

Relatório Anual da Ouvidoria 2023



Helenice da Luz Domingos Diniz
Ouvidor Geral

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

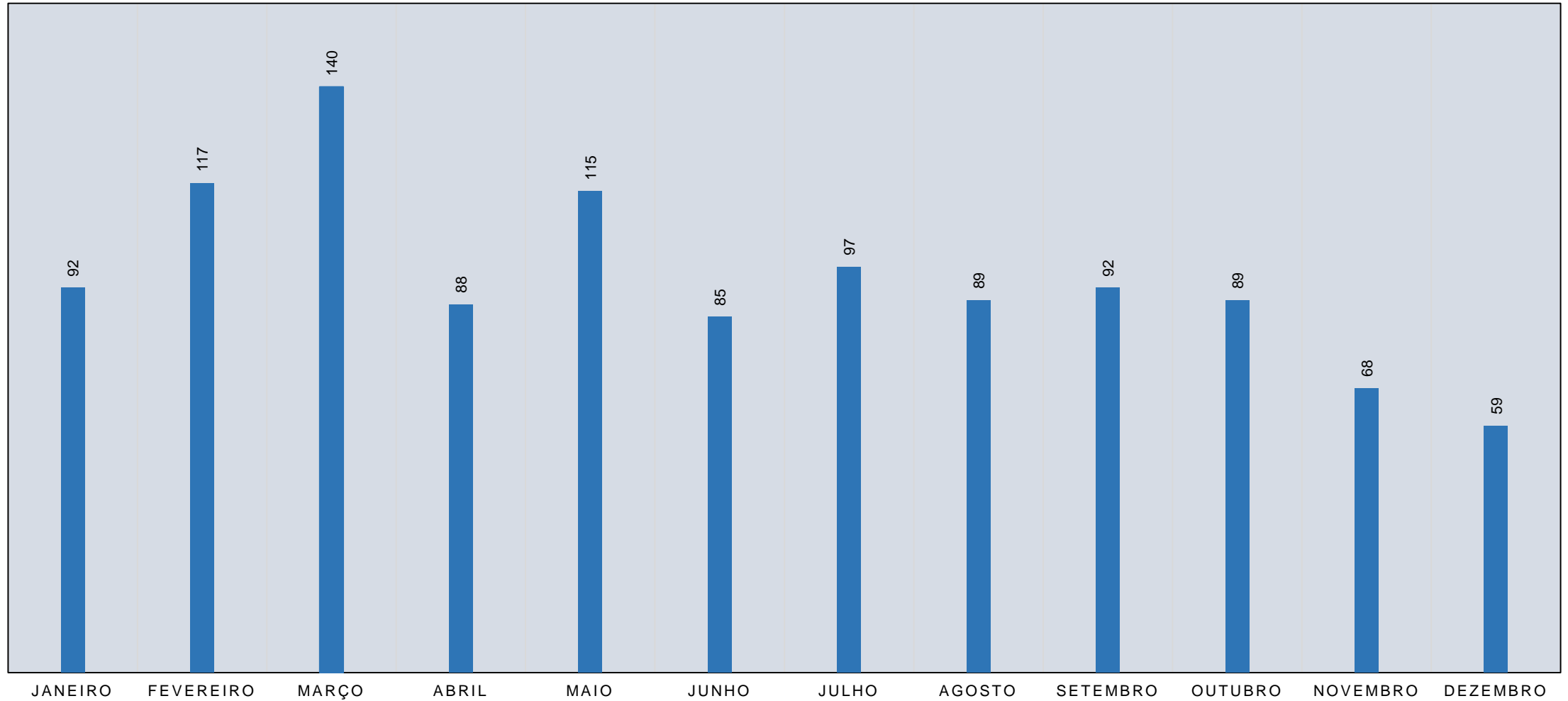
Apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Embu das Artes referente ao ano de 2023. Este relatório tem como base os dados analisados no período que compreende os meses de Janeiro a Dezembro.

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelas Secretarias e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

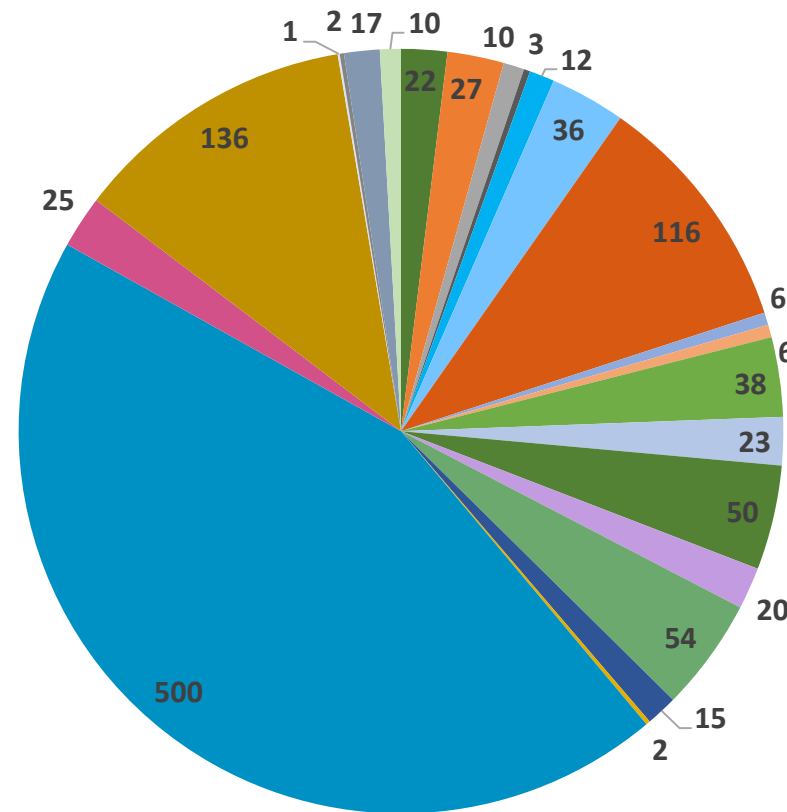
No ano de 2023 foram recebidas 1131 demandas de Ouvidoria, tendo como canal de atendimento presencial, eletronicamente ou por telefone. Neste total de demanda, 98% das ouvidorias foram atendidas.

As áreas mais demandadas foram nas Secretarias de Saúde, Serviços Urbanos, Educação, Planejamento e Mobilidade Urbana. Os principais assuntos das reclamações são nos atendimentos, limpeza, manutenção, fiscalização. Todas as Secretarias do nosso município receberam os seus registros de demandas, analisaram os motivos das manifestações e adotaram as providências que entenderam pertinentes no sentido de busca das soluções e capacitações para evitar reincidências das reclamações explicitadas.

