício de 2025.

Após ciência, este relatório será publicado, na íntegra, no site oficial desta Câmara Municipal, assegurando transparência e amplo acesso às informações à sociedade.

9. Considerações Finais

No exercício de 2025, não houve registros de pedidos formais de acesso à informação com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). No entanto, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebeu 08 (oito) manifestações, sendo 03 (três) tratadas e concluídas no âmbito desta Câmara, 01 (uma) arquivada com fundamento na Lei nº 13.460/2017, e 04 (quatro) encaminhadas para outro órgão (Prefeitura Municipal de Jarú), por ser o órgão responsável pelo tratamento, considerando o teor apresentado na manifestação.

Todas as manifestações foram devidamente tratadas com seriedade, observância aos prazos legais e respeito aos direitos dos cidadãos.

A ampliação dos canais de comunicação, por meio da adesão ao Fala.BR, da integração ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e da implantação do atendimento via WhatsApp, demonstra o esforço institucional em modernizar os mecanismos de escuta e promover a participação social.

Conclui-se, portanto, que o presente relatório apresenta as principais medidas implementadas pela Câmara Municipal de Jarú durante o exercício de 2025, evidenciando o comprometimento institucional com o cumprimento das normas legais, a promoção da transparência e o fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social.

É o relatório.

Jarú/RO, 08 de janeiro de 2026.



Ivany Beling de Souza
Ouvidora
Portaria nº120/CMJ/GP/2025







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
Relatório	Anual de Ouvidoria exercício -2025	08/01/2026

ID: 3690450	Processo	Documento
CRC: B8139E1A		
Processo: 0-0/0		
Usuário: IVANY BELING DE SOUZA		
Criação: 08/01/2026 11:15:17	Finalização: 08/01/2026 11:16:44	

MD5: **B9907A2995420D77A375560D64A0FC57**

SHA256: **53EE616B24DE84F79CF2DBF5D80AED38276AD9DEFF07CE4DADC93F55D024BF98**

Súmula/Objeto:

Comunicação Interna de Ouvidoria- Encaminhamento de Relatório exercício 2025.

INTERESSADOS

DARA DIVANY SIQUEIRA DE LIMA	JARU	RO	08/01/2026 11:15:17
------------------------------	------	----	---------------------

ASSUNTOS

Relatório de Ouvidoria	08/01/2026 11:15:17
------------------------	---------------------

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CMJ - Comunicação Interna 1	08/01/2026	3689943
-----------------------------	------------	---------

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site eproc.jaru.ro.gov.br informando o ID 3690450 e o CRC B8139E1A.



➤ **OUVIDORIA - CÂMARA MUNICIPAL DE JARU/RO**

Relatório Anual - 2025

- Gestão da Ouvidoria - Lei nº13.460/2017;
- Serviço de Informação ao Cidadão SIC/e-SIC – Lei nº12.527/2011;
- Pesquisa de Satisfação - Lei nº13.460/2017.

Ouvidora: Ivany Beling de Souza



Sumário

1. Apresentação.....	2
2. Canais de Atendimento.....	3
2.1 Plataforma - Fala.BR	3
2.2 Atendimento Presencial	3
2.3 Atendimento via e-mail	4
2.4 Atendimento por Whatsapp	4
3. Dados Consolidados – Exercício de 2025.....	5
3.1 Manifestações de Ouvidoria com base na Lei nº 13.460/2017.....	5
3.2 Pedidos de Acesso à Informação com base na Lei nº 12.527/2011.	5
3.3 Relatório detalhado de manifestações.	5
3.3 Consulta de Relatórios Detalhados de Manifestações Recebidas - Painel Resolveu?.....	7
4. Apresentação de Dados Estatísticos.....	9
4.1. Apresentação de Dados Gráficos	10
5. Da Pesquisa de Satisfação.....	12
5.1 Do Relatório da Pesquisa de Satisfação	13
6. Troca de Experiências e Boas Práticas entre Ouvidorias.....	14
7. Ciclo de Reuniões Técnicas (<i>online</i>) - Ouvidorias Municipais - TCE/RO.....	17
8. Do Encaminhamento e da Publicação do Relatório.....	20
9. Considerações Finais.....	17



1. Apresentação

Este relatório reúne, de forma integrada, as informações referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos e tratados durante o ano de 2025, no âmbito da Câmara Municipal de Jarú, em conformidade com as disposições das Leis Federais, lei nº 13.460/2017 e lei nº 12.527/2011, que constituem a base normativa para a atuação dos órgãos públicos no relacionamento com o cidadão.

A [Lei nº 13.460/2017](#), estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública em todos os níveis federal, estadual e municipal. Essa legislação determina, entre outros pontos, a participação do cidadão na avaliação e fiscalização dos serviços prestados, inclusive por meio de ouvidorias, a criação de mecanismos de atendimento ao usuário, como canais de reclamação, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de simplificação de serviços, a obrigatoriedade de resposta às manifestações, respeitando prazos e assegurando tratamento adequado e resolutivo, a implantação de cartas de serviços ao cidadão, que devem informar de forma clara sobre os serviços públicos disponíveis e os compromissos assumidos pela administração. Esta lei foi regulamentada, no âmbito desta Câmara por meio da Resolução nº 238/CMJ/2019, de 20 de maio de 2019, posteriormente, revogada pela resolução nº 289, de 30 de outubro de 2023, em virtude da necessidade de adequação estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017.

A [Lei nº 12.527/2011](#), conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamenta o direito fundamental de acesso às informações públicas, previsto no art. 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal. Essa norma representa um marco na promoção da transparência ativa e passiva na administração pública, ao garantir que qualquer cidadão possa solicitar informações públicas, independentemente de justificativa, todo órgão e entidade pública tem o dever de garantir o acesso à informação, promovendo a transparência de sua atuação.

A Lei de acesso à informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, foi regulamentada no âmbito da Câmara Municipal de Jarú pelo [Decreto Legislativo nº. 09/CMJ/2017 de 27 de junho de 2017](#).



2. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a ampla participação do cidadão e o acesso facilitado aos serviços públicos. Por meio desses canais, é possível registrar manifestações, solicitar informações, enviar sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou pedidos de acesso à informação.

2.1 Plataforma - Fala.BR

O Fala.BR é uma plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal, desenvolvida e gerida pela Controladoria-Geral da União – CGU.

A Câmara Municipal de Jarú firmou termo de adesão junto à CGU, formalizando sua integração à plataforma. Desde então, a Ouvidoria da Câmara utiliza o Fala.BR como canal oficial para o recebimento de manifestações, tais como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações. A partir de fevereiro de 2025, passou também a operar o módulo de Acesso à Informação da plataforma, reunindo em um único ambiente o recebimento e tratamento das demandas previstas na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e na Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A centralização dos canais de atendimento por meio do Fala.BR permite à Ouvidoria aprimorar a gestão das manifestações recebidas, garantindo maior transparência, agilidade no atendimento e facilidade de acesso da população aos serviços oferecidos pelo Poder Legislativo Municipal.

