



ESTADO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE JARU

RELATÓRIO ESTATÍSTICO - SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES

PERÍODO 01/01/2022 a 31/12/2022.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-OUV, E-SIC, E SIC.

Em atendimento ao artigo 30, inciso III, da Lei Federal de Acesso à Informação nº 12.527/2011, bem como do atendimento dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/17 Lei Federal que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, esta Ouvidoria apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

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 Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - 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.

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 Jarú 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.

Durante o ano de 2022, foram recebidas 03 (três) manifestações através da Plataforma Fala.BR, sendo que 01(uma) não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela Câmara Municipal de Jarú, mas sim relativas à competência exclusiva da Prefeitura Municipal de Jarú, nesse sentido essa manifestação foi encaminhada para o órgão correspondente, como mostra a imagem abaixo extraída da plataforma Falabr.

Encaminhamentos de Manifestações

Busca ^

Órgão de Origem: Câmara Municipal - Jarú/RO

Órgão de Destino: Prefeitura - Jarú/RO

Número: Tipo: Selecione... Formulário: Selecione...

Situações:

Período de encaminhamento: 01/01/2022 a 31/12/2022

Busca Avançada ^

[Buscar](#) [Limpar](#)

Filtros(s) selecionado(s): Órgão de Origem: Câmara Municipal - Jarú/RO / Órgão de Destino: Prefeitura - Jarú/RO / Identificação do manifestante: Todas

Número	Origem	Destino	Tipo	Cadastro	Encaminhamento	Quantidade total de encaminhamento(s)	Situação
022772022.000001-62	Câmara Municipal - Jarú/RO	Prefeitura - Jarú/RO	Denúncia	17/03/2022	22/03/2022	1	Concluída

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

RELATÓRIO ESTATÍSTICO - SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES.

MEIOS DE ENTRADA	Nº DE PEDIDOS
Sistema Ouvidoria	03
Meio Físico (Protocolo e Sic)	00
Meio Eletrônico (e-SIC)	00

Telefone fixo e e-mail (Sic)	00
Total de chamadas	03
PEDIDOS RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS	Nº DE PEDIDOS
Reclamação	00
Solicitação	01
Sugestão	00
Elogio	00
Denúncia	01
Comunicação	01
Total de solicitações recebidas	03
TIPO DE SOLICITANTE	Nº DE PEDIDOS
Pessoa Física	03
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

