

Ilmo Senhor

Sandro José da Silva

Secretário Municipal de Transparência, Auditoria e Controle

NESTA

Assunto: Relatório de Ouvidorias 2019

As Ouvidorias Públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, objetivando o aprimoramento da gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

Fundamentalmente, as Ouvidorias Públicas, atuam no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

No exercício de sua missão, as Ouvidorias atuam como instância estratégica de uma gestão participativa, que, por meio do diálogo e da mediação, se capacitam para compreender as questões trazidas pela sociedade, as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no acesso aos bens e serviços públicos em geral, assim como para construir soluções efetivas às demandas sociais.

Qualificar o atendimento ao cidadão, prestado pelos órgãos e entidades do Serviço Público Municipal, é um horizonte a ser buscado de forma permanente por esta Ouvidoria Geral e suas setoriais.

O sucesso na realização de tais funções depende diretamente do acolhimento e oferecimento de respostas satisfatórias às necessidades do cidadão e da produção de informações qualificadas, elaboradas a partir das demandas apontadas pela sociedade. (*“Orientações para o atendimento ao cidadão nas Ouvidorias Públicas”; Controladoria – Geral da União; Ouvidoria Geral da União; Brasília – DF; 2013*).

Partindo dessa compreensão, organizamos o Relatório de Ouvidorias 2019 a partir das manifestações recebidas, para que possamos conhecer, e a partir de então, promover

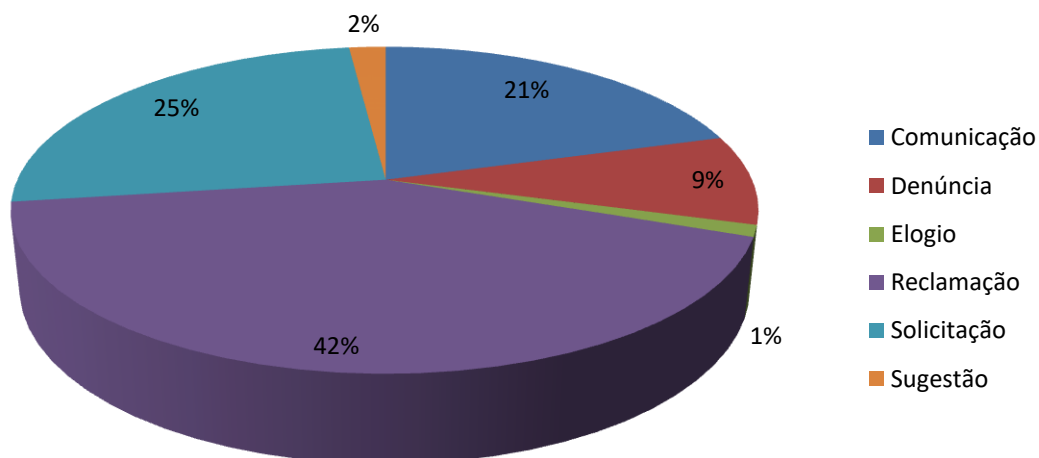
a transformação de insatisfação do cidadão em ações que estimulem o aperfeiçoamento das políticas públicas municipais.

No ano de 2019, foram recebidas no total, **14.507** manifestações de ouvidoria, dentre elas, **6.137** eram **reclamações**, ou seja, demonstram a insatisfação relativa à prestação dos serviços públicos oferecidos pelo município de Florianópolis e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços. Já as **solicitações**, que são pedidos para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal, foram ao todo **3.667**. As **denúncias**, que comunicam a prática de irregularidade ou de ato ilegal somam **1.288**, porém, cabe destacar que até a participação das Ouvidorias no curso oferecido pela Controladoria Geral da União – CGU, intitulado: Tratamento de Denúncias em Ouvidorias, que ocorreu em novembro/2019, as denúncias não estavam sendo tratadas com a devida compreensão pelo grupo, talvez justifique o número alto de registros em nosso sistema, ao qual, não são efetivamente denúncias e sim reclamações ou solicitações de fiscalização em serviços públicos. Ainda que **anônimas**, as manifestações, para se caracterizarem denúncias, necessitam de *indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade* e a atuação dependerá dos órgãos apuratórios (corregedoria, auditoria e/ou controle interno). A Ouvidoria faz a triagem inicial e caso constatados os indícios mínimos, repassa aos órgãos apuratórios para darem prosseguimento ao ato investigativo.