Total de Demandas Mensal do Ano de 2023: 1131



Total de Demandas Anual de 2023: 1131

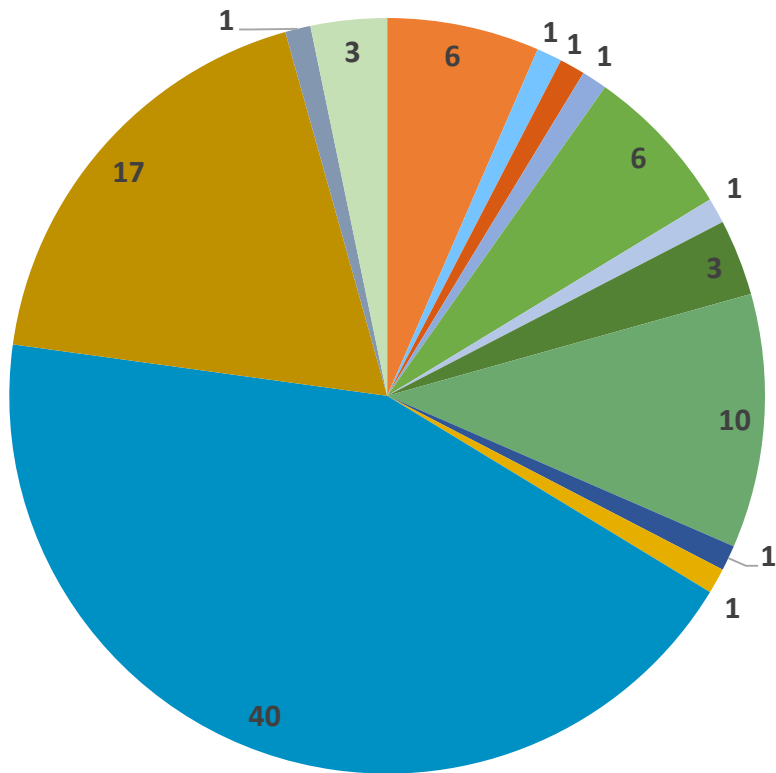


- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| ■ Administração e Gestão de Pessoas | ■ Amlurb | ■ Assuntos Jurídicos | ■ Cultura |
| ■ Desenvolvimento Indústria e Comércio | ■ Desenvolvimento Social | ■ Educação | ■ Esportes e Lazer |
| ■ Fazenda | ■ Governo | ■ Meio Ambiente | ■ Mobilidade Urbana |
| ■ Obras | ■ Planejamento | ■ Procon | ■ Pró-Habitação |
| ■ Saúde | ■ Segurança Pública | ■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública | ■ Suprimentos |
| ■ Tecnologia | ■ Tecnoluz | ■ Turismo | |

Total de Demandas Anual de 2023: 1131

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	22	FAZENDA	6	SAÚDE	500
AMLURB	27	GOVERNO	38	SEGURANÇA PÚBLICA	25
ASSUNTOS JURÍDICOS	10	MEIO AMBIENTE	23	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	136
CULTURA	3	MOBILIDADE URBANA	50	SUPRIMENTOS	1
DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO	12	OBRAS	20	TECNOLOGIA	2
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	36	PLANEJAMENTO	54	TECNOLUZ	17
EDUCAÇÃO	116	PROCON	15	TURISMO	10
ESPORTES E LAZER	6	PRO-HABITAÇÃO	2		

Janeiro de 2023: 92 demandas



Amlurb

Governo

Procon

Tecnoluz

Desenvolvimento Social

Meio Ambiente

Pró-Habitação

Turismo

Educação

Mobilidade Urbana

Saúde

Esportes e Lazer

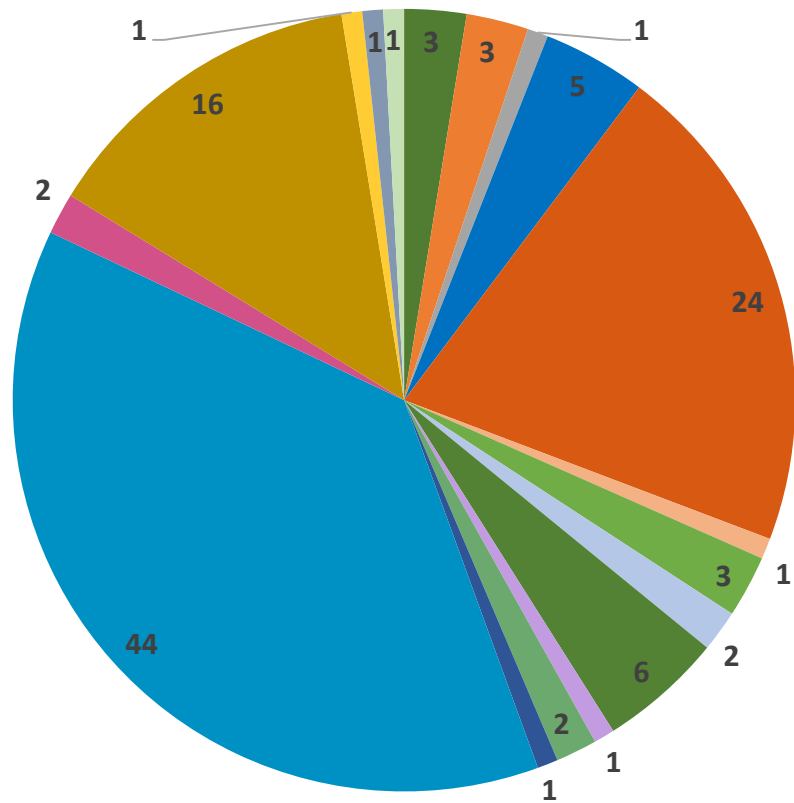
Planejamento

Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Detalhamento das demandas de Janeiro/2023

AMLURB	6	MOBILIDADE URBANA	3	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	17
Coleta de lixo	6	Pagamento de multa	1	Atendimento de funcionário	2
		Transporte público	2	Limpeza e manutenção	15
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1	PLANEJAMENTO	10	TECNOLUZ	1
Atendimento no CRAS	1	Fiscalização em comércio e construção	8	Iluminação pública	1
		Regularização de IPTU	2		
EDUCAÇÃO	1	PROCON	1	TURISMO	3
Estrutura escolar	1	Atendimento de funcionário	1	Atendimento e manutenção do Parque Rizzo	3
ESPORTES E LAZER	1	PRO-HABITAÇÃO	1		
Manutenção em equipamento	1	Atendimento no auxílio aluguel	1		
GOVERNO	6	SAÚDE	40		
Manutenção em Cemitério	5	Agenda e exames	8		
Atendimento no Conselho Tutelar	1	Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	29		
		Medicação e insumos	2		
		Vigilância Sanitária	1		
MEIO AMBIENTE	1				
Regularização de processo	1				

Fevereiro de 2023: 117 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Fazenda