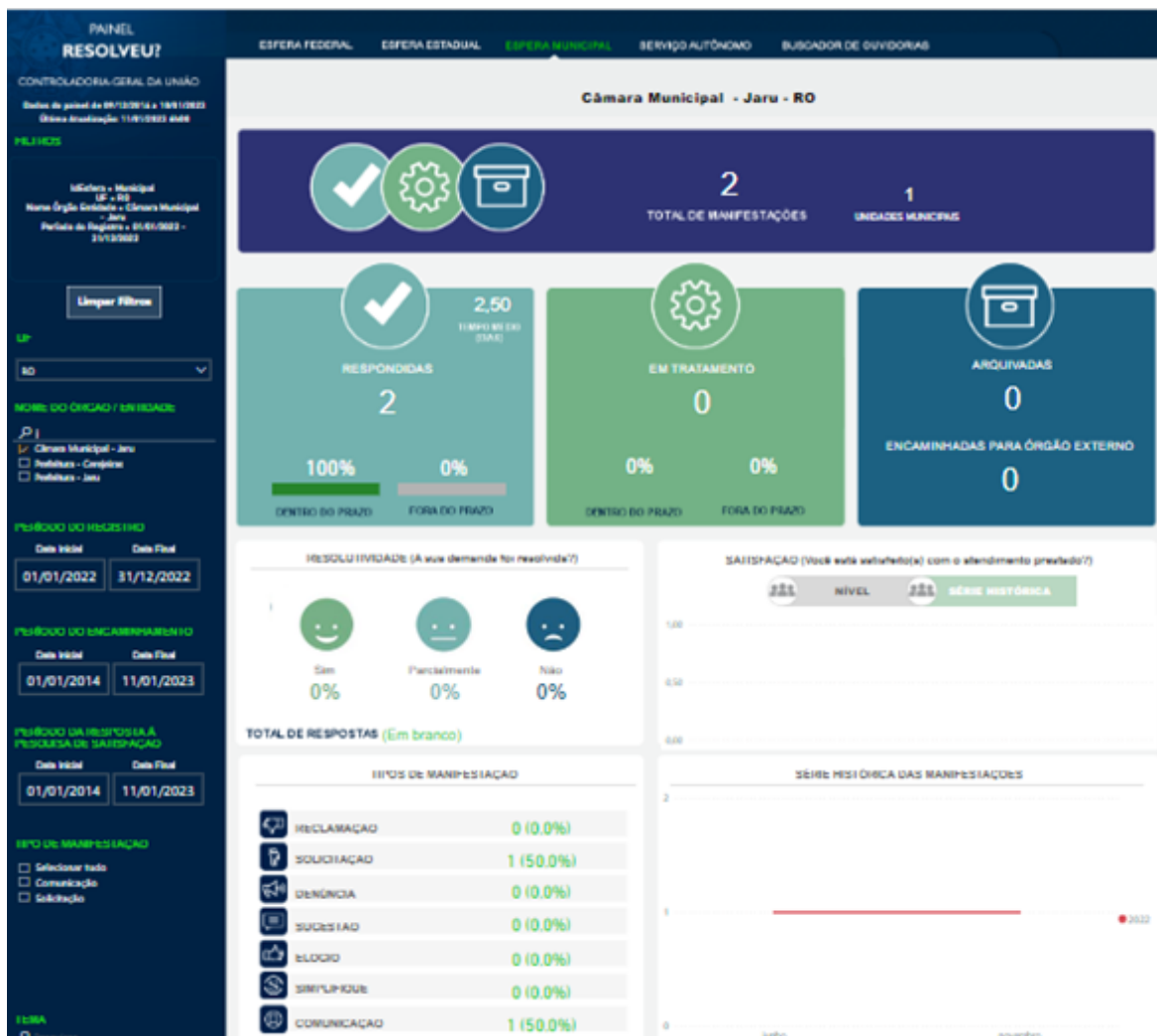
INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS DESCLASSIFICADOS NO PERÍODO
No período de execução deste relatório, não houve nenhuma informação ou documento que tenha sido desclassificada.

INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Informamos que esta Câmara Municipal de Jaru-RO, não dispõe de nenhuma documentação, processo ou informação de caráter sigiloso.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR.

Através do Painel Resolveu? Ferramenta criada pela Controladoria-Geral da União (CGU) que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala. BR. é possível observar que a Câmara Municipal de Jaru recebeu no ano de 2022, 02(duas) manifestações, sendo classificadas como: solicitação e comunicação, conforme demonstrando na imagem abaixo.



DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.

No decorrer do ano de 2022, esta ouvidoria recebeu 02(duas) manifestação sendo classificada como: solicitação e comunicação, portanto por tratar-se de manifestações distinta não houve pontos recorrentes.

Situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações relativas à competência exclusiva da Prefeitura Municipal conforme fora relato e demonstrado acima na imagem extraída da plataforma Falabr.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO PODER LEGISLATIVO NAS DEMANDAS APRESENTADAS.

As manifestações recebidas por esta Ouvidoria foram analisadas e encaminhadas ao setor competente e respondidas no prazo de 05(cinco) dias úteis, prazo este que poderá ser prorrogado em função da complexidade do assunto, conforme a Resolução nº238/CMJ/2019, de 20 de maio de 2019, que institui a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Jaru.

CANAIS DE ATENDIMENTO.

As manifestações foram recebidas por meio do sistema eletrônico de Ouvidoria e-Ouv, plataforma integrada de ouvidoria, no endereço eletrônico:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RO/jaru/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

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

Assim, eu Ivany Beling de Souza, devidamente designada pela portaria nº137/CMJ/GP/2019, assino o presente relatório estatístico do atendimento.

É o relatório.

Jaru/RO, 02 de fevereiro de 2023.

Ivany Beling de Souza

OUVIDORA

Portaria nº137/CMJ/GP/2019

CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE JARU RONDÔNIA

Av. GOIAIS 3531 JARU- RO

CEP 76.890-000 - Fone: (69) 3521-2775 OUVIDORIA

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 02/02/2023 às 07:44, 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, informando o ID **1488534** e o código verificador **CF2CB5F4**.

Docto ID: 1488534 v1