As comunicações são as manifestações em que o cidadão realiza denúncia, anonimamente, porém não consegue acompanhar a resposta conclusiva da Ouvidoria. Obtivemos nesta modalidade **2.974 comunicações anônimas** em 2019.

Mas, não só de reclamações e problemas trata uma Ouvidoria, também recebemos elogios e sugestões. Neste ano de 2019 foram recebidos **165 elogios** aos serviços e servidores da Prefeitura de Florianópolis e **274 sugestões** de aprimoramento de serviços públicos prestados.

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES 2019



Baseados no art.7º da Lei Municipal 657/2019, “*Ficam definidas como Unidades Gestoras de Apoio Técnico ao Sistema Municipal de Controle Interno, sob a responsabilidade de seu titular, todas as secretarias, fundações, autarquias e todos os fundos do Município*”, no dia 03 de setembro de 2019, a Ouvidoria Geral encaminhou o Ofício Circular número OC 2/SMTAC/OG/2019, solicitando a indicação de um servidor de cada pasta, afim de responderem pelas atividades pertinentes à Ouvidoria setorial. Após as indicações, foram publicadas no Diário Oficial Eletrônico do Município, portarias designando estes servidores. São eles:

- 1- Amanda Regina Coutinho da Silva – Fundação Municipal do Meio Ambiente – FLORAM
- 2- Andréa Farias Adão de Farias – Secretaria Municipal do Continente
- 3- Angelita Bianchini Ramos – Secretaria Municipal de Saúde
- 4- Anita Cardoso Ramos – Secretaria Municipal de Educação
- 5- Bianca Berlinck Pisan Medeiros – Secretaria Municipal de Segurança Pública
- 6- Claudinei Mario da Silva – Procuradoria Geral
- 7- Elisa Alba da Silva – Secretaria Municipal de Assistência Social
- 8- Eliziane Mara Andretti – Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Juventude

- 9- Elza Maria da Silveira – Instituto de Planejamento Urbano – IPUF
- 10-Fernanda Cristina Hatz Betiollo Damasco – Pró Cidadão
- 11-Guilherme Daniel da Silva – Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor
- 12-Jadna Carolina Frasseto Ribeiro – Instituto de Previdência de Florianópolis – IPREF
- 13-Johnson Yvon Santos Neto – Companhia de Melhoramentos da Capital - COMCAP
- 14-Jorge Luiz Campos Júnior – Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Urbano
- 15-Léo Passos Nunes– Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana
- 16-Leonardo de Souza – Secretaria Municipal da Fazenda
- 17-Luiz Eduardo Machado – Defesa Civil Municipal
- 18-Marcos Paulo Pereira – Secretaria Municipal de Infraestrutura
- 19-Marise Siqueira Carneiro da Fontoura – Secretaria Municipal da Casa Civil
- 20-Rosely Rosana Ferrari Dallabona – Secretaria Municipal de Turismo Tecnologia e Desenvolvimento Econômico

Restam, até a presente data, a designação dos servidores das Secretarias de Administração e a Superintendência de Serviços Públicos.

A Guarda Municipal, ligada a Secretaria de Segurança Pública, possui cargo de função gratificada para Ouvidoria, atualmente ocupada pelo servidor Guilherme Medeiros.

A Secretaria de Saúde, além das demandas oriundas da Ouvidoria Geral, atua de forma independente, por meio dos sistemas de Ouvidoria do SUS e Vigilância Sanitária, não estando estes números publicados neste relatório, porém, apresentados em relatório específico da pasta.