Por meio do Fala.BR, qualquer cidadão pode registrar e acompanhar manifestações de ouvidoria (denúncias, elogios, sugestões, reclamações e solicitações) e dos pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011.

A plataforma está disponível ao público no site oficial da Câmara Municipal de Jarú, no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

2.2 Atendimento Presencial



O atendimento presencial é realizado na sede da Câmara Municipal de Jarú, na sala da Ouvidoria, localizada na Ala Administrativa, Avenida Goiás, nº 3531, Setor 02 – Jarú/RO, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30, onde o cidadão pode registrar sua manifestação diretamente com a servidora responsável pela Ouvidoria. No entanto no ano de 2025 não houve registro de demandas presencial.

2.3 Atendimento via e-mail

Os cidadãos podem encaminhar manifestações, solicitações de informação, elogios, sugestões, reclamações ou denúncias diretamente para o endereço eletrônico ouvidoria@jaru.ro.leg.br. Todas as demandas recebidas por e-mail, são registradas pela servidora responsável pela Ouvidoria no sistema Fala.BR, garantindo um local único para controle, acompanhamento e geração de relatórios. No entanto, no ano de 2025 não houve registro de demandas recebidas por e-mail.

2.4 Atendimento por Whatsapp

No ano de 2025, a Câmara Municipal de Jarú passou a disponibilizar um canal adicional de atendimento por meio do aplicativo whatsapp através do número (69) 99350-8096. A iniciativa tem como objetivo facilitar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) e promovendo assim uma comunicação mais ágil e direta com o Poder Legislativo.

As demandas encaminhadas por esse canal seguem os mesmos prazos legais de resposta, 30(trinta) dias, conforme a Lei nº 13.460/2017, para manifestações de Ouvidoria e 20 (vinte) dias, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), para pedidos formais de acesso à informação.

As manifestações recebidas por este canal são registradas no sistema Fala.BR pela servidora responsável pela ouvidoria e tratadas conforme os mesmos critérios técnicos e legais adotados para os demais meios, respeitando os prazos previstos na legislação vigente.

No ano de 2025, esta Ouvidoria recebeu 01(uma) manifestação por meio do WhatsApp, através do número (69) 99350-8096. A demanda foi registrada no sistema Fala.BR e, devido ao teor apresentado não se enquadrar na competência desta Câmara Municipal,



foi encaminhada à ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jarú, órgão responsável pelo atendimento adequado.

3. Dados Consolidados – Exercício de 2025

Durante o exercício de 2025, foram registradas e tratadas as seguintes manifestações no âmbito da Ouvidoria e do Acesso à Informação:

3.1 Manifestações de Ouvidoria com base na Lei nº 13.460/2017.

- Quantidade de manifestações recebidas: 08 (oito).
- Tipos de manifestações recebidas: comunicação, solicitação, sugestão e elogio
- Tratadas e concluídas no âmbito desta Câmara: 03(três).
- Arquivada com a devida justificativa (falta de clareza/insuficiência de dados):01(uma)
- Encaminhada a outro órgão: 04(quatro).
- Percentual de manifestações respondidas no prazo legal: 100%.

3.2 Pedidos de Acesso à Informação com base na Lei nº 12.527/2011.

Durante o ano de 2025, não foram registrados pedidos de acesso à informação nesta Ouvidoria.

3.3 Relatório detalhado de manifestações.

A Plataforma Fala.Br, oferece acesso ao relatório completo das manifestações recebidas, conforme as imagens abaixo extraídas do relatório é possível visualizar a distribuição das manifestações recebidas no decorrer do ano de 2025, com destaque para a classificação e a quantidade de cada tipo, bem como da manifestação arquivada. Essa visualização proporciona um panorama claro e transparente das interações entre os cidadãos e a Câmara Municipal de Jarú.



Justificativa do arquivamento: a manifestação foi arquivada por falta de clareza e insuficiência de dados. Por se tratar de um registro anônimo, não foi possível solicitar complementação de informações ao cidadão (a). Além disso, a manifestação não apresentava elementos mínimos de autoria e materialidade, o que justifica seu arquivamento, dada a impossibilidade de obter informações adicionais, uma vez que o (a) manifestante não se identificou.

Prints do Relatório detalhado das manifestações recebidas: sendo 03(três) concluídas e 01(uma) arquivada no ano de 2025.

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data de Resposta
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	02277202300000350	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		Cadastm			Internet	21-03-2024	23-04-2024	
Arquivada	02277202500000141	Comunicação	Cidadão		Transparência			Internet	23-01-2025	24-02-2025	
Arquivada	02277202500000303	Solicitação	Cidadão		Concurso			Internet	21-02-2025	25-03-2025	
Arquivada	02277202500000494	Elogio	Cidadão		Atendimento			Internet	04-04-2025	06-05-2025	

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.
Arquivada	02277202500000575	Comunicação	Cidadão	



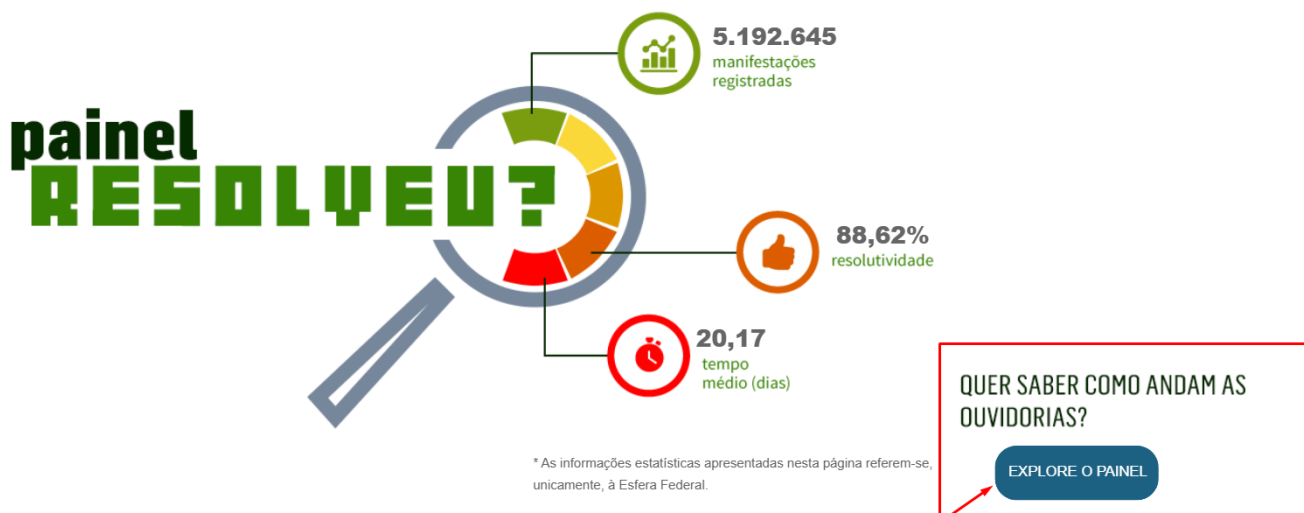
3.3 Consulta de Relatórios Detalhados de Manifestações Recebidas - Painel Resolveu?