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Procon

■ Saúde

■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Tecnologia

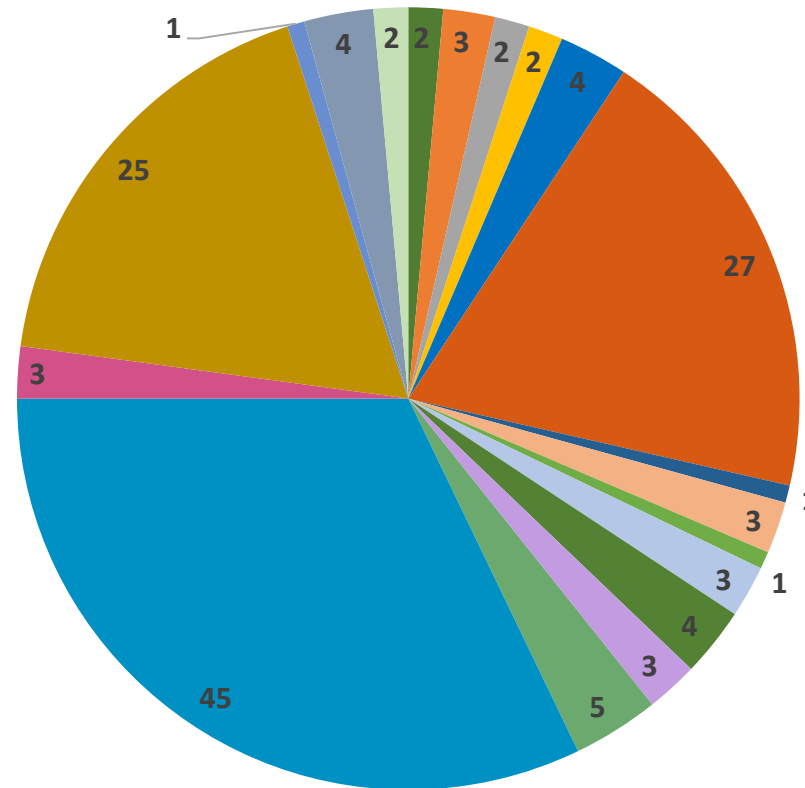
■ Tecnoluz

■ Turismo

Detalhamento da demandas de Fevereiro/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	3	GOVERNO	3	SAÚDE	44
Atendimento de funcionário	3	Atendimento de Ordem de Serviço	2	Agenda e exames	8
		Conselho Tutelar	1	Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	34
				Medicação e insumos	2
AMLURB	3	MEIO AMBIENTE	2	SEGURANÇA PÚBLICA	2
Coleta de lixo	3	Regularização de processo e fiscalização	2	Perturbação de sossego	2
ASSUNTOS JURÍDICOS	1	MOBILIDADE URBANA	6	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	16
Evento público	1	Atendimento de funcionário	2	Atendimento de funcionário	1
		Transporte público	4	Limpeza e manutenção	15
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	5	OBRAS	1	TECNOLOGIA	1
Atendimento no CRAS e no Restaurante Popular	5	Recapeamento em via	1	Acessibilidade na plataforma/sistema	1
EDUCAÇÃO	24	PLANEJAMENTO	2	TECNOLUZ	1
Transporte escolar	9	Fiscalização em comércio e construção	1	Iluminação pública	1
Manutenção e limpeza	10	Atendimento de Ordem de Serviço	1		
Professor e monitor escolar	5				
FAZENDA	1	PROCON	1	TURISMO	1
Acessibilidade no site de emissão de guia	1	Atendimento de funcionário	1	Atendimento no Parque Rizzo	1

Março de 2023: 140 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas
■ Desenvolvimento Social
■ Governo
■ Planejamento
■ Suprimentos

■ Amlurb
■ Educação
■ Meio Ambiente
■ Saúde
■ Tecnoluz

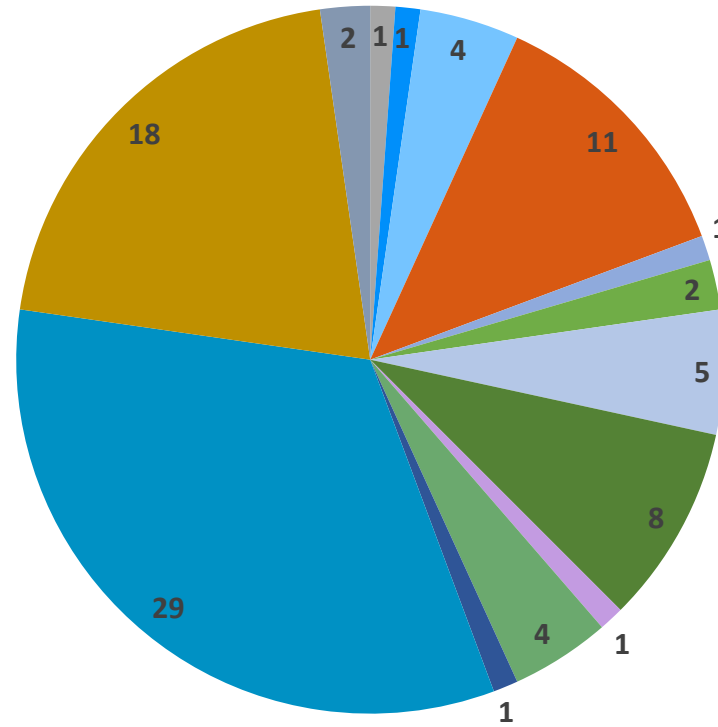
■ Assuntos Jurídicos
■ Esportes e Lazer
■ Mobilidade Urbana
■ Segurança Pública
■ Turismo

■ Desenvolvimento Indústria e Comércio
■ Fazenda
■ Obras
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Detalhamento das demandas de Março/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	2	FAZENDA	3	SAÚDE	45
Atendimento de funcionário	2	Atendimento de Ordem de Serviço	2	Atendimento em UBS/PS/UPA/SAMU/CER e Ordem de Serviço	30
		Acessibilidade no site de emissão de guia	1	Agenda e exames	11
				Medicação e insumos	4
AMLURB	3	GOVERNO	1	SEGURANÇA PÚBLICA	3
Coleta de lixo	3	Atendimento do Conselho Tutelar	1	Atendimento de Ordem de Serviço	2
				Perturbação de sossego	1
ASSUNTOS JURÍDICOS	2	MEIO AMBIENTE	3	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	25
Contestação de cobrança	2	Regularização de processo	2	Atendimento de funcionário	2
		Fiscalização ambiental	1	Limpeza e manutenção	23
DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO	2	MOBILIDADE URBANA	4	SUPRIMENTOS	1
Atendimento telefônico e Ordem de Serviço	2	Fluxo de automóveis em via	1	Reconsideração em processo de licitação	1
		Cobrança de multa	2		
		Transporte público	1		
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	4	OBRAS	3	TECNOLUZ	4
Atendimento no CRAS	4	Atendimento da Defesa Civil e fiscalização em obra	3	Iluminação pública	4
EDUCAÇÃO	27	PLANEJAMENTO	5	TURISMO	2
Atendimento escolar	7	Atendimento de Ordem de Serviço	5	Manutenção em equipamento no Parque Rizzo	2
Manutenção e limpeza	5				
Professor e monitor escolar	2				
Transporte escolar	13				
ESPORTES E LAZER	1				
Manutenção em equipamento	1				

