Ouvidoria Municipal de Luzerna

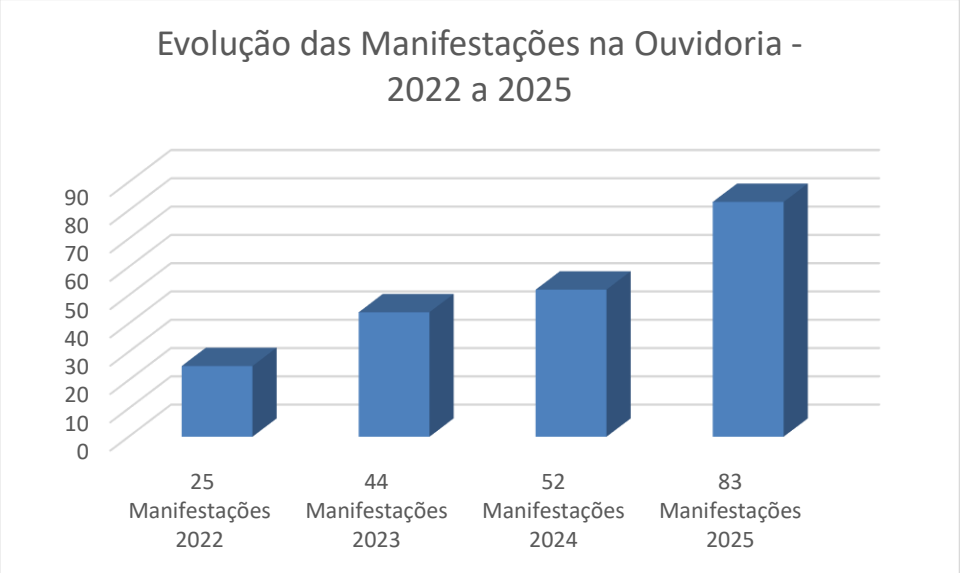
RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES 2025

Atendendo às exigências do artigo 15 da Lei n° 13.460 de 26 de junho de 2017 e o Decreto Municipal n° 2.490/2017, vimos apresentar o relatório de gestão sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria de Luzerna no ano de 2025.

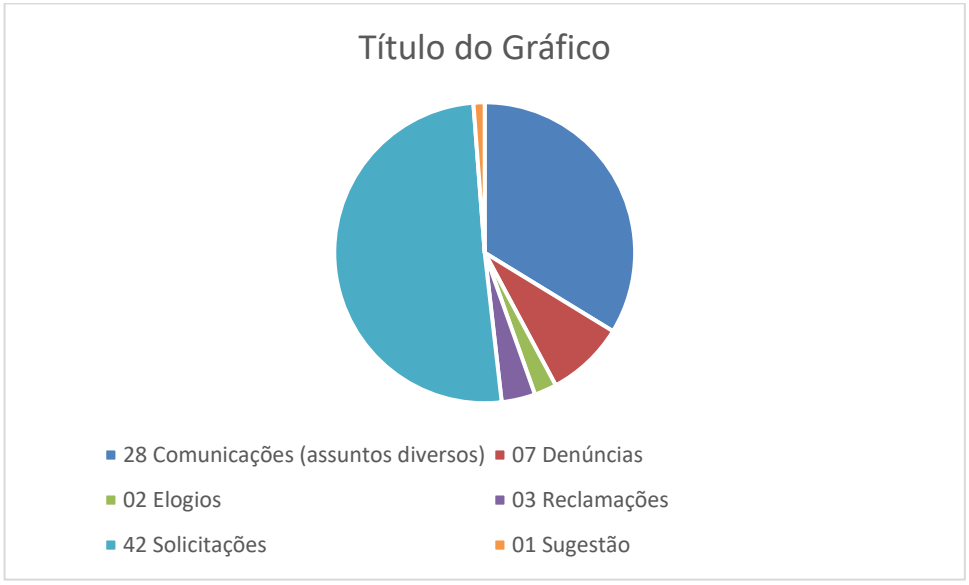
Em 2025 foram realizados **83 (oitenta e três) atendimentos de manifestações**, sendo 79 manifestação via Portal e-Ouv, disponível no site oficial do Município de Luzerna no endereço: https://falabr.cgu.gov.br/web/home e 04 manifestações por e-mail (ouvidoria@luzerna.sc.gov.br). Importante destacar que ocorreram também 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:





Quanto ao tipo de manifestações, segue o detalhamento abaixo:



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.

Houve um aumento significativo nas “Solicitações”, fato decorrente da utilização do canal da Ouvidoria para solicitação de informações, apesar de existir a disponibilidade do acesso à

informação no Portal de Transparência do Município, via LAI no endereço: https://transparencia.betha.cloud/#/56V3VgV16YOhFmJhiouLAQ==/acesso-informacao

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 e denúncias 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 e também de a Administração tomar as providências cabíveis quando necessário.

Luzerna, 12 de janeiro de 2026.

VANUSCA DENIZE DA SILVA:73325732020

Assinado de forma digital por VANUSCA DENIZE DA SILVA:73325732020
Dados: 2026.01.12 16:21:14 -03'00'

Vanusca Silva

Controle Interno e Ouvidoria de Luzerna