Qualquer cidadão pode acompanhar o relatório detalhado das manifestações recebidas por esta ouvidoria, por meio do [Painel Resolveu?](#) desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é uma ferramenta pública e online que disponibiliza informações consolidadas sobre manifestações de ouvidoria, como denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - registradas diariamente na Administração Pública por meio da Plataforma Fala.BR, ou seja apenas disponível para os Municípios que aderiram ao sistema Fala.BR do Governo Federal.

Conforme demonstrado na imagem abaixo, no ano de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebeu 08 (oito) manifestações, sendo 03 (três) tratadas e concluídas no âmbito desta Câmara, 01 (uma) arquivada com a devida justificativa (falta de clareza/insuficiência de dados), e 04 (quatro) encaminhada a outro órgão, por não se tratar de competência desta Ouvidoria.

Todas as manifestações foram analisadas e respondidas de forma tempestiva, dentro dos prazos legais, assegurando o atendimento adequado e em conformidade com os procedimentos normativos, conforme demonstrado nos prints abaixo.

Essas informações podem ser consultadas por qualquer pessoa sem necessidade de registro, diretamente no Painel Resolveu? por meio do link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. basta explorar o painel conforme demonstrado nas imagens abaixo e selecionar a Ouvidoria que deseja consultar.



PAINEL RESOLVEU?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Dados do painel de 09/12/2014 a 06/01/2026
Última Atualização: 07/01/2026

FILTROS

Esfera = Municipal
Ouvidoria Ativa = Sim
UF = RR
Nome Órgão Entidade = Câmara Municipal - Jaru/RO
Período do Cadastro = 01/01/2025 - 07/01/2026

Limpar Filtros

ESFERA

PODER

UF

SEGMENTO

PARTICIPA DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

OUVIDORIA ATIVA

NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE

- Câmara Municipal - Espigão D'Oeste/RO
- Câmara Municipal - Itapua do Oeste/RO
- Câmara Municipal - Jaru/RO

VISÃO GERAL **BUSCADOR DE OUVIDORIAS**

Câmara Municipal - Jaru/RO

4 **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES** **1** **ORGAO**

EM TRATAMENTO **0**

0% 0%

DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO

RESPONDIDAS **3**

15,3 **Tempo Médio (d...)**

100,0% 0%

DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO

ARQUIVADAS **1**

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS **4**

SÉRIE HISTÓRICA

Quantidade Resolutividade Tempo Médio

Evolução da quantidade de manifestações registradas

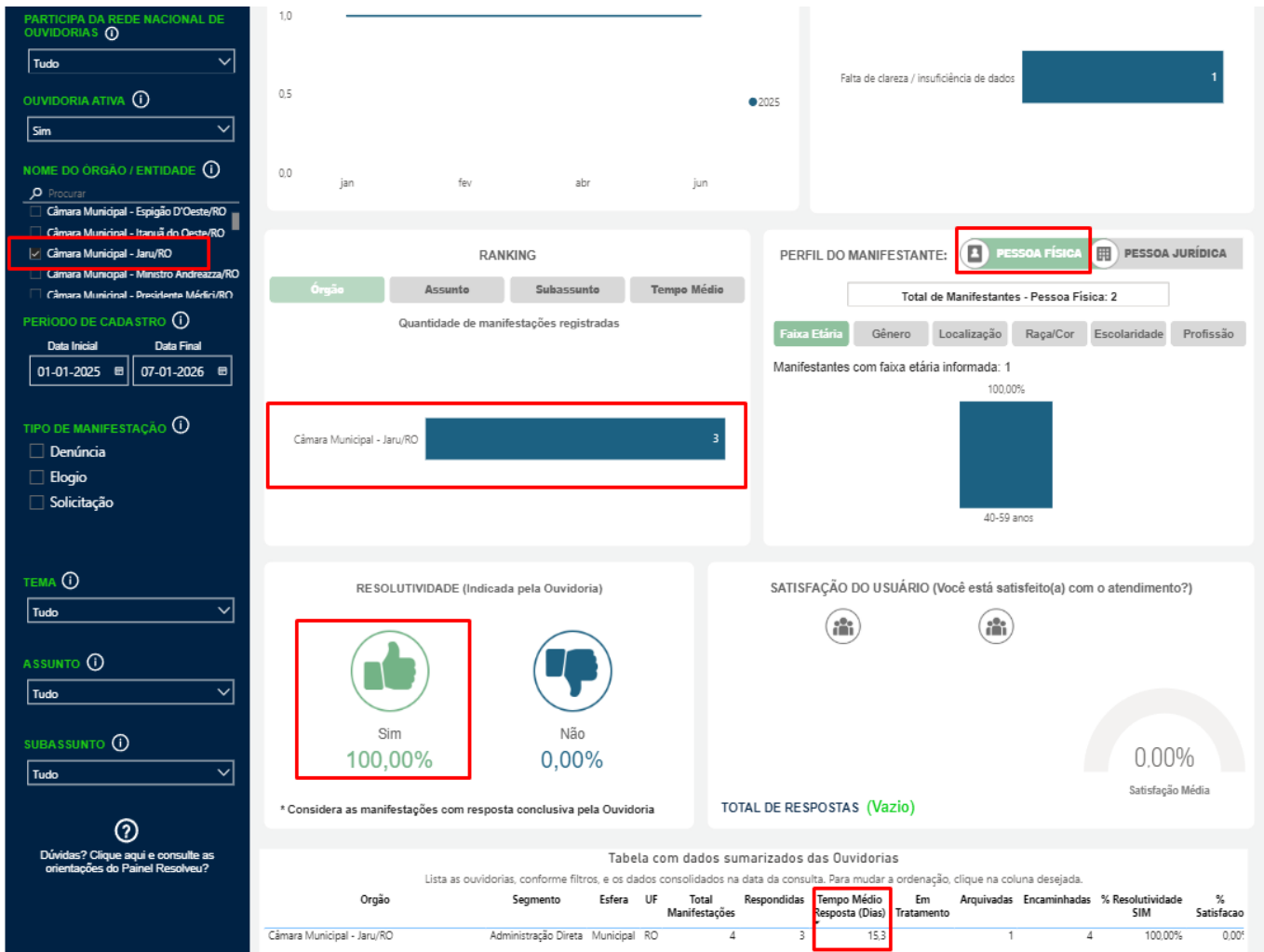
Mês	Quantidade
jan	0
fev	0
abr	0
jun	0
2025	4

ARQUIVADAS TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Falta de clareza / insuficiência de dados 1

RANKING PERFIL DO MANIFESTANTE: PESSOA FÍSICA PESSOA JURÍDICA





4. Apresentação de Dados Estatísticos

Canais de Recebimento	Quantidades	Ações realizadas pela Ouvidora
Plataforma Fala.BR/ouvidoria	07	Resposta encaminhada ao cidadão e concluída no sistema, arquivada e encaminhada para o órgão competente.
Telefone (whatsApp)	01	Registrada no sistema Fala.Br para o cidadão e direcionada ao órgão competente.
Meio Físico (Protocolo e Sic)	00	
Plataforma Fala.BR/ acesso à informação	00	