Abril de 2023: 88 demandas



Assuntos Jurídicos

Desenvolvimento Indústria e Comércio

Desenvolvimento Social

Educação

Esportes e Lazer

Governo

Meio Ambiente

Mobilidade Urbana

Obras

Planejamento

Procon

Saúde

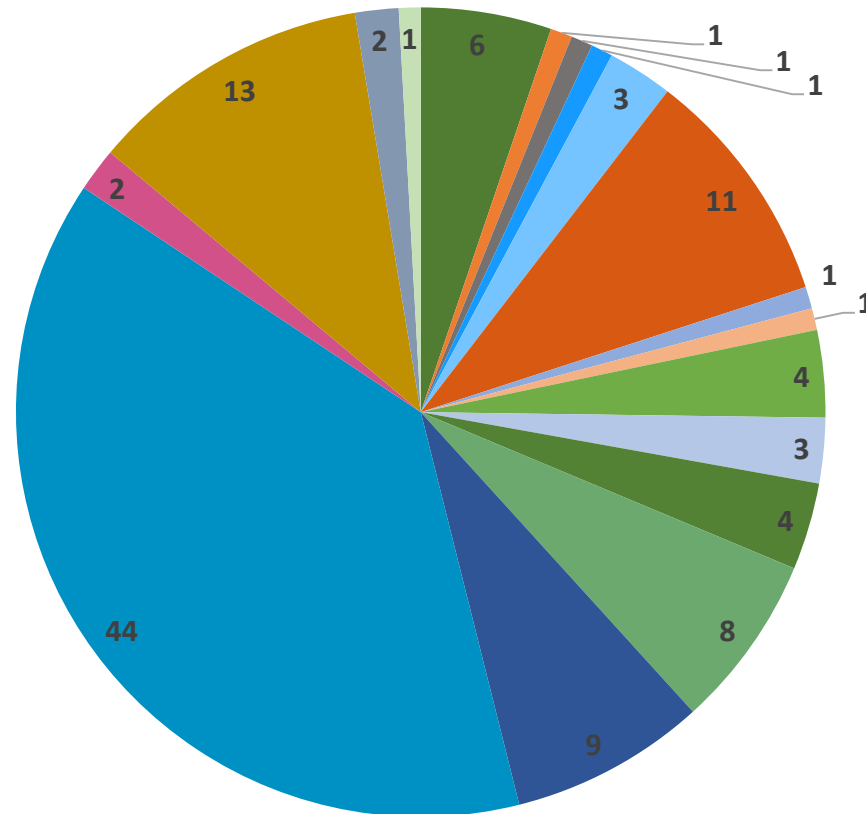
Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Tecnoluz

Detalhamento das demandas de Abril/2023

ASSUNTOS JURÍDICOS	1	GOVERNO	2	PROCON	1
Atendimento de Ordem de Serviço	1	Atendimento no Programa Qualifica Manutenção em Cemitério	1 1	Atendimento de Ordem de Serviço	1
DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO	1	MEIO AMBIENTE	5	SAÚDE	29
Atendimento telefônico	1	Fiscalização ambiental	5	Agenda e exames	3
				Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU/Zoonoses	22
				Medicação e insumos	3
				Transporte de pacientes	1
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	4	MOBILIDADE URBANA	8	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	18
Atendimento no CRAS e Restaurante Popular	4	Cobrança de multa	1	Atendimento de funcionário	1
		Transporte público	7	Limpeza e manutenção	17
EDUCAÇÃO	11	OBRAS	1	TECNOLUZ	2
Atendimento escolar	5	Recapeamento em via	1	Iluminação pública	2
Estrutura escolar	1				
Manutenção e limpeza	4				
Professor e monitor escolar	1				
ESPORTES E LAZER	1	PLANEJAMENTO	4		
Manutenção em equipamento	1	Atendimento e fiscalização	4		

Maio de 2023: 115 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Desenvolvimento Social

■ Governo

■ Procon

■ Tecnoluz

■ Amlurb

■ Educação

■ Meio Ambiente

■ Saúde

■ Turismo

■ Cultura

■ Esportes e Lazer

■ Mobilidade Urbana

■ Segurança Pública

■ Desenvolvimento Indústria e Comércio

■ Fazenda

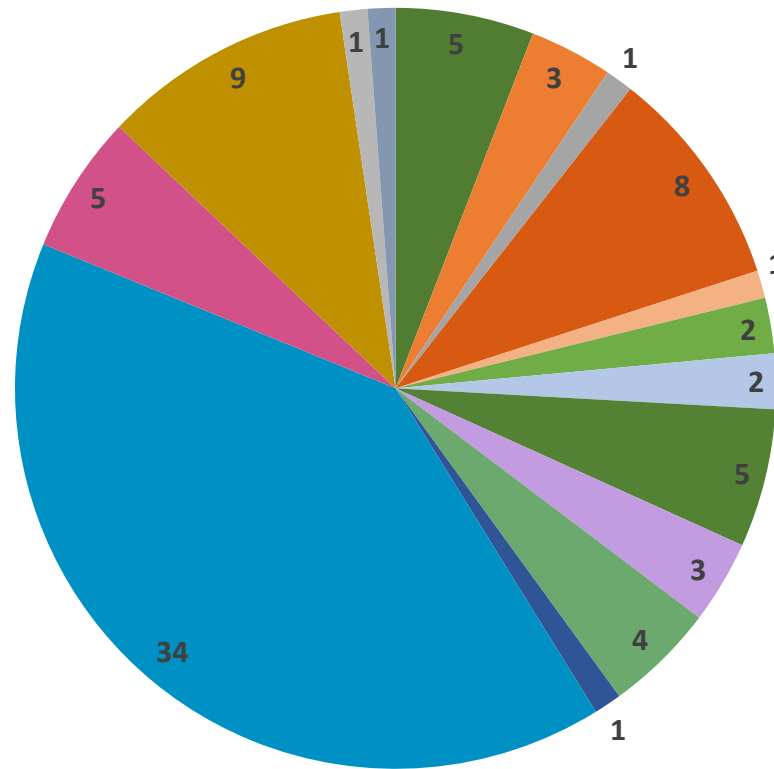
■ Planejamento

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Detalhamento das demandas de Maio/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	6	ESPORTES E LAZER	1	SAÚDE	44
Atendimento de funcionário	6	Atendimento de funcionário	1	Agenda e exames	2
				Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	40
				Medicação e insumos	2
AMLURB	1	FAZENDA	1	SEGURANÇA PÚBLICA	2
Coleta de lixo	1	Pagamento de IPTU	1	Atendimento de Ordem de Serviço	1
				Perturbação de sossego	1
CULTURA	1	GOVERNO	4	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	13
Atendimento de atividades culturais	1	Atendimento de funcionário e Conselho Tutelar	3	Atendimento de funcionário	1
		Manutenção em Cemitério	1	Limpeza e manutenção	12
DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO	1	MEIO AMBIENTE	3	TECNOLUZ	2
Atendimento de Ordem de Serviço	1	Atendimento de funcionário	1	Iluminação pública	2
		Regularização de processo	2		
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	MOBILIDADE URBANA	4	TURISMO	1
Atendimento no CRAS	3	Transporte público	2	Atendimento no Parque Rizzo	1
		Obstrução de via pública	2		
EDUCAÇÃO	11	PLANEJAMENTO	8		
Atendimento escolar	7	Atendimento e fiscalização	8		
Manutenção e limpeza	3				
Professor e monitor escolar	1				
		PROCON	9		
		Atendimento telefônico	9		