No que tange as esferas denominadas, no Sistema “FalaBr”, de Prefeitura – Ouvidoria Geral e Gabinete do Prefeito, estas, são gerenciadas, exclusivamente, pela equipe da Ouvidoria Geral, totalizando a rede de 25 Ouvidorias do Município de Florianópolis.

As ouvidorias do Instituto de Previdência de Florianópolis – IPREF e Procuradoria Geral do Município, foram instituídas no Sistema FalaBr a partir do mês de outubro/2019,

e a partir de janeiro/2020 estaremos incluindo a Secretaria Municipal de Transparência, Auditoria e Controle, totalizando assim 100% das 15 secretarias e os principais órgãos/superintendências e autarquia COMCAP.



A existência de redes, envolvendo diferentes atores ou organizações vinculadas entre si por meio da criação e manutenção de objetivos comuns e de uma dinâmica gerencial adequada, é fenômeno cada vez mais presente na administração pública. A partir deste conceito, a Ouvidoria Geral de Florianópolis busca trabalhar em conjunto com as Ouvidorias Setoriais, na perspectiva de implantação de unicidade e padronização de ações, na criação de metodologias eficientes para a recepção e tratamento das manifestações, no fortalecimento do diálogo e apoio mútuo e na criação de processos colaborativos. Reflete-se, ainda, aprimoramento na capacidade de comunicação e mobilização de outros serviços, tendo em vista o objetivo de atender o cidadão com excelência, e sobretudo, promover e assegurar a realização de seus direitos de cidadania.

Tornar uma rede produtiva requer investimentos de tempo, convivência, integração e disposição para estabelecer consensos mínimos em relação a objetivos, metas e realizações.

A equipe da rede de Ouvidorias municipal é uma equipe capacitada, pois desde nossa adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, a Controladoria Geral da União – CGU, realiza capacitações bimestralmente, com curso de 20h, de forma presencial, sempre em parceria com Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina. Neste ano, foram disponibilizados 05 (cinco) cursos:

- **Workshop OGE/SC - Respostas de Ouvidoria e Tratamento de Denúncias**
- 27 de maio de 2019 - Florianópolis.
- **Defesa do Usuário e Simplificação - Florianópolis/SC** 11 a 13 de junho de 2019
- **Atendimento em Ouvidoria - Florianópolis/SC** 24 a 26 setembro de 2019
- **Tratamento de Denúncias em Ouvidorias - Florianópolis/SC** 25 a 27 de novembro de 2019
- **Seminário Regional de Ouvidorias região Sul –Transformando Problemas Individuais em Soluções Coletivos** 28 a 29 de novembro de 2019

Cabe informar que as Ouvidorias de Florianópolis prestam atendimento telefônico, presencial, por e-mail, cartas, mas todos os canais de entrada são obrigatoriamente registrados no sistema disponibilizado pela Rede Nacional de Ouvidorias, atualmente chamado de “FalaBR”.

O Sistema “FalaBR” está adaptado a legislação federal nº 13.460/2017, onde garante o sigilo das informações, determina os prazos para conclusão das manifestações e atende a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, lei nº 13.709/2018.

