



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

---

## **RELATÓRIO DE GESTÃO-2020/2021**

OUVIDORIA-GERAL PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS

Conforme disposto na Lei nº 1.292/2019, que cria e regula as atividades da OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, em seus artigos 12, 13 e 14 dispõe cabe à mesma, “elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.”

Segundo prevê o diploma legal: “O relatório de gestão será encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet. O mesmo deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior, bem como as do corrente ano limitadas a data de 30 de novembro de cada ano;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.”

O município disponibiliza diversificados canais de comunicação, disponibilizados ao cidadão usuário dos serviços públicos: formulário eletrônico disponível endereço [www.sao-pedrodobutia.rs.gov.br](http://www.sao-pedrodobutia.rs.gov.br), carta, urna disponível na recepção do centro administrativo municipal, telefone 55.3369-1807 e posto de atendimento presencial exclusivo.

Excepcionalmente no ano de 2020, em decorrência da Pandemia Covid19, muitos usuários dos serviços públicos entraram em contato diretamente com a fiscal municipal nos casos envolvendo situações de “aglomerações de pessoas”, a mesma realizou todos os procedimentos e encaminhou a documentação para arquivamento junto à esta Ouvidoria Geral. Já em 2021 as manifestações foram quase 100% realizadas junto a ouvidoria geral.

Com base em dados colhidos nos meios utilizados pelo cidadão relativo aos períodos de 1º de Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020, e 1º de janeiro de 2021 a 30 de novembro de 2021, segue o relatório e seus anexos.

São Pedro do Butiá, 15 de dezembro de 2021

Relatório elaborado por Mara Estela Oliveira Perius  
Ouvidora-Geral – Portaria nº 118/2019



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

---

**PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2020 A 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

1. Total de manifestações recebidas: 71
2. Quantidade por tipo de manifestação:
  - Denúncia – 49
  - Elogio – 2
  - Sugestão – 0
  - Reclamação – 7
  - Solicitação – 13
3. Meio utilizado para realizar a manifestação:
  - Formulário eletrônico (site) - 60
  - Carta – zero
  - Urna – zero
  - Atendimento exclusivo presencial – 1
  - Telefone - 3
  - Direto fiscal – 6 (que remeteu a esta Ouvidoria)
  - Outros (Messenger/excepcional) - 1
4. Total de manifestações respondidas: 71
5. Manifestações por trimestre:
  - 1º Trimestre: Denúncia – 9    Reclamação – 2    Solicitação - 4
  - 2º Trimestre: Denúncia – 25    Reclamação – 1    Solicitação - 4
  - 3º Trimestre: Denúncia – 12    Reclamação – 1    Solicitação – 3    Elogio - 1
  - 4º Trimestre: Denúncia – 3    Reclamação – 3    Solicitação - 2    Elogio – 1
6. Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

**1º Área de fiscalização**

do tipo denúncia (27): **Motivos:** covid19, criação animais área urbana, poluição do ar, trabalho sem registro adequado, alvará, venda de bebidas;

do tipo solicitação (3): **Motivos:** covid19, esgoto em frente a estabelecimento comercial, enquadramento MEI;

do tipo reclamação (2): **Motivos:** covid19, criação animais área urbana;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

---

## 2º Administração

do tipo denúncia (12): **Motivos:** salário servidor, uso veículo saúde, contribuição melhoria, representação soberanas, covid19, processo judicial, licitação, efetividade servidor, presença servidor covid19, programa de rádio

do tipo solicitação (7): **Motivos:** uso ginásio esportes, portal transparência, pedido informação arquivo público, pedido cancelamento manifestação, contribuição melhoria, subsídio prefeito, acidente veículo e processo administrativo.

do tipo reclamação (3): **Motivo:** trailer na praça, processo administrativo.

do tipo elogio (1): **Motivo:** teste de email ouvidoria

## 3º Saúde

do tipo denúncia (7): **Motivos:** horário/efetividade servidor, salário de cargo de confiança, maus tratos/feminicídio;

do tipo solicitação (1): **Motivo:** horário/efetividade servidor;

do tipo reclamação (1): **Motivo:** atendimento médico;

