



**RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA MUNICIPAL**  
**EXERCÍCIO 2023**

A Ouvidoria do Município de Maravilha/SC, nos termos do disposto no inciso II do art. 14 da Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente as atividades realizadas no exercício de 2023, em cumprimento a suas atribuições.

**I – Manifestações Recebidas**

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, houveram 58 (cinquenta e oito) manifestações junto à Ouvidoria Municipal de Maravilha/SC, das quais 4 (quatro) foram presenciais e 54 (cinquenta e quatro) foram de forma eletrônica, pelo site, através do sistema Fala.BR da CGU.

**II – Motivos das Manifestações Recebidas**

Número	Tipo	Assunto	Situação
00913202300000110	Comunicação	Transparência	Concluída
00913202300000200	Solicitação	Trânsito	Concluída
00913202300000382	Solicitação	Outros em Administração	Concluída
00913202300000463	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300000544	Comunicação	Irregularidades de servidores	Concluída
00913202300000625	Comunicação	Agricultura	Concluída
00913202300000706	Reclamação	Atendimento	Concluída
00913202300000897	Comunicação	Denúncia Crime	Concluída
00913202300000978	Comunicação	Tributos	Concluída
00913202300001001	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300001192	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300001273	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300001354	Comunicação	Conduta Ética	Concluída
00913202300001435	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300001516	Comunicação	Empregabilidade	Concluída
00913202300001605	Reclamação	Transparência	Concluída
00913202300001788	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300001869	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300001940	Comunicação	Outros em Transporte	Concluída
00913202300002083	Solicitação	Energia Elétrica	Concluída
00913202300002164	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300002245	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300002326	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300002407	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300002598	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300002679	Denúncia	Trânsito	Concluída



00913202300002750	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300002830	Solicitação	Infraestrutura e Fomento	Concluída
00913202300002911	Reclamação	Atendimento	Concluída
00913202300003055	Solicitação	Concurso	Concluída
00913202300003136	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300003217	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300003306	Reclamação	Outros em Educação	Concluída
00913202300003489	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300003560	Comunicação	Normas e Fiscalização	Concluída
00913202300003640	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300003721	Solicitação	Outros em Administração	Concluída
00913202300003802	Reclamação	Outros em Educação	Concluída
00913202300003993	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300004027	Denúncia	Outros em Educação	Concluída
00913202300004108	Reclamação	Outros em Educação	Concluída
00913202300004299	Comunicação	Educação Básica	Concluída
00913202300004370	Comunicação	Atendimento	Concluída
00913202300004450	Reclamação	Ouvidoria	Concluída
00913202300004531	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300004612	Comunicação	Concurso	Concluída
00913202300004701	Denúncia	Assistência Social	Concluída
00913202300004884	Denúncia	Legislação	Concluída
00913202300004965	Reclamação	Frequência de Servidores	Concluída
00913202300005007	Reclamação	Trânsito	Concluída
00913202300005180	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300005260	Reclamação	Trânsito	Concluída
00913202300005341	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300005422	Denúncia	Atendimento	Concluída
00913202300005503	Comunicação	Outros em Educação	Concluída
00913202300005694	Reclamação	Agente Público	Concluída
00913202300005775	Reclamação	Transparência	Concluída
00913202300005856	Comunicação	Relações de Trabalho	Concluída

### III – Análise dos Pontos Recorrentes

Ouve um aumento considerável no número de manifestações recebidas no exercício de 2023 em comparação com o exercício de 2022, nas mais diversas áreas de atuação do município.

Não houveram manifestações recorrentes de assunto específico, mas pode-se afirmar que a Secretaria que mais apurou manifestações recebidas foi a Educação.

Isto não significa que o atendimento desta Secretaria seja inferior às demais, mas indica, em análise das manifestações, que é o setor onde a Ouvidoria está sendo



Prefeitura de  
**MARAVILHA**

Av. Euclides da Cunha, 60 - Centro  
CEP: 89874-000 Maravilha/SC  
CNPJ: 82.821.190/0001-72  
Fone/Fax: (49) 3664-0044

melhor divulgada e está sendo de fato utilizada como meio de comunicação entre o cidadão e o poder público.

#### **IV – Providências Adotadas pela Administração Pública**

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram encaminhadas aos respectivos responsáveis pela prestação do atendimento ou do serviço público fazer a apuração da manifestação para entender o que ocorreu; coletar justificativas; buscar soluções conjuntas e fomentar as melhorias no setor para não reincidência de manifestações idênticas.

#### **V - Conclusão**

Diante de todo o exposto, verifica-se que a ouvidoria se encontra formalizada dentro da estrutura administrativa, mas necessitaria de adequação na sua estrutura, pois conta apenas com o ouvidor, que é responsável pelo recebimento, encaminhamento das demandas e resposta das manifestações aos usuários.

Também se observa que no ano de 2023 foi um canal utilizado principalmente pelos usuários dos serviços da educação para resolver suas questões junto ao governo municipal, sendo necessário ampliar a divulgação do canal em todas as Secretarias do Município.

Maravilha SC, 18 de Março de 2024.

**Luizana Chequetto Ducatti**  
Controladora Interna  
Ouvidoria Municipal