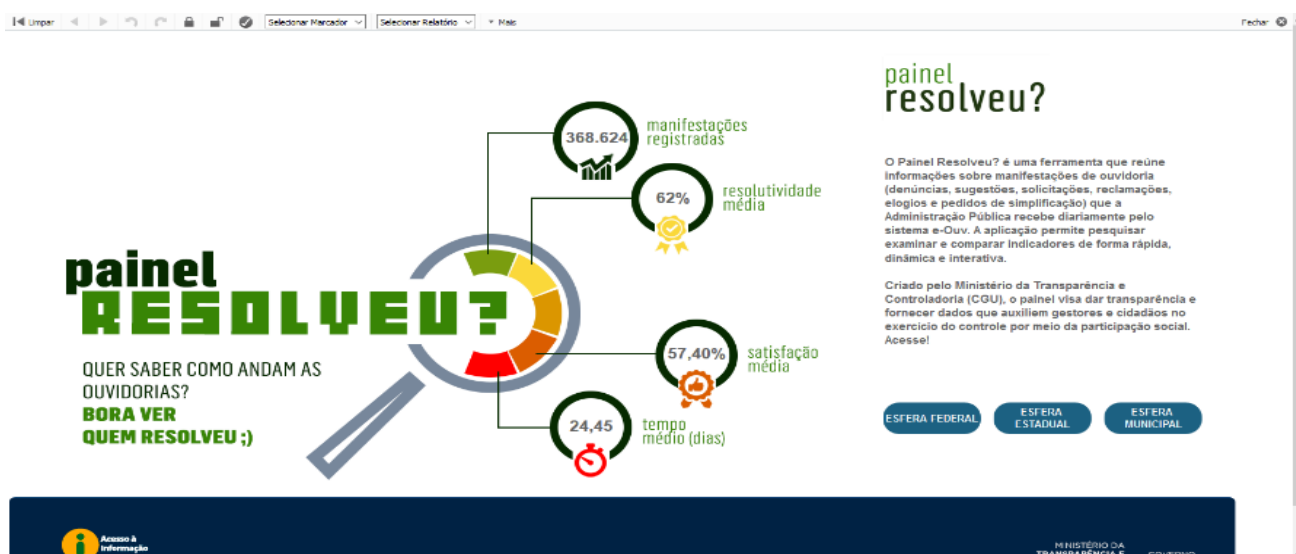
O “FalaBr” é um Sistema Federal que atende às manifestações de ouvidoria, à pedidos de Simplifique (Decreto Federal nº 9.094/2017) e, a partir de fevereiro de 2020, estará disponibilizando aos municípios, mais uma plataforma integrada para pedidos da Lei de Acesso a Informação (Lei Federal nº 12.527/2011).

Em relação ao item Carta de Serviços, a Prefeitura de Florianópolis atende parcialmente, em seu portal, as informações determinadas pela Lei Federal nº 13.460/2017.

Para atender integralmente a lei, no mês de setembro, firmamos parceria com a Federação Catarinense de Municípios – FECAM, onde a mesma disponibilizou ao município, um ambiente web, facilitador na consolidação das informações para publicação integral da Carta de Serviços. Iniciamos a integração dos dados pela Secretaria Municipal de

Infraestrutura, e continuaremos, no transcorrer de 2020, a integrar todas as ouvidorias setoriais restantes.

Em carácter de transparência e publicidade, a Controladoria Geral da União – CGU disponibiliza um link web para informações em tempo real com o resultado de resolutividade das Ouvidorias mostrando o índice geral da Prefeitura e os individuais, por ouvidorias setoriais, basta acessar ao link: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.



Segue, em forma de anexo, a consolidação das informações disponibilizadas no Painel Resolveu, em relação as Ouvidorias Setoriais, de forma quantitativa, separadas mensalmente e o total geral de manifestações da Prefeitura Municipal de Florianópolis, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

Sendo o que se apresenta para o momento, renovo votos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Jerusa Gonzaga Laus