## 4º Obras

do tipo denúncia (2): **Motivos:** uso da água, passeio público;

do tipo solicitação (2): **Motivos:** limpeza pública, praça;

do tipo reclamação (1): **Motivo:** quebra-molas;

do tipo elogio (1): **Motivo:** trabalho realizado pela Secretaria;

## 5º Agricultura

do tipo denúncia (1): **Motivo:** utilização de veículo público;

## 6º Educação

nenhuma

- Análise dos pontos recorrentes: no ano de 2020 pontos recorrentes referem-se a denúncias de situação de aglomerações de pessoas devido ao Covid19, denúncias referentes a horário/efetividade de servidor público municipal, denúncias a respeito de utilização de veículo público, manifestações a respeito de criação de animais na área urbana e processo administrativo.
- Providências adotadas pela administração pública e/ou ouvidoria geral:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

---

Informa-se que, de todas as manifestações recebidas, encaminhou-se a demanda no prazo legal aos setores/secretarias responsáveis, prioritariamente por Ofício, no qual solicitou-se a análise dos fatos, os encaminhamentos pertinentes e a aplicabilidade dos procedimentos necessários, bem como a elaboração de um documento a ser remetido a esta Ouvidoria Geral, informando os procedimentos adotados. Este documento foi utilizado como referência na resposta encaminhada ao cidadão que utilizou o canal da Ouvidoria para manifestar-se sobre os serviços públicos prestados pela Administração Municipal de São Pedro do Butiá.

Informa-se que muitas manifestações foram recebidas diretamente no setor de fiscalização (principalmente aquelas envolvendo situações ligadas aos Decretos referentes à Pandemia por Covid19), a responsável pelo mesmo, trouxe a demanda com a documentação referente a suas ações para arquivamento por esta Ouvidoria. Nessas situações registrou-se numeração de Protocolo Interno (o mesmo das manifestações por telefone e presenciais), diferenciado do protocolo gerado no Site Institucional.

Em decorrência da situação Pandêmica pela COVID19, todos os prazos desta Ouvidoria foram suspensos a contar de 20/03/2020 por força do Decreto Municipal nº 1983/2020 e seguintes. E ainda continuaram suspensos até o final do ano.

Apesar da suspensão solicitou-se aos setores/secretarias a na medida do possível, observância do “Princípio da Celeridade” para apresentação de uma resposta ao usuário dos serviços públicos. Os prazos na medida do possível, foram cumpridos nos termos da Lei Municipal nº 1.292/2019, tanto pela ouvidoria-geral como pelos setores demandados. Alguns devido à complexidade da demanda e o setor demandado (em especial as manifestações direcionadas à Secretaria de Saúde e Bem Estar Social), estão amparados pelos decretos da suspensão.

De todos os ofícios encaminhados por esta Ouvidoria-Geral aos diversos setores/secretarias, mesmo com os prazos suspensos, na medida do possível recebemos em sua maioria a devida resposta por escrito das providências adotadas (sejam procedentes ou improcedentes os fatos alegados pelo cidadão) na tentativa de solucionar/resolver a situação apresentada e melhorar a prestação dos serviços públicos.

**PERÍODO DE 1º DE JANEIRO DE 2021 A 30 DE NOVEMBRO DE 2021**

1. Total de manifestações recebidas: 54
2. Quantidade por tipo de manifestação:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

---

Denúncia – 34  
Elogio – 0  
Sugestão – 5  
Reclamação – 9  
Solicitação – 6

3. Meio utilizado para realizar a manifestação:

Formulário eletrônico (site) - 52  
Carta – zero  
Urna – zero  
Atendimento exclusivo presencial – 1  
Telefone - zero  
Direto fiscal – (que remeteu a esta Ouvidoria) 1

4. Total de manifestações respondidas: 54

5. Manifestações por trimestre:

1º Trimestre: Denúncia – 15 Reclamação – 2 Solicitação - 1 Sugestão - 1  
2º Trimestre: Denúncia – 7 Reclamação – 5 Solicitação – 1 Sugestão - 3  
3º Trimestre: Denúncia – 3 Reclamação – 1 Solicitação – 3 Sugestão - 1  
4º Trimestre: Denúncia – 9 Reclamação – 1 Solicitação - 1