Junho de 2023: 85 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Educação

■ Fazenda

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Procon

■ Saúde

■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

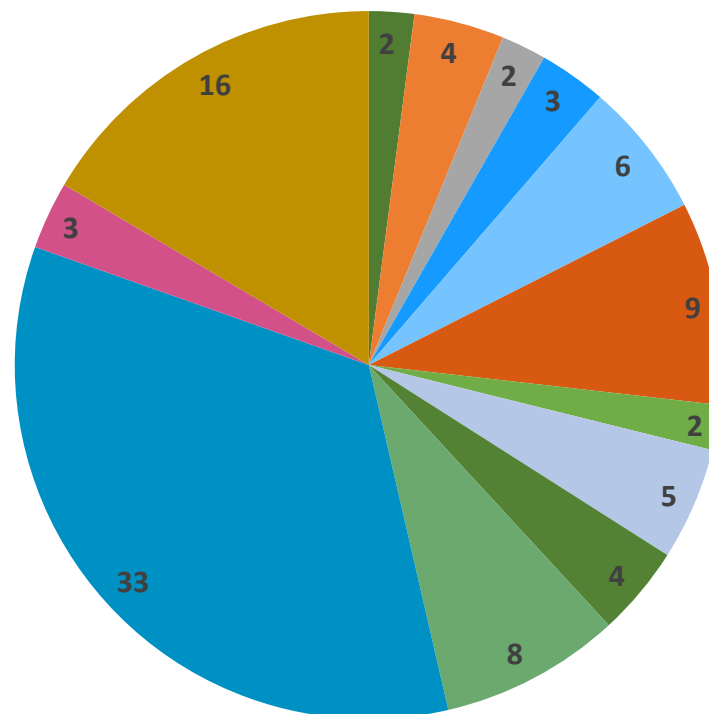
■ Tecnologia

■ Tecnoluz

Detalhamento das demandas de Junho/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	5	MEIO AMBIENTE	2	SAÚDE	34
Atendimento de funcionário	5	Regularização de processo	2	Agenda e exames	15
				Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU/Vigilância Sanitária	16
				Medicação e insumos	3
AMLURB	3	MOBILIDADE URBANA	5	SEGURANÇA PÚBLICA	5
Coleta de lixo	3	Atendimento de Ordem de Serviço	1	Atendimento de Ordem de Serviço	2
		Transporte público	1	Perturbação de sossego	3
		Fiscalização em via pública	3		
ASSUNTOS JURÍDICOS	1	OBRAS	3	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	9
Atendimento de Ordem de Serviço	1	Atendimento de Ordem de Serviço	3	Limpeza e manutenção	9
EDUCAÇÃO	8	PLANEJAMENTO	4	TECNOLOGIA	1
Atendimento escolar	5	Atendimento e fiscalização	4	Atendimento de funcionário	1
Manutenção e limpeza	1				
Professor e monitor escolar	1				
Transporte escolar	1				
FAZENDA	1	PROCON	1	TECNOLUZ	1
Pagamento de IPTU	1	Atendimento telefônico	1	Iluminação pública	1
GOVERNO	2				
Manutenção em Cemitério	2				

Julho de 2023: 97 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Desenvolvimento Indústria e Comércio

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Planejamento

■ Saúde

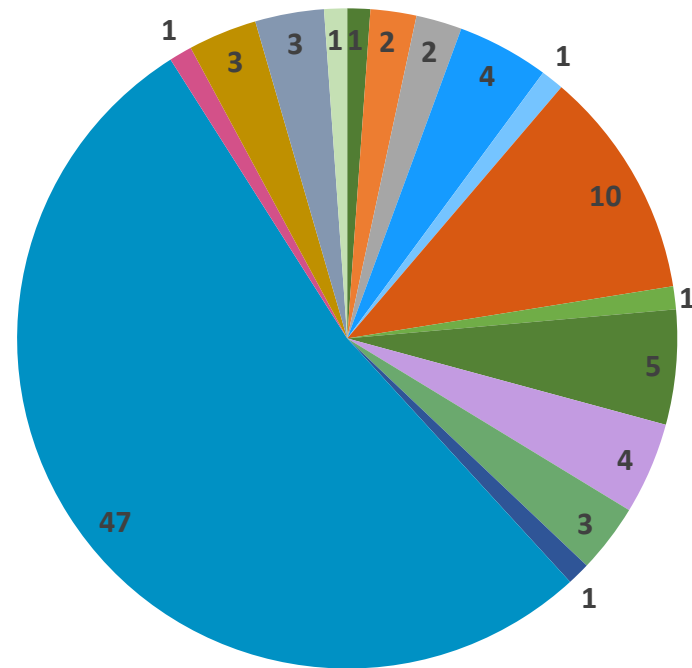
■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Detalhamento das demandas de Julho/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	2	EDUCAÇÃO	9	PLANEJAMENTO	8
Atendimento de funcionário	2	Atendimento escolar	4	Atendimento e fiscalização	8
		Manutenção e limpeza	1		
		Professor e monitor escolar	4		
AMLURB	4	GOVERNO	2	SAÚDE	33
Coleta de lixo	4	Atendimento de funcionário e Conselho Tutelar	2	Agenda e exames	5
				Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	24
				Medicação e insumos	3
				Transporte ambulatorial	1
ASSUNTOS JURÍDICOS	2	MEIO AMBIENTE	5	SEGURANÇA PÚBLICA	3
Atendimento de Ordem de Serviço	2	Atendimento de funcionário	1	Atendimento de Ordem de Serviço	2
		Regularização de processo	4	Perturbação de sossego	1
DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO	3	MOBILIDADE URBANA	4	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	16
Atendimento telefônico	3	Atendimento de Ordem de Serviço	2	Limpeza e manutenção	16
		Multa de trânsito	1		
		Transporte público	1		
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	6				
Atendimento de funcionário e morador em situação de rua	6				

Agosto de 2023: 89 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Desenvolvimento Indústria e Comércio