Tipo de Manifestação Recebida	Quantidade
-------------------------------	------------



Reclamação	00
Solicitação	03
Sugestão	01
Elogio	01
Denúncia	00
Comunicação	03
Pedido de acesso à informação (LAI)	00
Total de solicitações recebidas	08

Tipo de Solicitante	Quantidade
Pessoa Física	08
Pessoa Jurídica (órgãos)	00

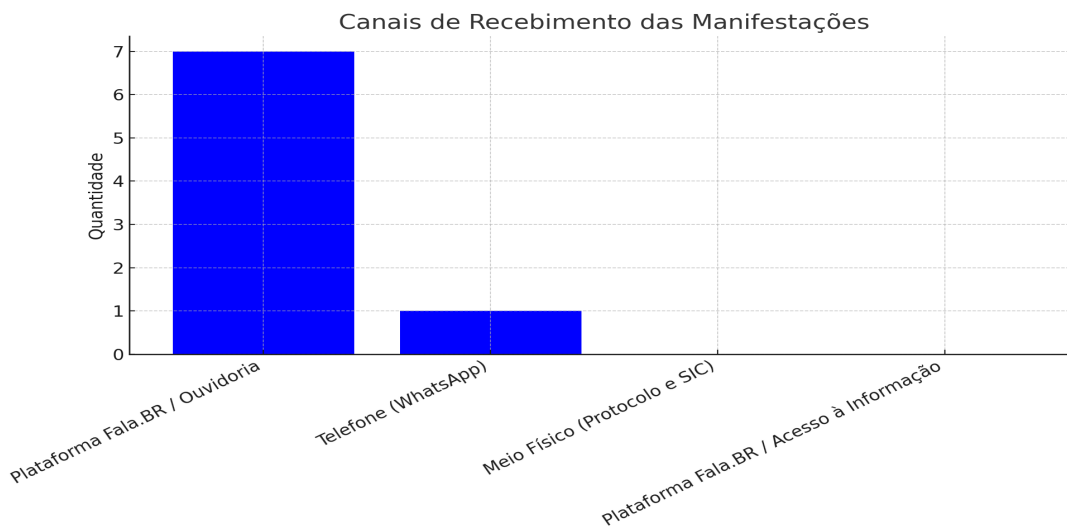
RESULTADO DAS DEMANDAS	Nº DE PEDIDOS
Aberto	00
Em andamento	00
Concluída	03
Arquivada	01
Encaminhada para outro órgão - Prefeitura Municipal de Jaru	04

4.1. Apresentação de Dados Gráficos

Este relatório apresenta, de forma visual, os dados consolidados das manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Jaru, referentes ao exercício de 2025. As informações contemplam os canais de recebimento, tipos de manifestações, perfil dos solicitantes, encaminhamentos e resultados das demandas.

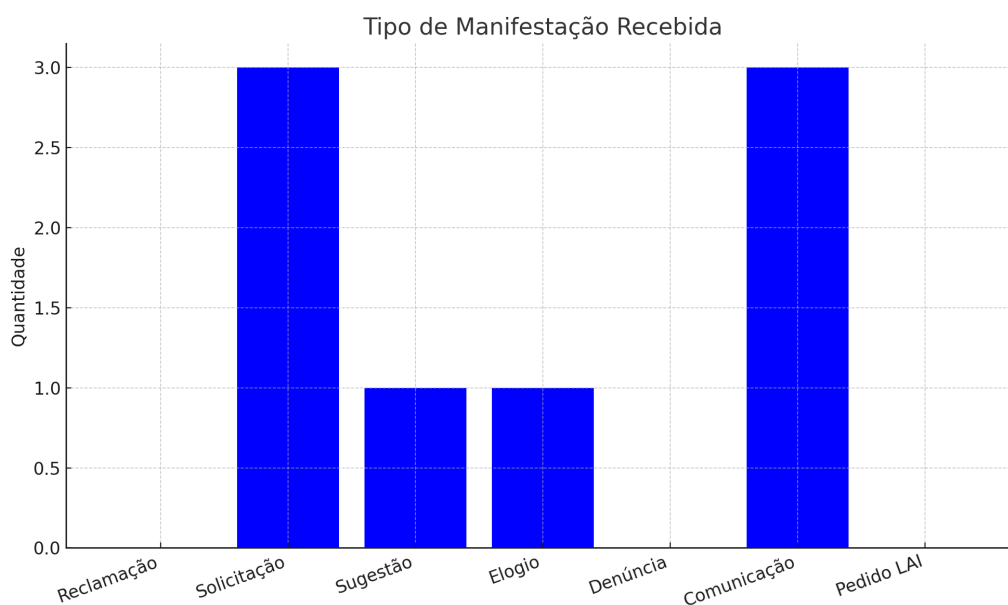
Canais de Recebimento:





Os cidadãos (a) registraram as manifestações principalmente pela plataforma Fala.BR, demonstrando a efetividade do canal eletrônico de comunicação com o cidadão.

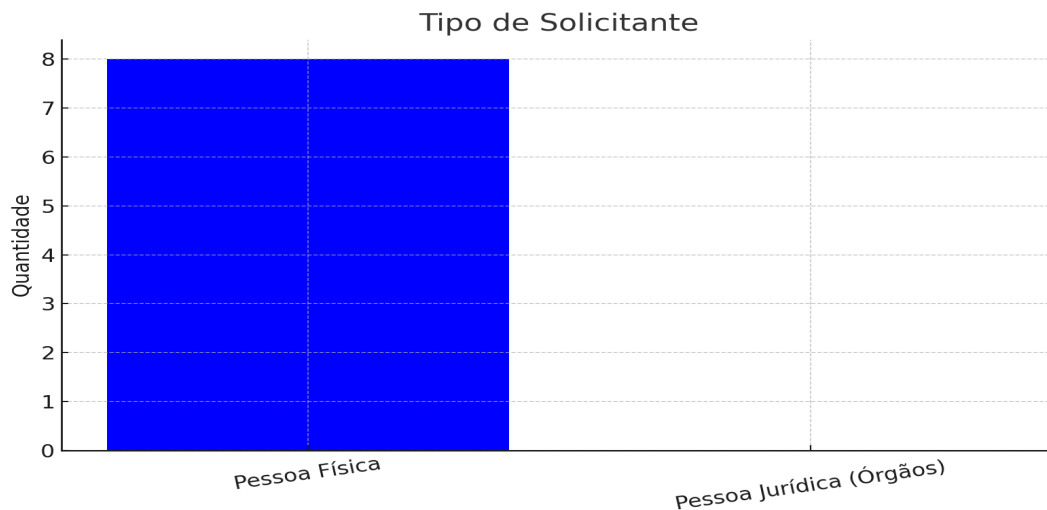
Tipo de manifestações:



As manifestações recebidas foram, 03(três) solicitações, 01(uma) sugestão, 01(um) elogio e 03(três) comunicações, indicando participação ativa da população e boa percepção dos serviços.