6. Setor com maior demanda de manifestação por ordem decrescente, tipos de manifestação e motivos:

**1º Administração**

do tipo denúncia (6): **Motivos:** estabelecimento comercial na praça, secretária de educação, horário de trabalho de servidor;

do tipo solicitação (5): **Motivos:** organograma cargos em comissão, informações sobre servidor municipal, cemitério municipal, orçamento participativo, instalação na área industrial;

do tipo reclamação (4): **Motivo:** calçamento vila Butiá Inferior, contratação pessoal serviços turísticos, transporte feira tecnologia.

do tipo sugestão (4): **Motivo:** covid19, site institucional, projeto jardim missioneiro, teste email da ouvidoria.

**2º Área de fiscalização**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

---

do tipo denúncia (17): **Motivos:** covid19, criação animais área urbana, inspeção estabelecimento comercial, alvará, terreno com entulhos, aplicação veneno na rua.

### 3º Educação

do tipo denúncia (6): **Motivos:** ginásio municipal, coordenador centro germânico, funcionário centro germânico, covid19

do tipo reclamação (4): **Motivo:** horário EMEI, atendimento centro germânico, ginásio municipal, covid19.

### 4º Saúde

do tipo denúncia (2): **Motivos:** covid19;

do tipo sugestão (1): **Motivo:** covid19;

do tipo reclamação (1): **Motivo:** covid19.

### 5º Obras

do tipo denúncia (3): **Motivos:** uso da água por munícipe, desvio função de servidor;

do tipo solicitação (1): **Motivos:** caminhódromo;

### 6º Agricultura

Nenhuma manifestação.

7. Análise dos pontos recorrentes: no ano de 2021 pontos recorrentes referem-se a denúncias devido ao Covid19, manifestações a respeito de criação de animais na área urbana, ginásio municipal e estabelecimento comercial na praça. O setor/secretaria que mais recebeu manifestações foi a Secretaria de Administração, seguida do setor de fiscalização

8. Providências adotadas pela administração pública e/ou ouvidoria geral:

Informa-se que, de todas as manifestações recebidas, encaminhou-se a demanda no prazo legal aos setores/secretarias responsáveis, por Ofício, no qual solicitou-se a análise dos fatos, os encaminhamentos pertinentes e a aplicabilidade dos procedimentos necessários, bem como a elaboração de um documento a ser remetido a esta Ouvidoria Geral, informando os procedimentos adotados.

O documento recebido foi na maioria das vezes utilizado como anexo na resposta enviada ao cidadão. Informa-se também que houve uma manifestação do tipo denúncia presencial, a qual foram enviadas várias respostas por ofício, dando o andamento dos procedimentos ao usuário dos serviços públicos. Referente a esta manifestação o setor de fiscalização, bem como esta ouvidoria geral, foi procurado pela



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

---

Brigada Militar a fim de verificar os encaminhamentos realizados por esta municipalidade.

Informa-se também, que uma manifestação foi recebida diretamente no setor de fiscalização (a respeito do Covid19), a responsável pelo mesmo, trouxe a demanda com a documentação referente a suas ações para arquivamento. Nestas situações registrou-se numeração de Protocolo Interno (o mesmo das manifestações por telefone e presenciais), diferenciado do protocolo gerado no Site Institucional.

No ano de 2021 todos os prazos voltaram a correr normalmente, conforme previsto em lei.

De todos os ofícios encaminhados aos diversos setores/secretarias recebeu-se a resposta por escrito das providências adotadas (sejam procedentes ou improcedentes os fatos alegados pelo cidadão) na tentativa de solucionar/resolver a situação apresentada e melhorar a prestação dos serviços públicos. Foram poucas as ocasiões de solicitação de prorrogação de prazo.

Todas as manifestações recebidas até 30/11/2021 foram respondidas.

