

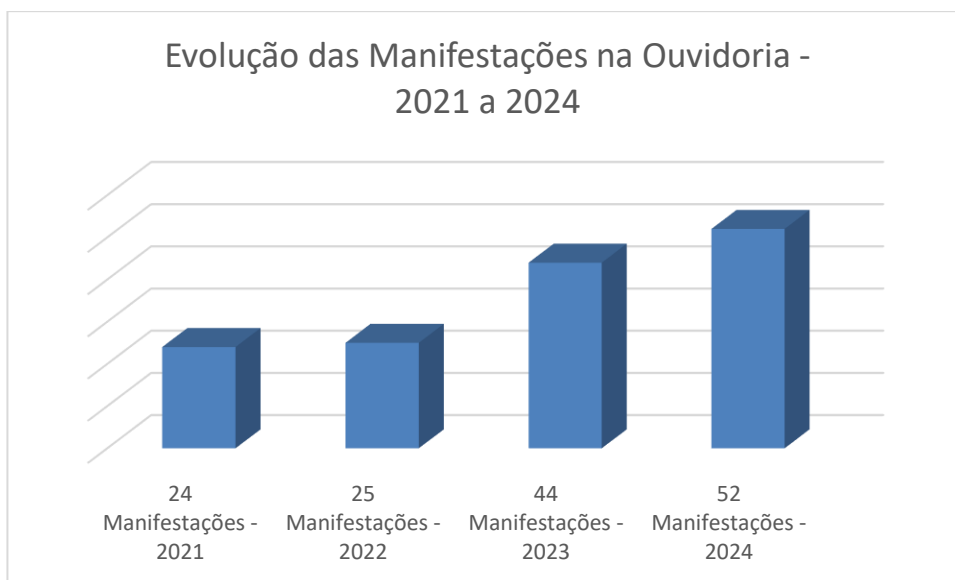


## RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA MANIFESTAÇÕES 2024

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.

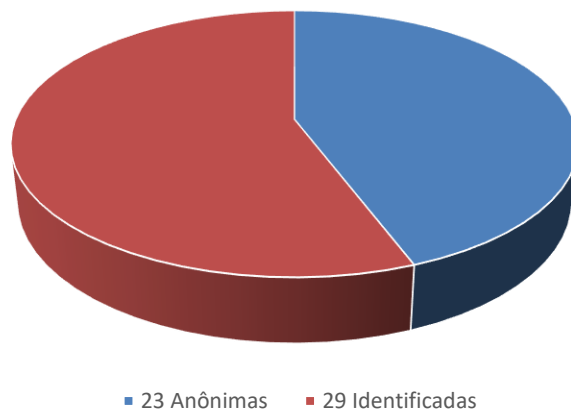
Em 2024 foram realizados **52 (cinquenta e dois) atendimentos de manifestações**, sendo 50 manifestação via Portal e-Ouv, disponível no site oficial do Município de Luzerna no endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> e 02 manifestações por e-mail ([ouvidoria@luzerna.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@luzerna.sc.gov.br)). Importante destacar que ocorreram vários atendimentos presenciais e por telefone na Ouvidoria, onde os cidadãos relataram suas denúncias ou comunicações e o registro foi realizado pela Ouvidoria no Portal Institucional.

Abaixo temos a evolução dos atendimentos nos últimos 04 anos no Município e uma breve análise dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, através das manifestações realizadas no portal e-Ouv do Município e no e-mail institucional:



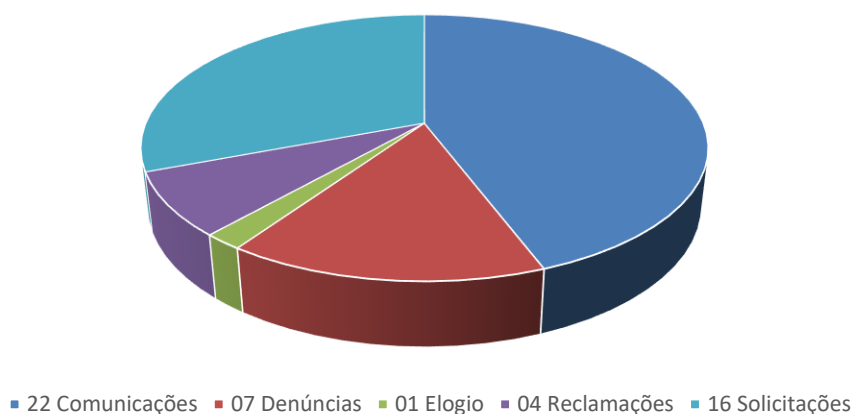


## 52 Manifestações Recebidas em 2024



Quanto ao tipo de manifestações, segue o detalhamento abaixo:

## Tipos de Manifestações



Conforme se constata nas demonstrações o canal da Ouvidoria Municipal de Luzerna 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.

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



## Ouvidoria Municipal de Luzerna



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 2025.

---

Vanusca Silva

Controle Interno e Ouvidoria de Luzerna