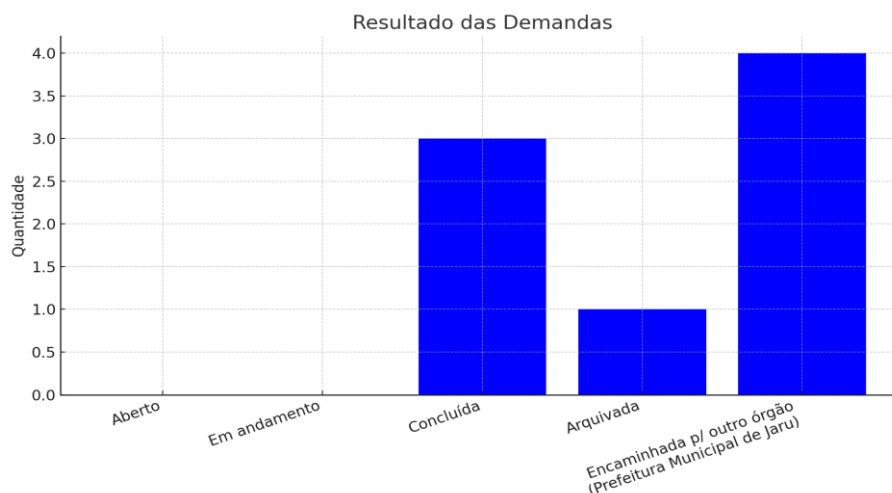
Tipo de solicitantes:





Todos os registros foram realizados por pessoas físicas, sem demandas oriundas de pessoas jurídicas ou órgãos públicos.

Resultado das demandas:



Todas as manifestações foram devidamente tratadas, sendo 03 (três) concluídas, 01 (uma) arquivada no âmbito desta Câmara Municipal e 04 (quatro) encaminhadas para outro órgão (Prefeitura Municipal de Jarú), por ser o órgão responsável pelo tratamento, considerando o teor apresentado na manifestação.

5. Da Pesquisa de Satisfação



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, [a 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.

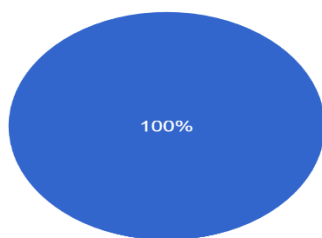
5.1 Do Relatório da Pesquisa de Satisfação

O Relatório da Pesquisa de Satisfação, exigido nos termos da Lei nº 13.460/2017, tem como finalidade principal avaliar a qualidade do atendimento ao cidadão, o cumprimento dos prazos e a efetividade dos serviços prestados, além de identificar oportunidades de melhoria.

A pesquisa deve ser realizada, com frequência mínima anual, e seus resultados devem ser divulgados, promovendo a transparência na avaliação dos serviços públicos.

Em atendimento ao § 2º do art. 23 da referida lei, que determina a publicação integral dos resultados no sítio eletrônico do órgão ou entidade, segue abaixo os dados do resultado da pesquisa de satisfação referente ao exercício de 2025. Essas informações também podem ser consultadas acessando o [Resultado da Pesquisa de Satisfação da Câmara Municipal de Jaru-RO](#) disponível no site da Câmara Municipal.

Consentimento para Uso de Dados Pessoais De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), solicitamos o seu consen...os seus dados pessoais conforme descrito acima.
2 respostas

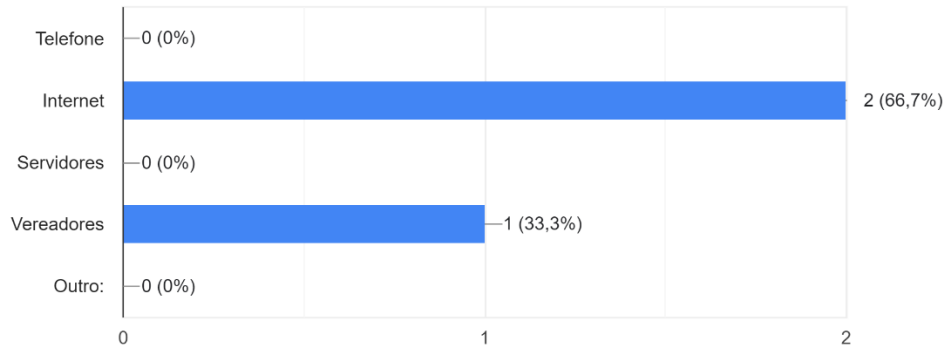


- Eu li e concordo com a coleta e uso dos meus dados pessoais conforme descrito.
- Eu li e discordo com a coleta e uso dos meus dados pessoais conforme descrito.



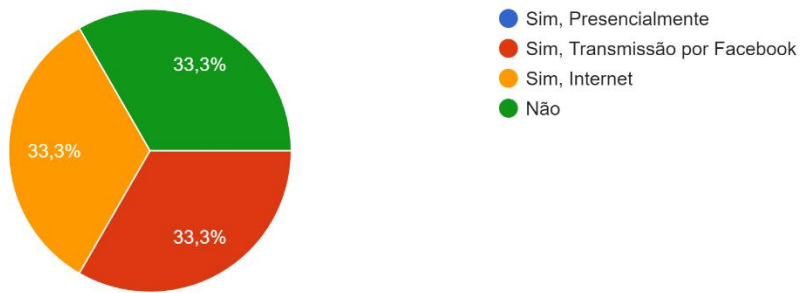
Quais as principais formas de contato com a Câmara Municipal de Jarú/RO?

3 respostas



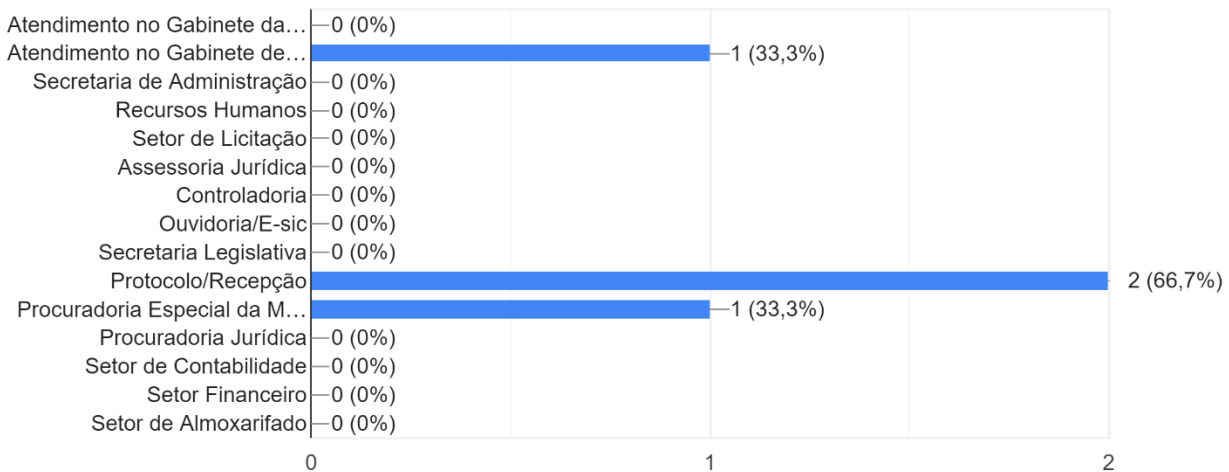
Costuma participar das Sessões da Câmara Municipal de Jarú/RO?