9. **SUGESTÕES** para a Administração Pública Municipal de São Pedro do Butiá para o ano de 2022:

- Primeiramente, este setor parabeniza a administração municipal pela realização semanal das reuniões com secretários. Esta ouvidoria sugere a continuidade desta iniciativa, que visivelmente tem demonstrado resultados de melhoria na qualidade da prestação dos serviços públicos à comunidade.
- Atualização da legislação municipal com relação a criação de animais na área urbana, com a criação de um Código de Posturas próprio, haja vista o município adotar o Código de Posturas do município mãe (Cerro Largo), pois tem-se recebido demandas envolvendo criação de animais no perímetro urbano.
- Que o gestor municipal solicite a cada Secretaria a elaboração de documento discriminando todos os serviços oferecidos ao cidadão, onde conste os trâmites necessários aos encaminhamentos dos mesmos - para que esta Ouvidoria Geral organize para 2022 um documento “Orientador da Oferta dos Serviços Públicos disponíveis no município”, a ser divulgado e publicado junto à “Carta de Serviços ao Usuário” no site institucional e outras mídias de divulgação.

---

Mara Estela Oliveira Perius  
Ouvidora-Geral



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

## **Relatório de Manifestações Recebidas em 2020/MÊS**

ORDEM	MÊS	TOTAL
1	JANEIRO	4
2	FEVEREIRO	1
3	MARÇO	10
4	ABRIL	5
5	MAIO	6
6	JUNHO	19
7	JULHO	7
8	AGOSTO	7
9	SETEMBRO	3
10	OUTUBRO	3
11	NOVEMBRO	3
12	DEZEMBRO	3
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>		<b>71</b>

## **Motivos das Manifestações 2020**

ASSUNTOS	DENÚNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL ANUAL	RESPONDIDA <sup>1</sup>
Atendimento médico				1		1	S
Horário/Efetividade servidor	6				1	7	S
Criação Animais área urbana	2			1		3	S
Uso da água	1					1	S
Utilização de veículo público	3					3	S
Poluição do ar	2					2	S
Esgoto em frente estabelec.comercial					1	1	S
Uso ginásio municipal de esportes					1	1	S
Salário servidor	2					2	S
Processo judicial	1					1	S
Licitação	1					1	S
Portal de transparência					1	1	S
Pedido de informação arquivo público					1	1	S
Presença servidores p/Co-vid19	1					1	S





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

ASSUNTOS	DENUNCIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	TOTAL AL	RESPONDIDA
Cancelamento manifestação ouvidoria					1	1	S
Enquadramento MEI					1	1	S
Salário de C.C	1					1	S
Covid 19	21			1	1	23	S
Trabalho sem registro adequado	1					1	S
Alvará	1					1	S
Venda bebidas	1					1	S
Teste Email Ouvidoria		1				1	S
Quebra-Molas				1		1	S
Limpeza pública					1	1	S
Processo administrativo				2		2	S
Passeio público	1					1	S
Trailer na praça				1		1	S
Praça					1	1	S
Contribuição de melhoria					1	1	S
Contribuição melhoria e Cimento	1					1	S
Programa de rádio	1					1	S
Subsídio Prefeito Municipal					1	1	S
Acidente Veículo/Proc.Adm					1	1	S
Representação Soberana	1					1	S
Maus tratos/Feminicídio	1					1	S
Trabalho realizado em Secretaria		1				1	S
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>ZERO</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>71</b>	

**Observações:**

<sup>1</sup> - Em decorrência de Decretos Municipais por causa do Covid19, todos os prazos da Ouvidoria ficaram suspensos até o final do ano. Mas procurou-se respeitá-los na medida do possível, até por ser ano de troca de Gestão Municipal. Respondeu-se todas as manifestações até o final do ano.

## **Relatório de Manifestações Recebidas em 2021(até 30/11)**

ORDEM	MÊS	TOTAL
1	JANEIRO	7
2	FEVEREIRO	8
3	MARÇO	4
4	ABRIL	6
5	MAIO	7
6	JUNHO	3



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

7	JULHO	3
8	AGOSTO	3
9	SETEMBRO	2
10	OUTUBRO	9
11	NOVEMBRO	2
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>		<b>54</b>