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Procon

■ Saúde

■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

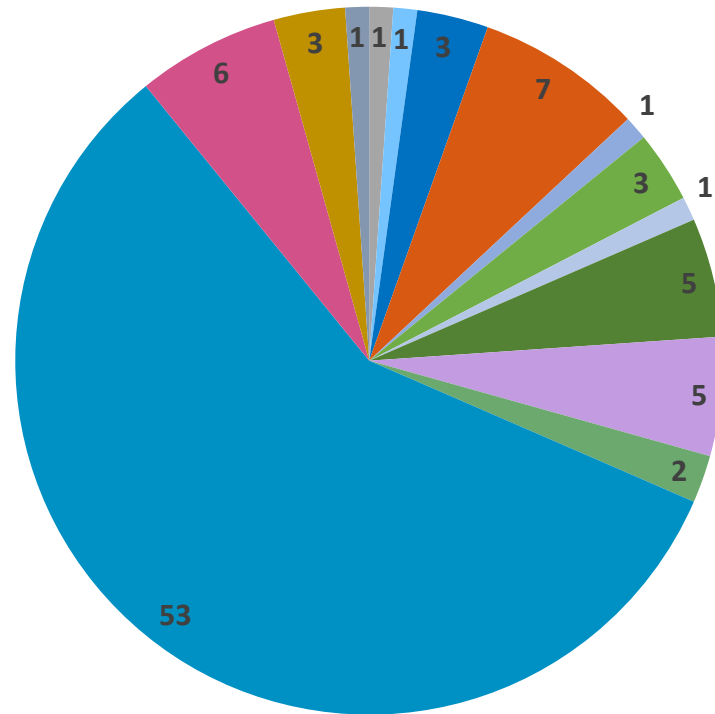
■ Tecnoluz

■ Turismo

Detalhamento das demandas de Agosto/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	1	EDUCAÇÃO	10	SAÚDE	47
Atendimento de Ordem de Serviço	1	Atendimento escolar	5	Agenda e exames	7
		Manutenção e limpeza	1	Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	29
		Professor e monitor escolar	4	Medicação e insumos	5
				Transporte ambulatorial	6
AMLURB	2	GOVERNO	1	SEGURANÇA PÚBLICA	1
Coleta de lixo	2	Manutenção em Cemitério	1	Perturbação de sossego	1
ASSUNTOS JURÍDICOS	2	MOBILIDADE URBANA	5	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	3
Atendimento de Ordem de Serviço	2	Transporte público	2	Limpeza e manutenção	3
		Obstrução de via pública	3		
DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO	4	OBRAS	4	TECNOLUZ	3
Atendimento de funcionário e Ordem de Serviço	4	Atendimento de Ordem de Serviço e Defesa Civil	4	Iluminação pública	3
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1	PLANEJAMENTO	3	TURISMO	1
Atendimento de funcionário	1	Atendimento e fiscalização	3	Fiscalização de postura	1
		PROCON	1		
		Atendimento de funcionário	1		

Setembro de 2023: 92 demandas



Assuntos Jurídicos

Desenvolvimento Indústria e Comércio

Desenvolvimento Social

Educação

Esportes e Lazer

Governo

Meio Ambiente

Mobilidade Urbana

Obras

Planejamento

Saúde

Segurança Pública

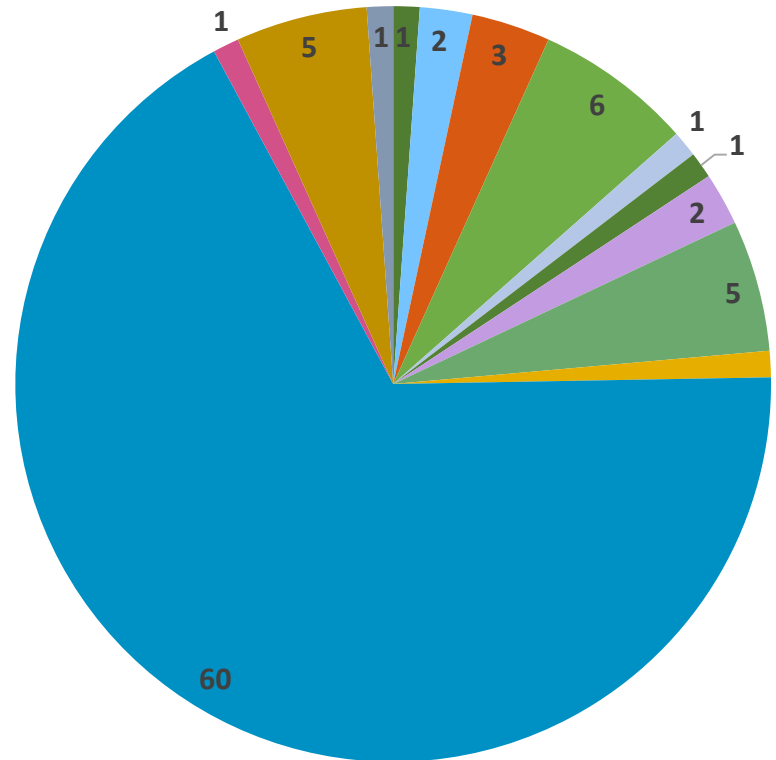
Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Tecnoluz

Detalhamento das demandas de Setembro/2023

ASSUNTOS JURÍDICOS	1	GOVERNO	3	SAÚDE	53
Atendimento de Ordem de Serviço	1	Atendimento de funcionário	1	Agenda e exames	2
		Manutenção em Cemitério	2	Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	47
				Análise de atestados	1
				Medicação e insumos	2
				Transporte ambulatorial	1
DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO	1	MEIO AMBIENTE	1	SEGURANÇA PÚBLICA	6
Atendimento de Ordem de Serviço	1	Fiscalização ambiental	1	Atendimento de Ordem de Serviço	6
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	MOBILIDADE URBANA	5	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	3
Atendimento em bolsa família no CRAS e Restaurante Popular	3	Transporte público	4	Limpeza e manutenção	3
		Obstrução em via pública	1		
EDUCAÇÃO	7	OBRAS	5	TECNOLUZ	1
Atendimento Escolar	5	Atendimento de Ordem de Serviço e Defesa Civil	2	Iluminação pública	1
Manutenção e limpeza	1	Fiscalização em obras	3		
Professor e monitor escolar	1				
ESPORTES E LAZER	1	PLANEJAMENTO	2		
Manutenção em equipamento	1	Atendimento de Ordem de Serviço	2		

Outubro de 2023: 89 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Pró-Habitação

■ Saúde

■ Segurança Pública

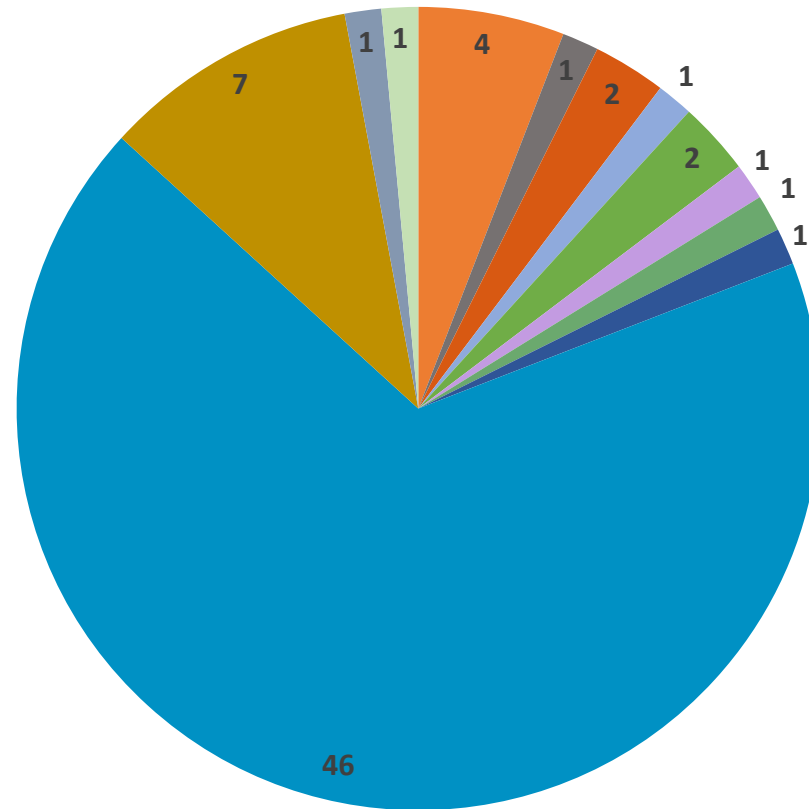
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Tecnoluz