3 respostas



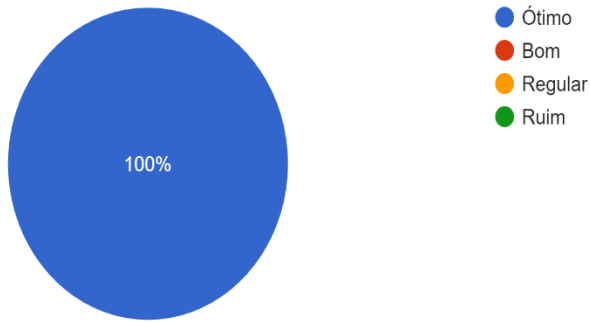
Quais são os serviços mais utilizados?

3 respostas



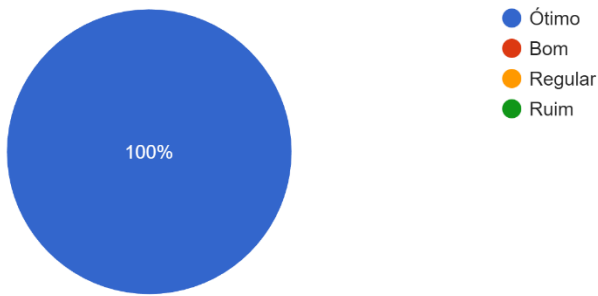
Qual o grau de satisfação com os compromissos e prazos para a prestação dos serviços/atendimentos?

3 respostas



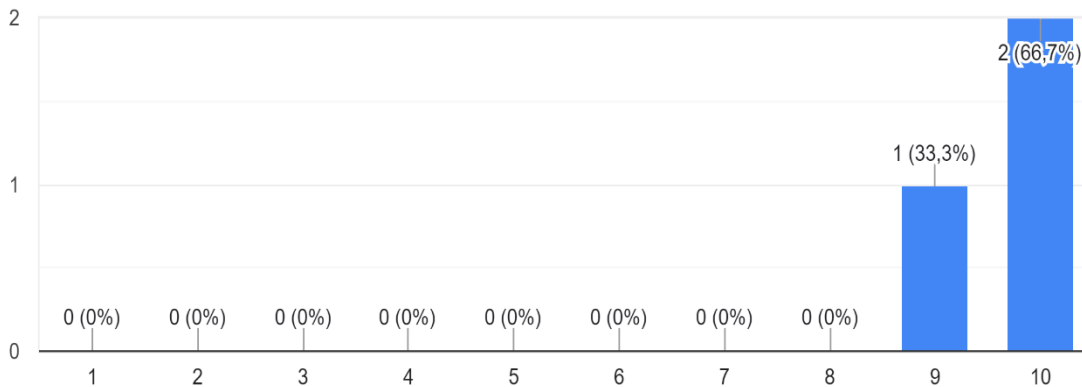
Qual o grau de satisfação com os serviços prestados/atendimento?

3 respostas

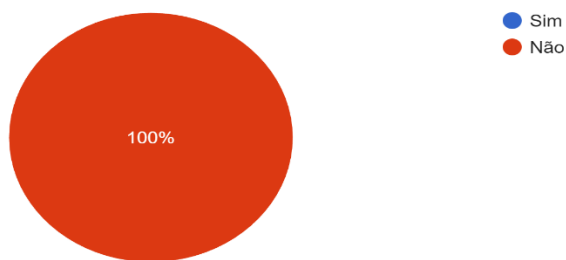


De maneira geral, como você classifica nossos serviços, quanto a qualidade do atendimento, solução do problema, tempo de espera, acessibilidade e organização?

3 respostas



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



6. Troca de Experiências e Boas Práticas entre Ouvidorias

Em 2025, esta ouvidoria recebeu a visita a equipe de Ouvidoria da Câmara Municipal de Ji-Paraná/RO, cujo objetivo foi conhecer nossa estrutura, o funcionamento dos serviços, as práticas adotadas e os procedimentos de atendimento e acompanhamento das demandas. Durante o encontro, também foram apresentadas as ferramentas tecnológicas utilizadas para assegurar a transparência e a efetividade das ações da Ouvidoria.

O compartilhamento de experiências entre as Câmaras Municipais é essencial para o desenvolvimento constante dos serviços públicos, estimulando a eficiência, a inovação e a obtenção de melhores resultados para a população.



ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebe visita da ouvidora da Câmara de Ji-Paraná.

Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebe visita da ouvidora da Câmara de Ji-Paraná.

por Jackson Oliveira — publicado 04/04/2025 14h15, última modificação 04/04/2025 14h24

Na manhã desta sexta-feira (04/04), a Câmara Municipal de Jarú recebeu a visita da ouvidora Rusenilda Farias e do secretário geral da Câmara de Ji-Paraná, Rubson José. Ambos foram recepcionados pela presidente Tatiane da Saúde e pela ouvidora Ivany Belling de Souza. O objetivo da visita foi conhecer a estrutura e o funcionamento da nossa ouvidoria, que já se tornou referência para outros municípios. Nossos visitantes puderam entender melhor as práticas e os procedimentos de atendimento e acompanhamento de demandas, além das ferramentas tecnológicas utilizadas para garantir a transparência e a efetividade dos serviços. "A troca de informações entre as Câmaras Municipais, é essencial para a constante evolução do serviço público", ressaltou a presidente Tatiane da Saúde.

Ivany Belling, ouvidora da Câmara de Jarú, acredita que é possível melhorar ainda mais o serviço da ouvidoria, tornando o Poder Legislativo ainda mais acessível ao público.



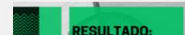
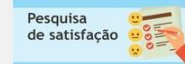
TV CÂMARA



Mídias Sociais



Transparência / e-SIC / Pesquisa de Satisfação



Essas informações podem ser conferidas no site desta Câmara Municipal, clicando em: [Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebe visita da ouvidora da Câmara de Ji-Paraná.](#)

7. Ciclo de Reuniões Técnicas (online) - Ouvidorias Municipais - TCE/RO.

Esta Ouvidoria participou nos dias 31/07/2025 e 30/10/2025 do ciclo de reuniões técnicas (online), oriunda do Plano de Ação de 2025/2026 do Tribunal de Contas de Rondônia -TCE/RO, cujo temas das reuniões foram: Implantação e Estruturação de Ouvidorias Municipais Eficazes: Primeiros Passos e Desafios e, Transparência e Controle Social: O papel da Ouvidoria na Gestão Pública.