**Motivos das Manifestações/até 30 Nov.2021**

ASSUNTOS	DENUN- CIA	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLA- MAÇÃO	SOLICI- TAÇÃO	TOTAL ANUAL	RESPONDIDA
Aplicação de veneno na rua	1					1	X
Criação de animais na área ur- bana e aplicação de secante	1					1	X
Criação Animais área urbana	3					3	X
Terreno com entulhos	1					1	X
Ginásio Municipal	3			1		3	X
Funcionário Centro Germânico Missioneiro	1					1	X
Coordenador Centro Germâ- nico Missioneiro	1					1	X
Secretária de Educação	2					2	X
Inspeção em estabelecimento comercial	2					2	X
Covid 19	10		2	2		14	X
Conservação do caminhó- dromo					1	1	X
Horário da creche (EMEI)				1		1	X
Contratação de pessoal (servi- ços turísticos)				1		1	
Calçamento Vila Butiá Inferior				2		2	X
Site Institucional			1			1	X
Teste Email Ouvidoria			1			1	X
Instalação na área industrial					1	1	X
Atendimento no Centro Ger- mânico Missioneiro				1		1	X
Cemitério Municipal					1	1	X
Orçamento Participativo					1	1	X
Projeto Jardim Missioneiro			1			1	X
Horário trabalho de servidor	1					1	X
Alvará	2					2	X



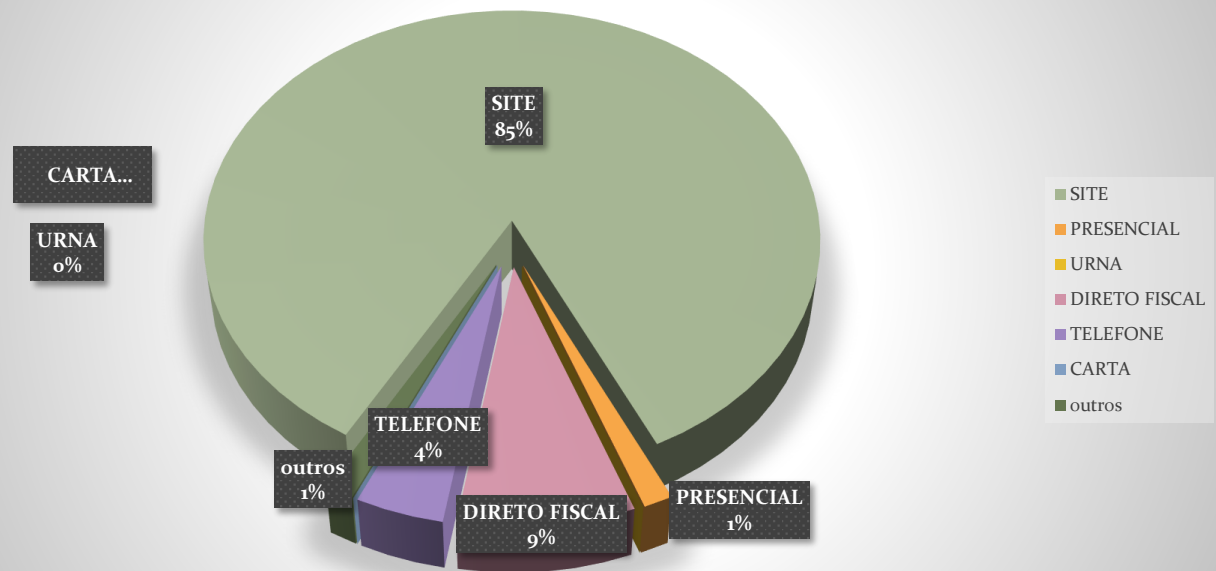
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ  
**OUVIDORIA-GERAL – Criada pela Lei Municipal nº 1292/2019**

<b>ASSUNTOS</b>	<b>DENÚNCIA</b>	<b>ELOGIO</b>	<b>SUGESTÃO</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>RESPONDIDA</b>
Informações sobre servidor municipal					1	1	X
Organograma cargos em comissão					1	1	X
Uso da água por munícipe	2					2	X
Estabelecimento comercial na praça central	3					3	X
Transporte feira de tecnologia				1		1	X
Servidor municipal em desvio de função	1					1	X
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	

TIPO DE CANAL	Quantidade
SITE	60
PRESENCIAL	1
URNA	0
DIRETO FISCAL	6
TELEFONE	3
CARTA	0
outros	1
<b>TOTAL MANIFESTAÇÕES: 71</b>	

