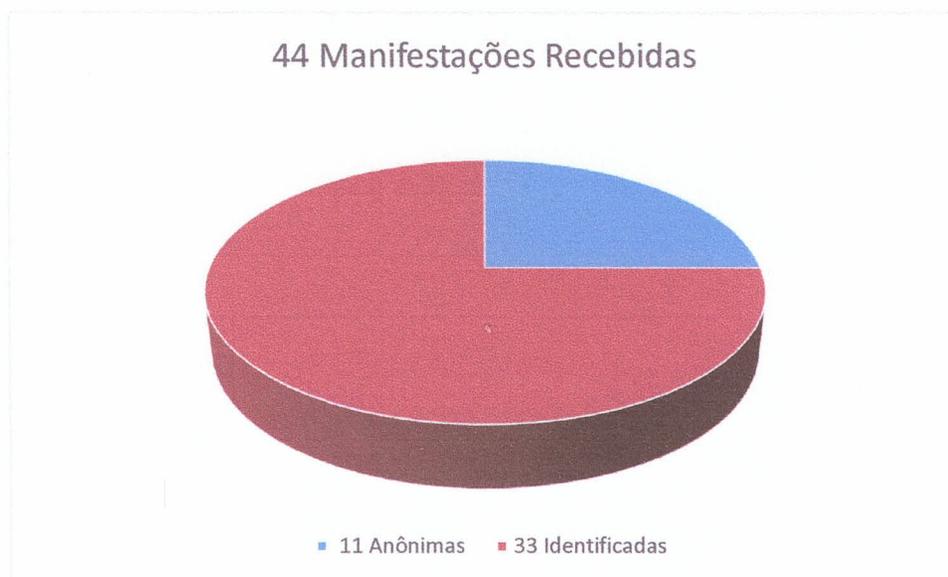


RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA MANIFESTAÇÕES 2023

Atendendo às exigências do artigo 15 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e o Decreto Municipal nº 2.490/2017, vimos apresentar o relatório de gestão sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria de Luzerna no ano de 2023.

Em 2022 foram realizados **44 (quarenta e quatro) atendimentos de manifestações**, sendo 41 manifestação via Portal e-Ouv, disponível no site oficial do Município de Luzerna no endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> e 03 manifestações por email (ouvidoria@luzerna.sc.gov.br) . Número significativamente maior em relação ao ano de 2022, onde houve o registro de 25 manifestações.

Abaixo temos os atendimentos realizados pela Ouvidoria, através das manifestações realizadas no portal e-Ouv do Município e no e-mail institucional:



Quanto ao tipo de manifestações, segue o detalhamento abaixo:



Divisão por assunto/setores das manifestações recebidas:



Conforme se constata no gráfico acima o Município recebeu e tratou 44 manifestações nas mais diversas áreas.

Contata-se que o canal da Ouvidoria teve uma procura significativa por parte da comunidade e foi bastante utilizado como uma forma de diálogo com o Poder Público, estimulando o exercício da participação da comunidade junto à Administração Pública.

Ouvidoria Municipal de Luzerna



No caso das denúncias anônimas, esclarecemos que o sistema não permite que o cidadão que efetuou a denúncia visualize a resposta/resolução à questão trazida, porém todas as comunicações são averiguadas e tomadas as providências cabíveis, independentes de serem anônimas ou não. Reforçamos, portanto, que TODAS as manifestações recebem atendimento, de modo a sempre orientar o cidadão a buscar a forma adequada de resolver a sua demanda, bem como a Administração Pública também tomar providências quando se mostrar necessário.

Luzerna, 17 de janeiro de 2024.

Vanusca Silva

Controle Interno e Ouvidoria de Luzerna

Recebido em:

Paulo Sérgio Dalla Costa

Prefeito em exercício