Matrícula 20.378-5

RECLAMAÇÃO

	SMF		COMCAP	SMCEJ	SME	GAPRE	SMDU			SMTM	SMS	PROCU	SMI	IPREF	SMA	SEMAS	SMCAM	SDCTR	SMSP			STTDE	SMCC	DEFESA CIVIL	GERAL PMF	TOTAL
	PRÓ-CIDADÃO	FAZENDA					IPUF	FLORAM	SMDU										PROCON	S.P.	G.M.					
JANEIRO	20	55	200	3	15	7	3	9	20	43	38	0	44	0	2	2	14	4	0	3	18	1	1	1	23	526
FEVEREIRO	13	45	242	1	26	4	1	6	30	78	34	0	45	0	2	2	37	1	4	7	26	1	1	0	2	608
MARÇO	19	37	310	3	28	8	3	8	25	87	52	0	31	0	0	7	12	7	0	6	29	0	1	1	6	690
ABRIL	11	19	295	9	20	8	1	9	15	53	84	0	14	0	2	4	27	2	1	8	17	1	1	0	2	603
MAIO	9	25	334	5	27	3	0	16	19	31	53	0	12	0	1	4	20	1	0	4	27	0	1	0	5	597
JUNHO	3	30	241	0	19	0	1	21	37	27	71	0	18	0	4	1	17	1	0	7	17	1	0	2	1	519
JULHO	9	25	210	2	43	1	1	29	42	49	57	0	26	0	3	2	11	4	0	5	31	1	1	0	4	556
AGOSTO	4	7	179	1	11	0	0	29	16	40	29	0	27	0	3	4	14	0	0	1	21	0	0	0	18	414
SETEMBRO	1	11	129	1	12	0	2	22	14	40	32	0	37	0	6	1	10	0	0	4	15	0	3	0	2	342
OUTUBRO	6	11	266	1	14	1	5	9	27	48	37	0	32	0	3	6	12	1	0	3	8	0	1	0	0	491
NOVEMBRO	4	18	270	0	19	1	2	9	21	38	23	0	25	0	0	1	10	0	0	5	17	0	5	0	8	476
DEZEMBRO	7	23	183	0	4	1	2	10	20	26	11	1	19	0	0	2	4	0	0	3	7	0	0	0	2	325
TOTAL	412	2859	26	238	34	484	560	521	1	330	0	26	36	188	21	294	5	15	4	73	6137					

SOLICITAÇÃO

	SMF		COMCAP	SMCEJ	SME	GAPRE	SMDU			SMTM	SMS	PROCU	SMI	IPREF	SMA	SEMAS	SMCAM	SMDC	SMSP			STTDE	SMCC	DEFESA CIVIL	GERAL PMF	TOTAL
	PRÓ-CIDADÃO	FAZENDA					IPUF	FLORAM	SMDU										PROCON	S.P.	G.M.					
JANEIRO	26	28	90	4	9	2	3	14	5	28	18	0	37	0	3	6	10	0	3	4	10	0	1	0	12	313
FEVEREIRO	23	20	158	3	15	3	11	14	13	30	24	1	102	0	10	3	28	0	0	3	12	1	1	1	4	480
MARÇO	23	24	97	6	13	1	5	12	11	24	30	0	38	0	6	2	10	0	1	3	5	0	1	0	3	315
ABRIL	8	19	142	5	7	2	5	16	7	45	23	0	34	0	6	4	22	1	1	7	5	1	4	1	2	367
MAIO	11	16	167	4	12	3	2	31	11	27	24	0	23	0	15	0	15	2	0	6	4	2	2	1	9	387
JUNHO	6	13	140	3	17	2	5	20	8	22	9	0	20	0	9	3	13	0	0	9	7	0	3	0	4	313
JULHO	5	21	138	1	10	0	4	41	7	28	17	0	35	0	8	2	16	2	0	13	18	2	4	0	4	376
AGOSTO	1	3	105	1	4	1	1	17	5	16	20	0	11	0	10	2	30	1	0	0	7	0	0	0	4	239
SETEMBRO	2	8	83	1	4	0	5	10	6	16	10	0	14	0	3	1	14	0	0	2	4	0	4	0	4	191
OUTUBRO	2	12	112	0	8	1	1	16	3	19	12	0	23	0	5	1	13	0	1	6	6	0	0	0	2	243
NOVEMBRO	3	8	106	0	1	0	2	13	3	16	10	0	12	0	2	0	16	1	0	2	4	0	3	1	1	204
DEZEMBRO	9	20	109	1	6	0	3	8	9	16	6	1	15	0	3	1	21	0	1	4	3	0	1	0	2	239
TOTAL	311	1447	29	106	15	346	287	203	2	364	0	80	25	208	7	156	6	24	4	51	3667					