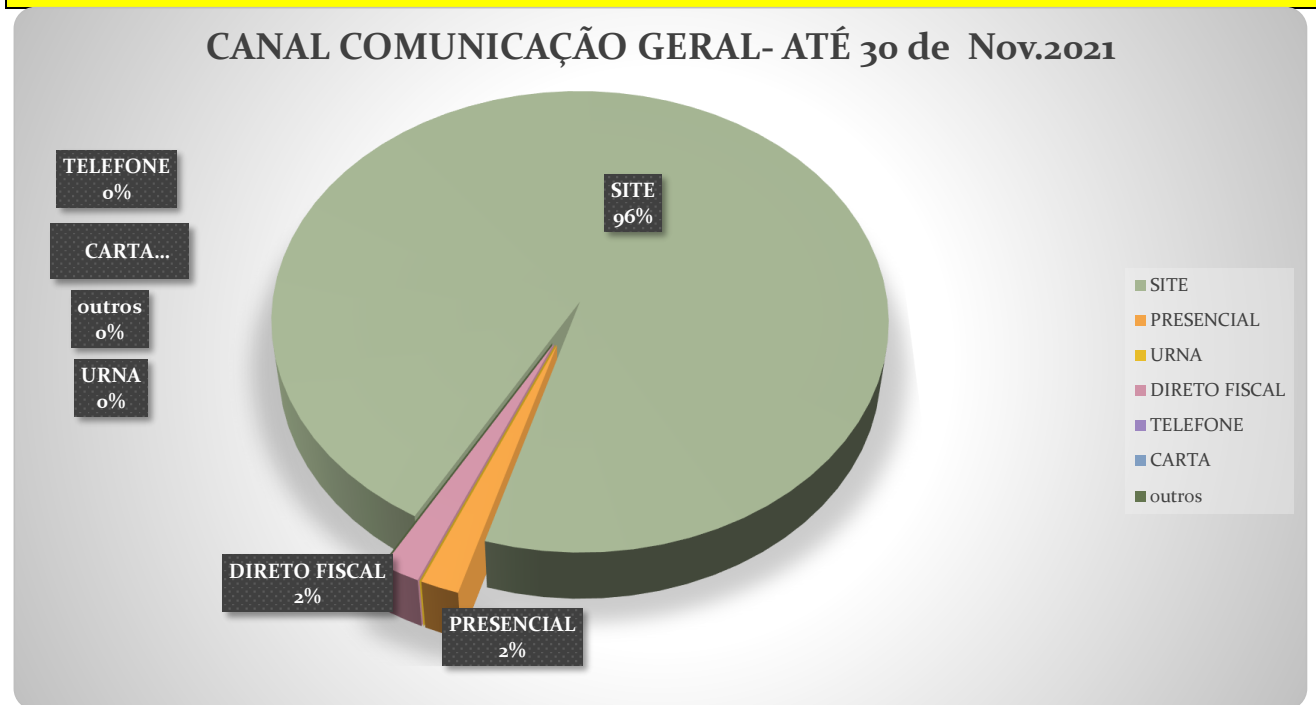
**OUVIDORIA GERAL - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - ANO 2020**