Detalhamento das demandas de Outubro/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	1	MOBILIDADE URBANA	1	SAÚDE	60
Atendimento de funcionário	1	Atendimento de Ordem de Serviço	1	Agenda e exames	5
				Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU/Vigilância Sanitária	52
				Medicação e insumos	3
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	2	OBRAS	2	SEGURANÇA PÚBLICA	1
Atendimento na eleição do Conselho Tutelar e Restaurante Popular	2	Atendimento de Ordem de e fiscalização em obras	2	Perturbação de sossego	1
EDUCAÇÃO	3	PLANEJAMENTO	5	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	5
Atendimento escolar	3	Atendimento de funcionário e Ordem de Serviço	5	Limpeza e manutenção	5
GOVERNO	6	PRO-HABITAÇÃO	1	TECNOLUZ	1
Manutenção em Cemitério	6	Atraso no auxílio aluguel	1	Iluminação pública	1
MEIO AMBIENTE	1				
Atendimento de funcionário	1				

Novembro de 2023: 68 demandas



Amlurb

Cultura

Educação

Esportes e Lazer

Governo

Obras

Planejamento

Procon

Saúde

Serviços Urbanos e Limpeza Pública

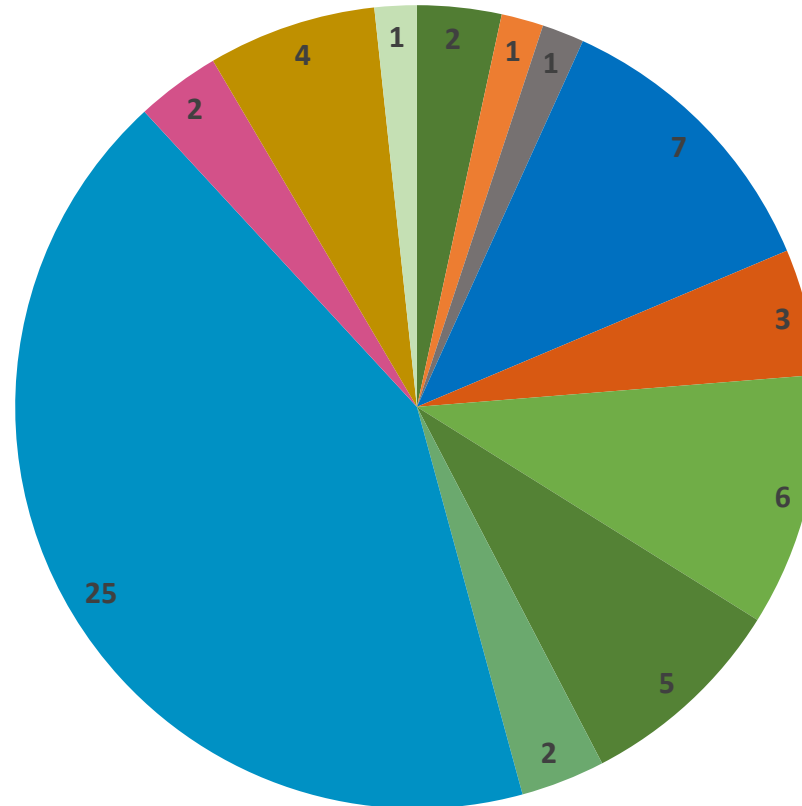
Tecnoluz

Turismo

Detalhamento das demandas de Novembro/2023

AMLURB	4	GOVERNO	2	SAÚDE	46
Coleta de lixo	4	Atendimento de funcionário	2	Agenda e exames	5
				Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	35
				Medicação e insumos	6
CULTURA	1	OBRAS	1	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	7
Atendimento de funcionário	1	Fiscalização em obras	1	Limpeza e manutenção	7
EDUCAÇÃO	2	PLANEJAMENTO	1	TECNOLUZ	1
Atendimento escolar	2	Fiscalização em comércio	1	Iluminação pública	1
ESPORTES E LAZER	1	PROCON	1	TURISMO	1
Estrutura e manutenção em equipamento	1	Atendimento de funcionário	1	Atendimento no Parque Rizzo	1

Dezembro de 2023: 59 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Cultura