DENÚNCIA

	SMF		COMCAP	SMCEJ	SME	GAPRE		SMDU		SMTM	SMS	PROCU	SMI	IPREF	SMA	SEMAS	SMCAM	SDCTR	SMSP			STTDE	SMCC	DEFES A CIVIL	GERAL PMF	TOTAL
	PRÓ-CIDADÃO	FAZENDA																	PROCON	S.P.	G.M.					
JANEIRO	2	4	10	0	4	1	1	34	30	9	22	0	6	0	2	2	4	2	3	7	23	0	1	0	7	174
FEVEREIRO	1	2	12	0	16	1	0	31	31	9	47	0	4	0	2	1	11	1	0	2	24	0	0	1	4	200
MARÇO	3	2	9	1	25	5	0	13	26	17	42	0	7	0	0	9	4	1	1	3	33	1	0	2	1	205
ABRIL	1	1	0	1	20	0	0	23	22	11	37	0	9	0	0	7	9	3	0	8	27	0	0	0	3	182
MAIO	1	2	0	1	6	0	0	2	19	7	36	0	3	0	1	2	5	3	0	1	16	0	0	1	4	110
JUNHO	1	0	3	0	8	0	0	1	8	4	30	0	2	0	0	1	9	2	0	4	34	0	0	1	0	108
JULHO	0	0	7	0	14	1	0	2	11	7	23	0	2	0	1	3	2	1	0	2	40	1	0	0	0	117
AGOSTO	0	1	0	0	3	0	0	0	12	0	6	0	0	0	0	3	0	0	0	0	13	0	0	0	0	38
SETEMBRO	0	0	3	0	2	2	1	0	8	1	6	0	0	0	0	1	0	0	0	1	9	0	0	0	0	34
OUTUBRO	0	0	0	0	2	0	1	1	8	7	8	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	0	0	0	0	35
NOVEMBRO	0	0	2	0	6	0	1	2	4	4	5	0	1	0	0	0	0	1	0	0	16	0	0	1	1	44
DEZEMBRO	0	1	0	0	6	0	1	1	7	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	1	1	41
TOTAL	21	46	3	112	10			302		78	265	0	34	0	6	26	47	15		292		2	1	7	21	1288

COMUNICAÇÃO

	SMF		COMCAP	SMCEJ	SME	GAPRE		SMDU		SMTM	SMS	PROCU	SMI	IPREF	SMA	SEMAS	SMCAM	SDCTR	SMSP			STTDE	SMCC	DEFES A CIVIL	GERAL PMF	TOTAL
	PRÓ-CIDADÃO	FAZENDA																	PROCON	S.P.	G.M.					
JANEIRO	0	2	4	0	1	6	2	24	9	5	13	0	6	0	1	2	0	0	1	4	14	0	0	0	14	108
FEVEREIRO	0	3	13	0	17	3	1	17	20	13	31	0	5	0	1	0	6	0	0	1	4	1	0	1	1	138
MARÇO	1	5	9	0	16	4	1	15	15	13	37	0	5	0	0	0	8	1	1	7	11	1	0	0	3	153
ABRIL	2	3	8	0	21	1	0	22	27	11	33	0	4	0	4	6	7	0	0	8	19	0	0	1	2	179
MAIO	1	1	14	0	26	2	0	18	19	12	32	0	4	0	2	1	3	1	2	9	5	0	0	3	5	160
JUNHO	1	1	10	0	31	1	0	9	27	12	13	0	5	0	0	1	7	1	0	3	4	0	0	0	2	128
JULHO	1	1	9	0	20	1	1	39	38	23	19	0	3	0	2	3	2	1	0	5	10	0	0	5	2	185
AGOSTO	6	7	31	2	68	7	1	29	47	40	52	0	15	0	5	4	12	1	0	9	23	0	2	2	0	363
SETEMBRO	3	6	27	4	70	3	1	30	53	21	51	0	10	0	5	11	9	1	0	8	32	0	0	1	4	350
OUTUBRO	4	7	43	2	97	1	1	27	53	37	49	0	18	0	3	8	8	4	1	6	37	0	0	1	5	412
NOVEMBRO	2	7	40	2	137	3	3	54	28	24	42	2	13	0	3	4	18	3	0	5	32	0	1	4	5	432
DEZEMBRO	7	15	29	0	57	5	5	30	38	30	30	1	5	0	3	3	13	2	2	14	65	3	5	3	1	366
TOTAL	86	237	10	561	37			704		241	402	3	93	0	29	43	93	15		342		5	8	21	44	2974