**CANAL COMUNICAÇÃO GERAL- ATÉ 31 de Dez.2020**



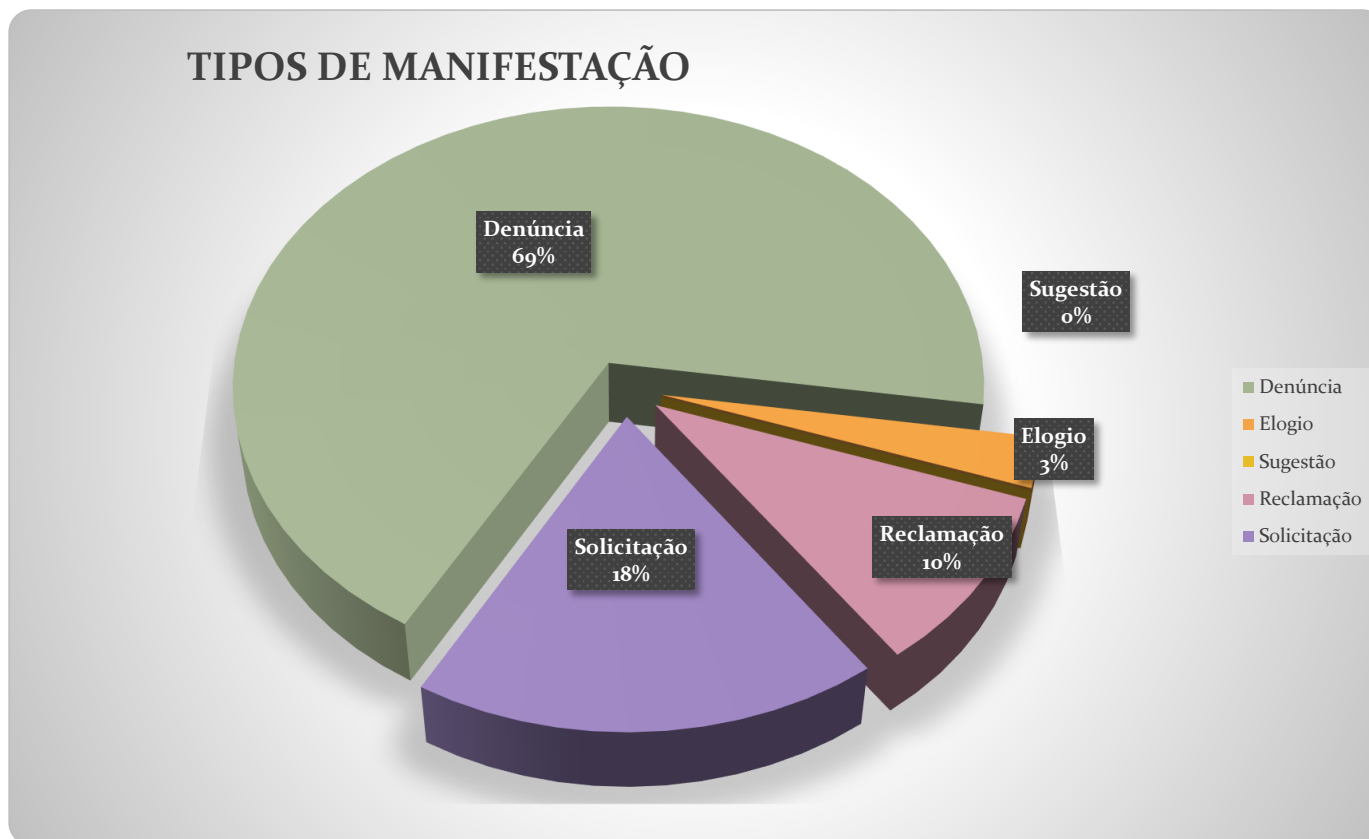
TIPO DE CANAL	Quantidade
SITE	52
PRESENCIAL	1
URNA	0
DIRETO FISCAL	1
TELEFONE	0
CARTA	0
outros	0
<b>TOTAL MANIFESTAÇÕES: 54</b>	