Estas reuniões visam fortalecer a atuação das Ouvidorias Municipais, cujo principal objetivo é promover um espaço de troca de experiências e diálogo contínuo sobre temas relevantes para aprimorar a prestação do serviço de ouvidoria no âmbito municipal, contribuindo para a efetividade da transparência e o controle social.

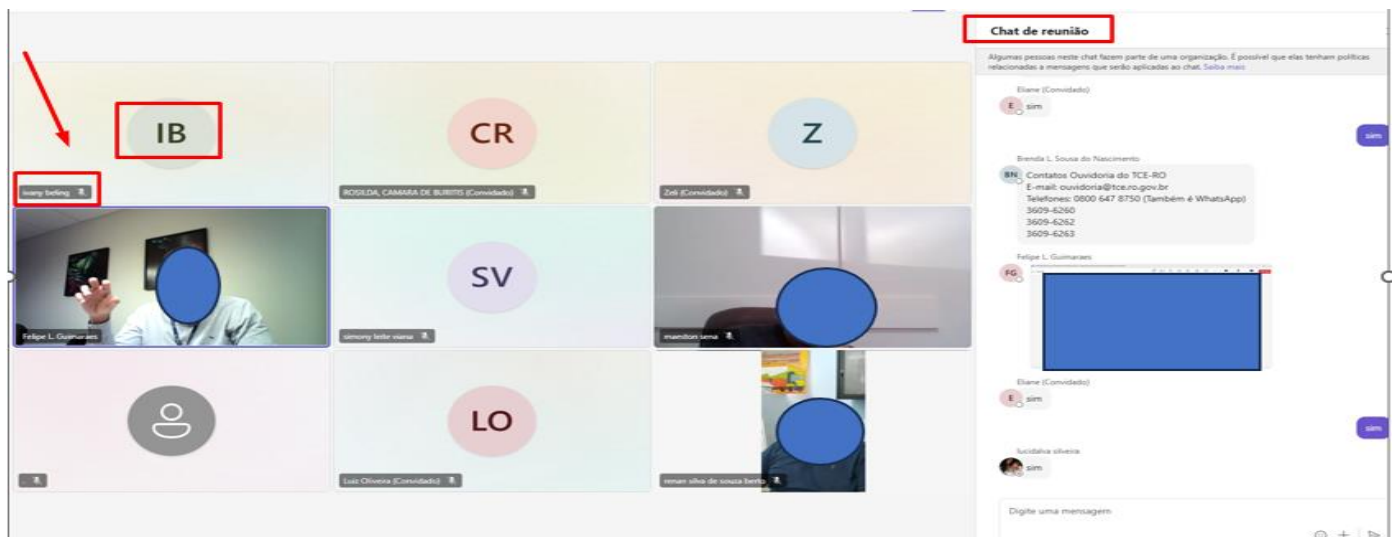


A participação desta Ouvidoria nesse ciclo de reunião seguirá de forma contínua, conforme apresentado na tabela a seguir, que resume o calendário com as datas e os respectivos temas dos encontros.

Tabela das reuniões já realizadas em 31/07/2025 e 30/10/2025, e das reuniões a realizar-se em 29/01/2026 e 30/04/2026.

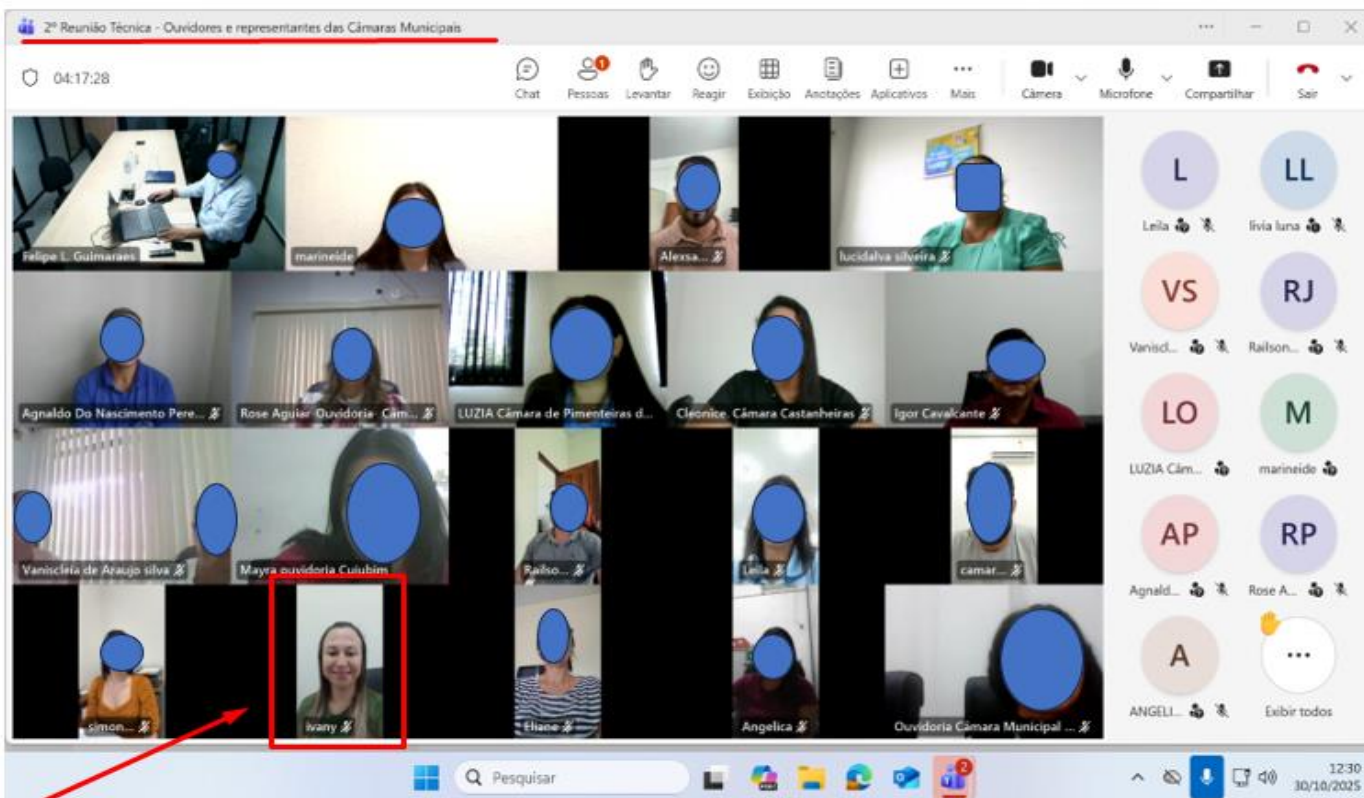
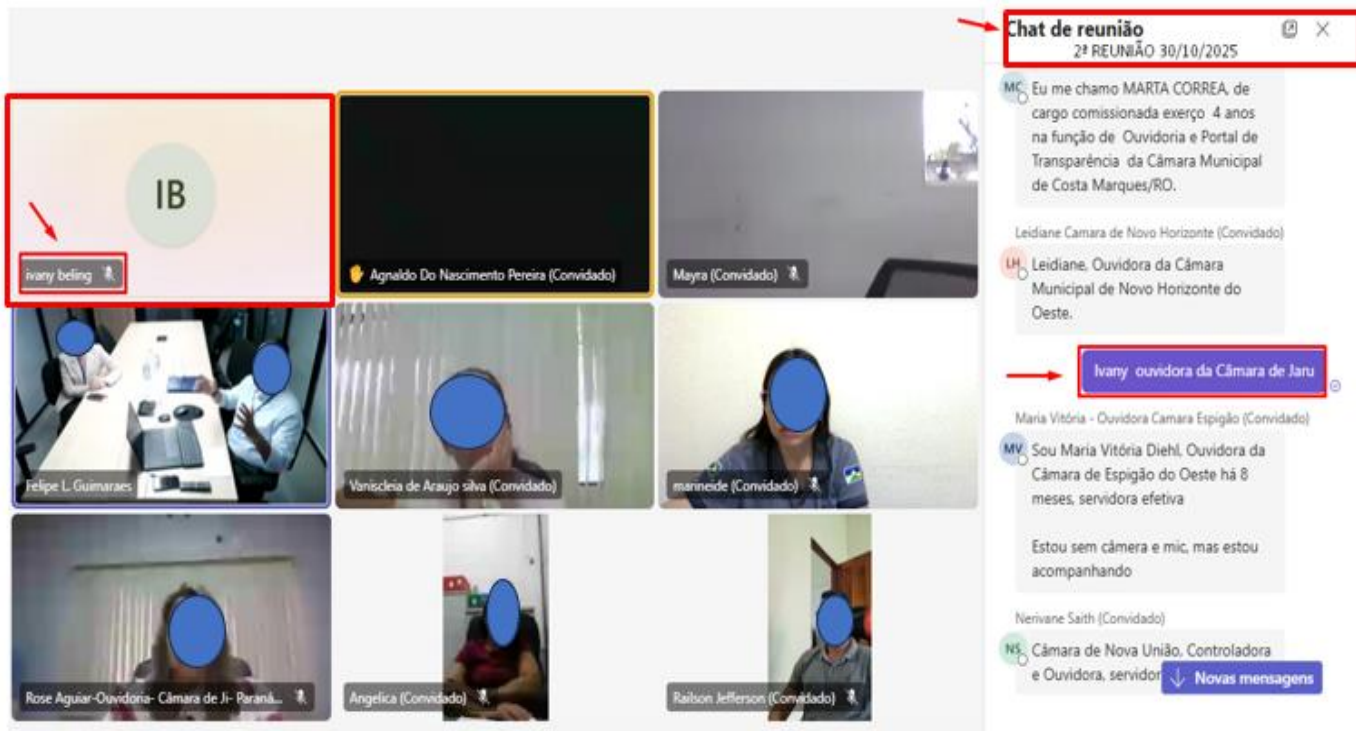
Ciclo	Dia	Horário	Tema
2º Trimestre 2025 (ABR/MAI/JUN)	30 e 31.07.2025	9h30 às 11h30	✓ Implantação e Estruturação de Ouvidorias Municipais Eficazes – Primeiros Passos e Desafios.
3º Trimestre 2025 (JUL/AGO/SET)	29 e 30.10.2025	9h30 às 11h30	✓ Transparência e Controle Social: O papel da Ouvidoria na Gestão Pública.
4º Trimestre 2025 (OUT/NOV/DEZ)	28 e 29.01.2026	9h30 às 11h30	Boas Práticas na Gestão de Denúncias e Manifestações
1º Trimestre 2026 (JAN/FEV/MAR)	29 e 30.04.2026	9h30 às 11h30	Feedback das Melhorias e Levantamento de Novos Desafios