Rua Conselheiro Mafra • n° 656 • Cento • 9° andar • sala 902 • Florianópolis • SC CEP 88010-914

Tel. (48) 3251-6175 ou 3251-6176

ouvidoria@pmf.sc.gov.br

ELOGIO

	SMF		COMCAP	SMCEJ	SME	GAPRE	SMDU			SMTM	SMS	PROCU	SMI	IPREF	SMA	SEMAS	SMCAM	SDCTR	SMSP			STTDE	SMCC	DEFESACIVIL	GERALPMF	TOTAL
	PRÓ-CIDADÃO	FAZENDA					IPIUF	FLORAM	SMDU										PROCON	S.P.	G.M.					
JANEIRO	2	0	3	1	1	2	0	0	0	1	10	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	23	
FEVEREIRO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	8	
MARÇO	0	0	1	0	1	3	0	3	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	18	
ABRIL	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	18	
MAIO	1	0	2	2	2	2	0	1	0	1	7	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	20	
JUNHO	0	0	3	1	7	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	19	
JULHO	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	14	
AGOSTO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
SETEMBRO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
OUTUBRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	12	
NOVEMBRO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
DEZEMBRO	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
TOTAL	5	0	17	4	16	12	0	5	0	3	75	0	7	0	0	3	2	0	13	0	1	0	0	2	165	

SUGESTÃO

	SMF		COMCAP	SMCEJ	SME	GAPRE	SMDU			SMTM	SMS	PROCU	SMI	IPREF	SMA	SEMAS	SMCAM	SMDC	SMSP			STTDE	SMCC	DEFESACIVIL	GERALPMF	TOTAL
	PRÓ-CIDADÃO	FAZENDA					IPIUF	FLORAM	SMDU										PROCON	S.P.	G.M.					
JANEIRO	0	2	3	1	4	2	0	1	1	12	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4	34	
FEVEREIRO	0	3	4	0	3	2	1	0	1	17	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	35
MARÇO	1	0	3	0	0	1	2	0	1	10	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	24	
ABRIL	1	0	5	1	0	0	0	1	1	21	6	0	1	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	1	42	
MAIO	0	2	3	1	0	1	3	0	1	19	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	34	
JUNHO	0	0	2	2	0	0	0	0	1	10	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
JULHO	1	1	3	2	0	0	1	2	1	7	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
AGOSTO	0	0	1	0	0	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
SETEMBRO	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
OUTUBRO	0	0	1	0	0	0	2	0	0	10	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	
NOVEMBRO	0	1	0	0	1	0	0	1	0	9	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	16	
DEZEMBRO	0	1	1	1	0	0	2	0	0	6	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
TOTAL	11	0	27	8	8	6	0	26	0	132	17	0	15	0	2	3	1	0	7	0	2	1	0	6	274	

Ouvidoria Geral, 2019

Equipe:

Maria Cristina Faraco – Ouvidora Geral

Jerusa Gonzaga Laus – Servidora Pública Municipal

Filipe Teixeira Ramos – Estagiário 03/2017 à 12/2019

Jonatan Gomes Cairuga – Estagiário 03/2019 à 07/2019

Vitória Roseli Laus Menezes – Estagiária 06/2019 à 11/2019

Laura Bonett – Estagiária 08/2019 à 09/2019

João Lucas Venâncio – Estagiário 12/2019