**OUVIDORIA GERAL - PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - ANO 2021**



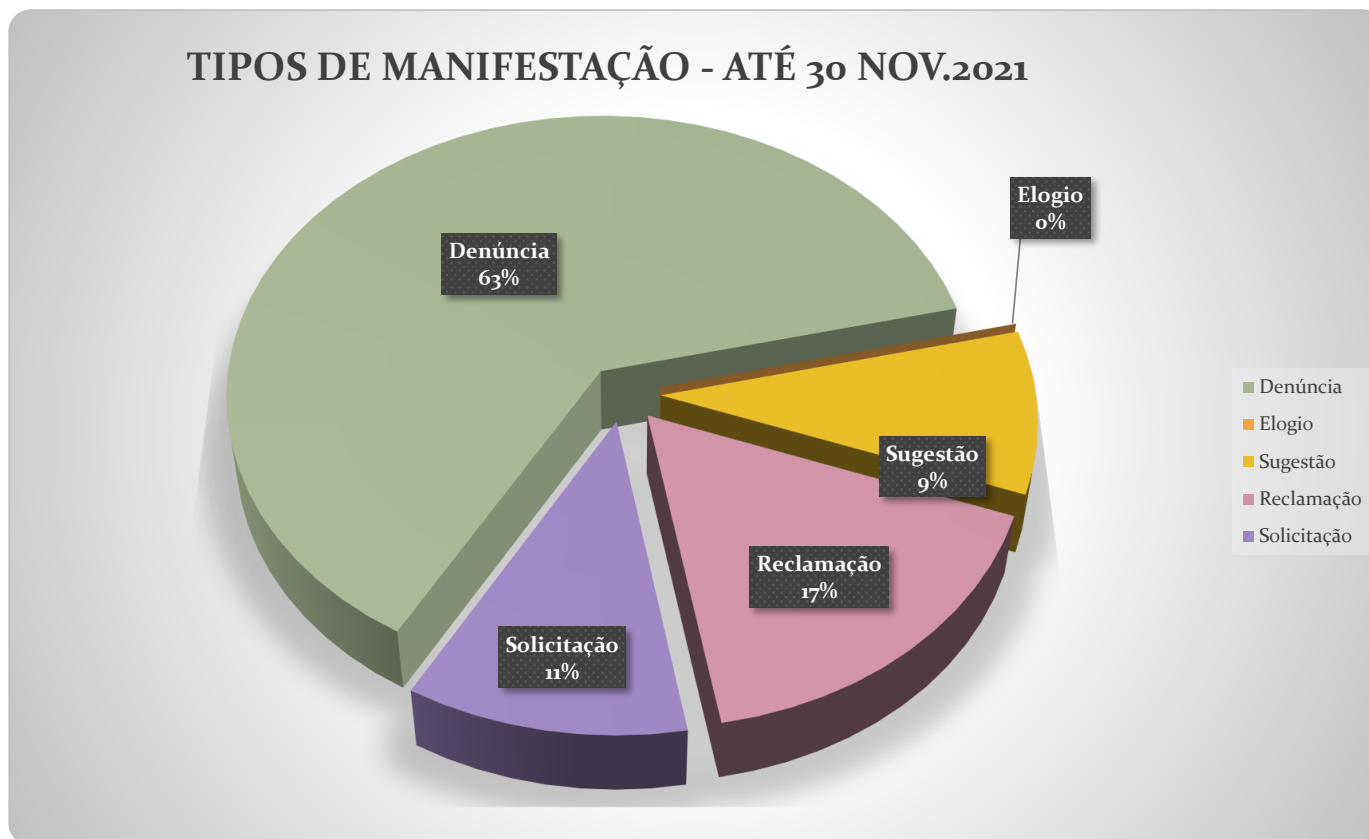
**OUVIDORIA GERAL -PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - ANO 2020**

Tipos de manifestação	Quantidade
Denúncia	49
Elogio	2
Sugestão	0
Reclamação	7
Solicitação	13
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES : 71</b>	



**OUVIDORIA GERAL -PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DO BUTIÁ/RS - ANO 2021**

Tipos de manifestação	Quantidade
Denúncia	34
Elogio	0
Sugestão	5
Reclamação	9
Solicitação	6
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES : 54</b>	



## RELATÓRIO OUVIDORIA PREF.SÃO PEDRO DO BUTIÁ - ANUAL 2020/dados por mês

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Tendência
RECLAMAÇÃO	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	7	
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	
SOLICITAÇÃO	1	0	3	1	1	2	0	3	0	1	1	0	13	
DENÚNCIA	2	0	7	4	5	16	6	3	3	1	2	0	49	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>71</b>	



## RELATÓRIO OUVIDORIA PREF.SÃO PEDRO DO BUTIÁ - ANUAL ATÉ NOV.2021/dados por mês

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez			
8															
7															
6															
5															
4															
3															
2															
1															
TIPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Tendência	
RECLAMAÇÃO	0	1	1	2	2	1	1	0	0	1	0	0	9		
SUGESTÃO	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	5		
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
SOLICITAÇÃO	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	6		
DENÚNCIA	7	5	3	3	3	1	1	1	1	7	2	0	34		
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>54</b>		