Print da reunião técnica (online) realizada no dia 31.07.2025. Tema: Implantação e Estruturação de Ouvidorias Municipais Eficazes – Primeiros Passos e Desafios.



Prints da reunião técnica (online) realizada no dia 30.10.2025. Tema: Transparência e Controle Social: O papel da Ouvidoria na Gestão Pública.





Obs: As imagens foram anonimizados em cumprimento a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -LGPD, Lei nº 13.709/2018.



8. Do Encaminhamento e da Publicação do Relatório

Em atendimento ao artigo 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017, que determina o encaminhamento do Relatório de Gestão à autoridade máxima do órgão ao qual está vinculada a unidade de ouvidoria, apresenta-se o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e da Pesquisa de Satisfação, referente ao exercício de 2025.

Após ciência, este relatório será publicado, na íntegra, no site oficial desta Câmara Municipal, assegurando transparência e amplo acesso às informações à sociedade.

9. Considerações Finais

No exercício de 2025, não houve registros de pedidos formais de acesso à informação com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). No entanto, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Jarú recebeu 08 (oito) manifestações, sendo 03 (três) tratadas e concluídas no âmbito desta Câmara, 01 (uma) arquivada com fundamento na Lei nº 13.460/2017, e 04 (quatro) encaminhadas para outro órgão (Prefeitura Municipal de Jarú), por ser o órgão responsável pelo tratamento, considerando o teor apresentado na manifestação.

Todas as manifestações foram devidamente tratadas com seriedade, observância aos prazos legais e respeito aos direitos dos cidadãos.

A ampliação dos canais de comunicação, por meio da adesão ao Fala.BR, da integração ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e da implantação do atendimento via WhatsApp, demonstra o esforço institucional em modernizar os mecanismos de escuta e promover a participação social.

Conclui-se, portanto, que o presente relatório apresenta as principais medidas implementadas pela Câmara Municipal de Jarú durante o exercício de 2025, evidenciando o comprometimento institucional com o cumprimento das normas legais, a promoção da transparência e o fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social.

É o relatório.

Jarú/RO, 08 de janeiro de 2026.



Ivany Beling de Souza
Ouvidora
Portaria nº120/CMJ/GP/2025







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
Relatório	Anual de Ouvidoria exercício -2025	08/01/2026

ID: 3690450	Processo	Documento
CRC: B8139E1A		
Processo: 0-0/0		
Usuário: IVANY BELING DE SOUZA		
Criação: 08/01/2026 11:15:17	Finalização: 08/01/2026 11:16:44	

MD5: **B9907A2995420D77A375560D64A0FC57**

SHA256: **53EE616B24DE84F79CF2DBF5D80AED38276AD9DEFF07CE4DADC93F55D024BF98**

Súmula/Objeto:

Comunicação Interna de Ouvidoria- Encaminhamento de Relatório exercício 2025.

INTERESSADOS

DARA DIVANY SIQUEIRA DE LIMA	JARU	RO	08/01/2026 11:15:17
------------------------------	------	----	---------------------

ASSUNTOS

Relatório de Ouvidoria	08/01/2026 11:15:17
------------------------	---------------------

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CMJ - Comunicação Interna 1	08/01/2026	3689943
-----------------------------	------------	---------

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site eproc.jaru.ro.gov.br informando o ID 3690450 e o CRC B8139E1A.