



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLIM DE MOURA
PODER EXECUTIVO

Prefeitura Municipal de Rolim de Moura/RO



Relatório de:



Janeiro/2026



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLIM DE MOURA
PODER EXECUTIVO

SUMÁRIO

I – APRESENTAÇÃO	03
II – DETALHAMENTO DA OUVIDORIA.....	04
III – DENÚNCIA ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	04
IV – RECLAMAÇÕES.....	05
V – ELOGIOS.....	05
VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS	05
VII – ENCAMINHAMENTOS.....	06



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLIM DE MOURA
PODER EXECUTIVO

I. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria, vinculada à Sede da Prefeitura Municipal de Rolim de Moura/RO, desempenha um papel fundamental na gestão pública. Ela atua como um canal direto de comunicação entre a população e o Poder Executivo, garantindo que as demandas, sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios dos cidadãos sejam ouvidos e devidamente encaminhados.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria do municipal (E-SIC), prezando pela elaboração de um relatório que aponte falhas, elogios e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

As manifestações são extraídas de forma presencial, whatsapp e Ouvidoria-internet são apresentadas, sugestões, solicitações, elogios, denúncias e reclamações, observando que a política é de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório. Assim, objetivamos a proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

A Ouvidoria Municipal do município de Rolim de Moura possui fundamentos na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuários dos serviços da administração pública, estabelecendo a obrigatoriedade da criação de ouvidorias pelos entes federativos como instrumentos essenciais de controle social, transparência e aprimoramento da gestão pública. No âmbito municipal, a Ouvidoria inicialmente instituída pela Lei Municipal nº 237/2017, e posteriormente revogada pela Lei Municipal nº 338/2025, a qual dispõe pela reformulação da estrutura administrativa organizacional de Município de Rolim de Moura inserido formalmente a Ouvidoria Municipal na estrutura administrativa reafirmando seu papel institucional como canal legítimo de escuta acolhimento e encaminhamento das manifestações dos cidadãos.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLIM DE MOURA
PODER EXECUTIVO

II. DETALHAMENTO DA OUVIDORIA

Tipo	Presencial	Whatsapp	E-Ouv/Internet
Reclamações	13	54	57
Elogios	00	00	05
Sugestões	00	00	01
Solicitações	00	489	29
Denúncias	00	00	05
<u>Total</u>	13	543	92

III. DENÚNCIAS ABORDADAS NAS MANIFESTAÇÕES:

- Denúncias à Secretaria Municipal de Saúde (UPA) relacionadas ao atendimento e falta de empatia de alguns servidores
- Denúncia à Secretaria Municipal de Educação (Escola Polo)
- Denúncia relacionado a contratação de mão de obra terceirizada em detrimento de candidatos aprovados no concurso público vigente para o cargo de monitor escolar.
- A secretaria de finanças (SEFIN) recebeu e nos encaminhou uma denúncia feita em desfavor a um empresário e também figura pública em nosso município firmando grande faturamento em seu estabelecimento.
- Denúncia de insatisfação a servidora da Secretaria Municipal de Assistência social (Nova Estrela)

IV. RECLAMAÇÃO:

Com base nas manifestações recebidas, é possível constatar que a população tem expressado insatisfação com o atendimento na unidade de saúde pública (UPA) do município. Os usuários destacam, de forma recorrente, a demora nos atendimentos, mesmo se tratando de idosos e crianças e falta de empatia da parte de alguns servidores em atender a população sendo que o compromisso da equipe deveria ser um atendimento humanizado e de qualidade.

Insatisfação direcionadas a secretaria de obras - SEMOSP, onde os trabalhadores com as máquinas limpam as ruas e no período chuvoso algumas residências tem sérios problemas com enchurradas entrando em seus quintais.



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLIM DE MOURA
PODER EXECUTIVO

Iluminação pública, poste com Lâmpada fraca ou queimada.

Secretaria do meio ambiente referente a fossas vazando na rua principalmente no período chuvoso.

Referente ao setor de fiscalização lotes com matos, vizinhos tem reclamado de vândalos e animais peçonhentos e ente outros.

A Ouvidoria Municipal juntamente com os servidores das secretaria trabalhamos para melhor atender a população e reforça a importância de manter e fortalecer essas boas práticas. Reitera, ainda, que a escuta ativa da população é fundamental para o aprimoramento contínuo dos serviços e para a construção de uma gestão pública mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades da comunidade.

V. ELOGIOS

Recebemos uma manifestação elogiando o prefeito Aldo Júlio e seus secretários pelo excelente trabalho que vêm realizando no município de Rolim de Moura, destacando também a realização do concurso público, que contribuiu significativamente para a geração de empregos.

Também recebemos, via e-mail, uma carta de agradecimento ao senhor Benedito da Silva Leite, chefe de gabinete da atual gestão. Na mensagem, a senhora Jaqueline Castro o parabeniza pelo bom atendimento e pela prestatividade, ressaltando a atenção dedicada durante o momento em que ele interrompeu suas atividades para ouvir atentamente seu relato em gabinete.

Outra manifestação recorrente de satisfação refere-se à apreensão de cigarros eletrônicos, realizada com eficiência pela equipe da Vigilância Sanitária, ação que reforça o compromisso com a saúde pública e o cumprimento da legislação.

Além disso, o prefeito Aldo Júlio tem recebido diversos elogios nas redes sociais, em reconhecimento ao trabalho que vem desempenhando à frente da atual gestão. Essas manifestações refletem o olhar atento e participativo da comunidade e reforçam a importância do diálogo entre a gestão pública e a população, na busca por um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS:



ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ROLIM DE MOURA
PODER EXECUTIVO

Diante das manifestações recebidas, observa-se que a população tem demonstrado satisfação com o desenvolvimento do município, resultado do trabalho realizado pelo prefeito e seus secretários.

Os relatos de insatisfação, quando ocorrem, aparecem de forma pontual e, em sua maioria, estão relacionados à expectativa da população por um atendimento digno, pautado na atenção e no comprometimento dos servidores públicos, o que evidencia a importância do empenho contínuo das equipes na oferta de um serviço humanizado e de qualidade.

A Ouvidoria reconhece os avanços já alcançados e ressalta que a manutenção de um padrão elevado de atendimento, aliado à escuta ativa da população, é essencial para a construção de uma gestão cada vez mais eficiente, transparente e próxima da comunidade. Reafirmamos nosso compromisso em colaborar para o contínuo aprimoramento dos serviços e para o fortalecimento da transparência das ações públicas.

VII. ENCAMINHAMENTO

Após análise, este relatório será encaminhado ao gabinete do prefeito e para a controladoria geral do município para ciência dos relatos.

Rolim de Moura 06 de fevereiro de 2026.

Atenciosamente,

ROSIMEIRE DE SOUZA SANTOS
Ouvidora municipal
Port 432/GAB/2025