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Planejamento

■ Saúde

■ Segurança Pública

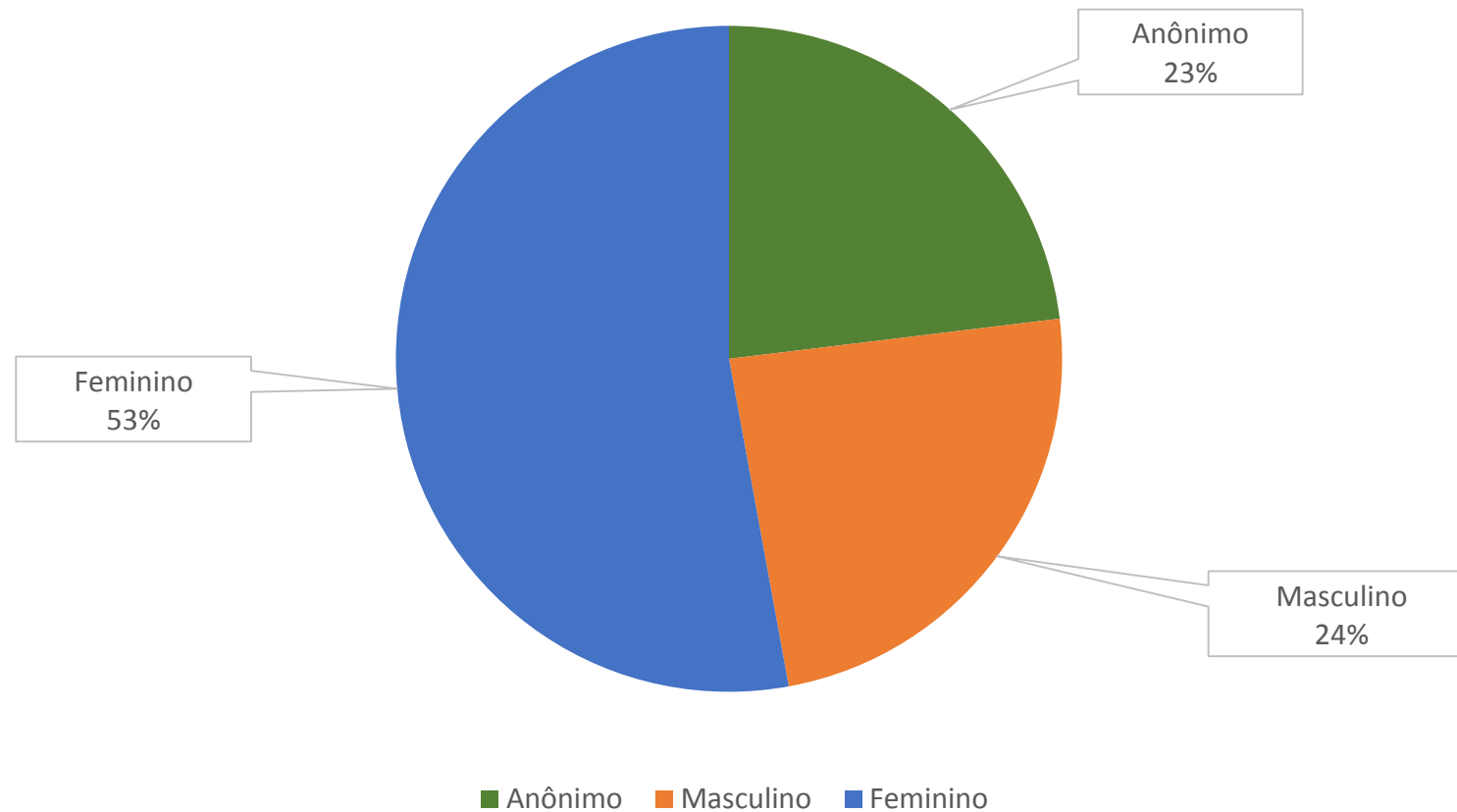
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Turismo

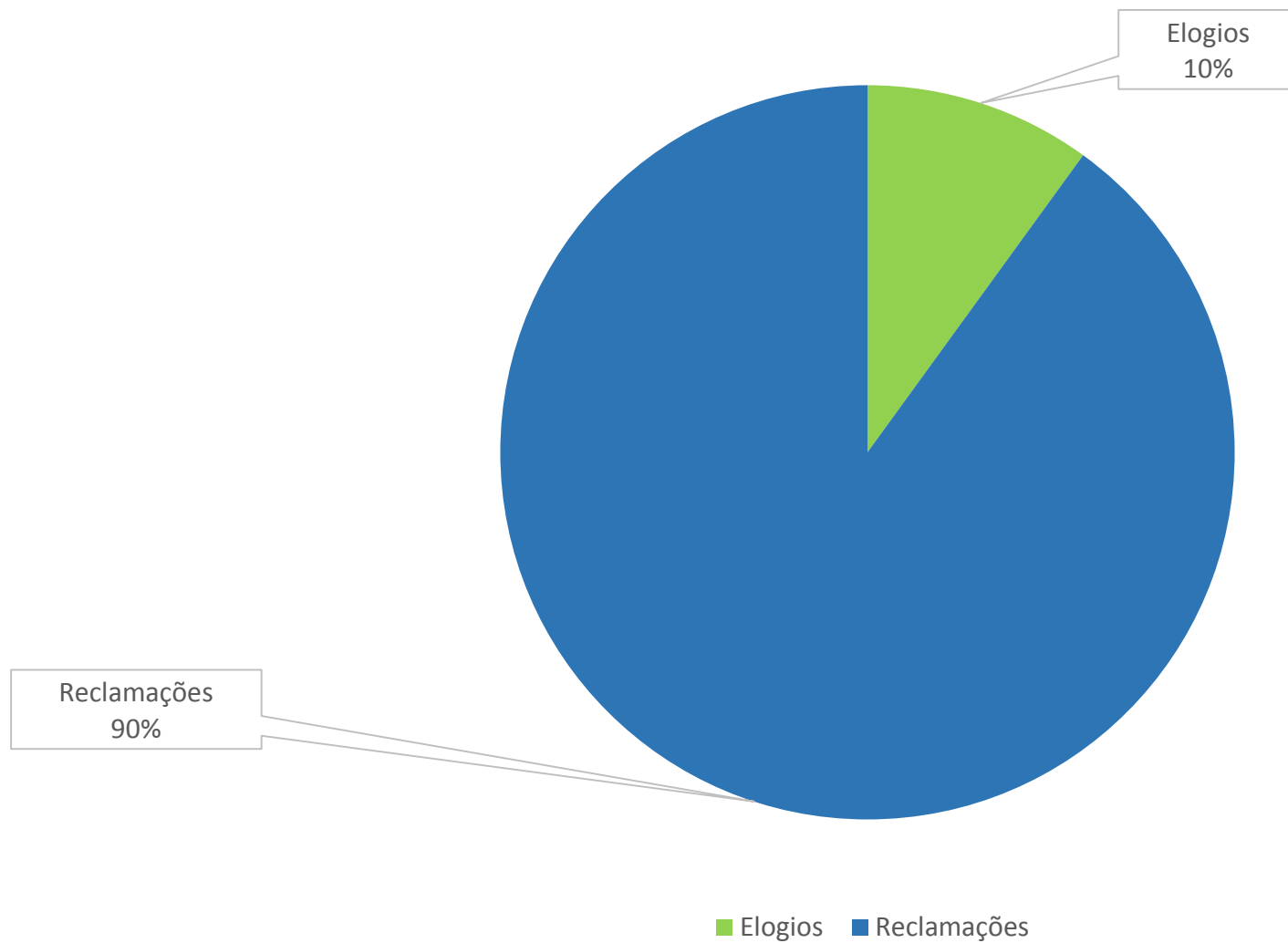
Detalhamento das demandas de Dezembro/2023

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	2	GOVERNO	6	SEGURANÇA PÚBLICA	2
Atendimento de funcionário	2	Atendimento no Programa Qualifica	1	Atendimento de Ordem de Serviço	2
		Manutenção em Cemitério	5		
AMLURB	1	MOBILIDADE URBANA	5	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	4
Coleta de lixo	1	Pagamento de multa	1	Limpeza e manutenção	4
		Transporte público	1		
		Fiscalização em via	3		
CULTURA	1	PLANEJAMENTO	2	TURISMO	1
Atendimento de Ordem de Serviço	1	Atendimento de Ordem de Serviço	2	Atendimento de Ordem de Serviço	1
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	7	SAÚDE	25		
Atendimento de funcionário	7	Agenda e exames	1		
		Atendimento UBS/PS/UPA/SAMU	21		
		Medicação e insumos	1		
		Programa para gestantes	1		
		Transporte ambulatorial	1		
EDUCAÇÃO	3				
Atendimento escolar	3				

Perfil dos Usuários dos Serviços



Perfil do Tipo de Ocorrência





Secretaria de Transparência e Controle