



## RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA MUNICIPAL EXERCÍCIO 2024

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 01/01/2024 a 31/12/2024, houveram 68 (sessenta e oito) manifestações junto à Ouvidoria Municipal de Maravilha/SC, das quais 2 (duas) foram presenciais, 2 (duas) foram por telefone e 64 (sessenta e quatro) foram de forma eletrônica, pelo site, através do sistema Fala.BR da CGU.

### II – Motivos das Manifestações Recebidas

Número	Tipo	Assunto	Situação
00913202400000147	Pedido de informação	Concurso Público	Concluída
00913202400000228	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400000309	Reclamação	Atendimento de servidor da saúde	Concluída
00913202400000490	Denúncia	Focos do mosquito da dengue	Concluída
00913202400000570	Comunicação	Desperdício de alimentos nas creches	Concluída
00913202400000651	Comunicação	Transporte escolar	Concluída
00913202400000732	Reclamação	Descumprimento carga horária- educação	Concluída
00913202400000813	Reclamação	Descumprimento carga horária- educação	Concluída
00913202400000902	Solicitação	Convênio	Concluída
00913202400001038	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400001119	Comunicação	Assistência Social	Concluída
02300202400000180	Reclamação	Atendimento de servidor da saúde	Concluída
00913202400001208	Solicitação	Pintura/sinalização de trânsito	Concluída
00913202400001380	Comunicação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400001461	Denúncia	Irregularidade com servidor da Assistência Social	Concluída
00913202400001542	Denúncia	Irregularidade com servidor da Assistência Social	Concluída
00913202400001623	Denúncia	Focos do mosquito da dengue	Concluída
00913202400001704	Denúncia	Vigilância Sanitária	Concluída
01330202400025660	Reclamação	Crêterios de atendimento da Secretaria de Saúde	Concluída
00913202400001895	Denúncia	Irregularidade com servidor da saúde	Concluída
00913202400001976	Denúncia	Focos do mosquito da dengue	Concluída
00913202400002000	Solicitação	Imunidade Tributária	Concluída
00913202400002190	Solicitação	Esclarecimentos – Gestão Democrática nas escolas	Concluída
00913202400002271	Solicitação	Manutenção em vias rurais	Concluída





00913202400002352	Solicitação	Manutenção em vias rurais	Concluída
00913202400002433	Solicitação	Manutenção em vias rurais	Concluída
00913202400002514	Solicitação	Manutenção em vias rurais	Concluída
00913202400002603	Comunicação	Atestado indevido apresentado por profissional da educação	Concluída
00913202400002786	Denúncia	Racismo em Centro de Saúde	Concluída
00913202400002867	Denúncia	Transporte Escolar	Concluída
00913202400002948	Denúncia	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003081	Comunicação	Destinação indevida de merenda escolar	Concluída
00913202400003162	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003243	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003324	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003405	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003596	Denúncia	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003677	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003758	Elogio	Servidor da Educação	Concluída
00913202400003839	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400003910	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400004053	Reclamação	Secretaria da educação	Concluída
00913202400004134	Denúncia	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400004215	Denúncia	Vigilância Sanitária	Concluída
00913202400004304	Solicitação	Boca de lobo em loteamento	Concluída
00913202400004487	Reclamação	Horários de funcionamento do terminal rodoviário	Concluída
00913202400004568	Denúncia	Corrupção	Concluída
00913202400004649	Denúncia	Gestor escolar	Concluída
00913202400004720	Denúncia	Gestor escolar	Concluída
00913202400004800	Reclamação	Infraestrutura Secretara de Saúde	Concluída
00913202400004991	Reclamação	Agressão entre alunos	Concluída
00913202400005025	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400005106	Reclamação	Atendimento de servidor da educação	Concluída
00913202400005297	Denúncia	Vigilância Sanitária	Concluída
00913202400005378	Reclamação	Transparência Pública	Concluída
00913202400005610	Denúncia	Servidor da Educação	Concluída
00913202400005459	Solicitação	Secretaria de Educação	Concluída
00913202400005530	Reclamação	Relações de Trabalho - educação	Concluída
00913202400005700	Solicitação	Acesso à informação	Concluída
02300202400000342	Reclamação	Atendimento em posto de saúde	Concluída
00913202400005882	Solicitação	Número de servidores em escola	Concluída
00913202400005963	Solicitação	Setor de bem estar animal	Concluída
00913202400006005	Reclamação	Atendimento setor de identificação	Concluída

AB





00913202400006188	Reclamação	Atendimento setor de trânsito	Concluída
00913202400006269	Reclamação	Servidor da Saúde	Concluída
00913202400006340	Solicitação	Parecer Jurídico	Concluída
00913202400006420	Reclamação	Manutenção em vias rurais	Concluída
00913202400006501	Reclamação	Atendimento de Agente de Saúde	Concluída

### III – Análise dos Pontos Recorrentes

Ouve um aumento no número de manifestações recebidas no exercício de 2024 em comparação com o exercício de 2023 nas mais diversas áreas de atuação do município.

Não houveram manifestações recorrentes de assunto específico, mas pode-se afirmar que as Secretarias que mais apuraram manifestações recebidas foram a Educação e Saúde.

Isto não significa que o atendimento destas Secretarias seja inferior às demais, mas indica, em análise das manifestações, que é o setor onde a Ouvidoria 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 2024, apesar do aumento no número de manifestações, ainda foi um canal pouco utilizado pelo cidadão para resolver suas questões junto ao governo municipal, sendo necessário ampliar a divulgação do canal em todas as Secretarias do Município.

Maravilha SC, 16 de Janeiro de 2024.

**Luizana Chequetto Ducatti**  
Ouvidoria Municipal