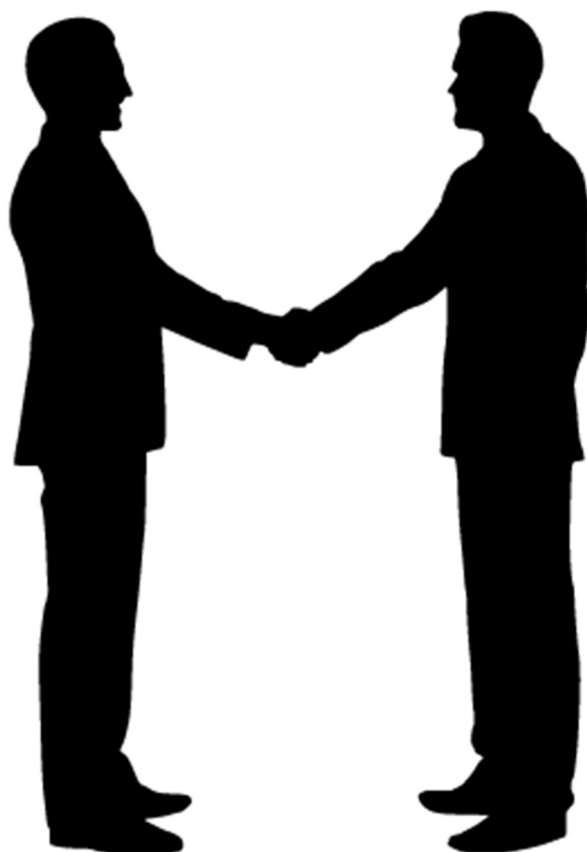




**CAMPO GRANDE**  
— PREFEITURA —  
Para viver e ser feliz



## INDICAÇÕES CÂMARA MUNICIPAL/FALA CAMPO GRANDE

**CGM**

Controladoria-Geral de  
Fiscalização e Transparência

**AGETEC**

Agência Municipal de  
Tecnologia da Informação  
e Inovação

## FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: **Prefeitura de Campo Grande, MS**

Titular da Ouvidoria: **Marcos Haroitto Guedes Shishido**

Contato (pessoa): Marcus Flávio Ayala (Coordenador-Geral de Atendimento Digital e Remoto – [REDACTED])

Município: **Campo Grande**

Unidade da Federação: **Mato Grosso do Sul**

Poder: (  ) Executivo (  ) Legislativo (  ) Judiciário

Ente: (  ) Federal (  ) Estadual (  ) Municipal (  ) Outro

Categoria:

- (  ) Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia
- (  ) Desenvolvimento de capacidade institucional
- (  ) Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos
- (  ) Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Título da prática: **Integração entre a Prefeitura e a Câmara de Vereadores de Campo Grande, MS para atendimento das Indicações das necessidades de Obras e Serviços à população**

- 1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):
- 2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):
- 3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

**Marcos Haroitto Guedes Shishido**  
Ouvidor-Geral do Município

Marcos Haroitto Guedes Shishido

Campo Grande, MS, 15 de Janeiro de 2021.

# **Integração entre a Prefeitura e a Câmara de Vereadores de Campo Grande, MS para atendimento das Indicações das necessidades de Obras e Serviços à população**

## **1. Descrição da Prática**

### **A Prefeitura de Campo Grande/CGM**

O Poder Executivo Municipal criou o FALA CAMPO GRANDE para ser o principal canal de atendimento ao cidadão.

Através desta plataforma a Ouvidoria-Geral do Município cumpre algumas das suas competências, tais como: receber e encaminhar aos órgãos ou entidades responsáveis as solicitações demandadas através das INDICAÇÕES referentes aos serviços públicos inseridos no SGL4<sup>1</sup>/FALA CAMPO GRANDE<sup>2</sup>.

Assim temos diversos tipos de Entradas que alimentam diariamente o FALA CAMPO GRANDE, são elas: Indicações, Central 156, WEB, Aplicativo e Presencial. A Ouvidoria-Geral do Município organiza, direciona para o órgão responsável pela demanda, acompanha a tramitação, verifica e encaminha a resposta aos vereadores e munícipes das suas solicitações.

A celeridade na tramitação as INDICAÇÕES e a transparência no acompanhamento e execução das mesmas proporciona transparência total dos atos públicos, haja vista que os vereadores podem consultar através da WEB ou APP o andamento das suas solicitações.

### **Câmara dos Vereadores de Campo Grande**

A Câmara Municipal de Campo Grande tem a missão de legislar sobre assuntos de interesse municipal, fiscalizar o Poder Executivo, conhecer e encaminhar os anseios da população, além de garantir a supremacia do interesse público sobre o privado.

Uma das funções importantes dos vereadores, porém desconhecida por boa parte da população, é a de funcionar como a “ponte” entre os cidadãos e a Prefeitura, por meio de um recurso chamado INDICAÇÃO.

Tal recurso consiste em um documento que o vereador envia a prefeitura solicitando um pedido apresentado por um cidadão. Como não funcionam como uma lei, cabe ao Prefeito, discricionariamente, organizar o atendimento das INDICAÇÕES enviadas; que o faz através do SGL4/FALA CAMPO GRANDE.

---

<sup>1</sup> SGL 4 é o Sistema de Gerenciamento das INDICAÇÕES utilizada pela Câmara dos Vereadores

<sup>2</sup> FALA CAMPO GRANDE é o Sistema utilizado pela Prefeitura de Campo Grande para gerenciar todas as Ordens de Serviços abertas pelos munícipes, assim como as INDICAÇÕES dos vereadores.

## **Integração entre SGL4 e FALA CAMPO GRANDE**

A integração entre o SGL4 e o SFCG tornou-se um ponto de extrema importância, haja vista a necessidade urgente em fazer com que as INDICAÇÕES dos vereadores pudessem ser cadastradas e encaminhadas de maneira rápida, assertiva e com a possibilidade de consulta em tempo real, dando total transparência ao processo e com responsabilidade ambiental – uma vez que o processo é todo digital sem a necessidade de impressões em papel.

Esta integração, até o momento da realização deste projeto, estava restrita a uma rotina meramente tecnológica sem que os dados advindos desta integração fossem realmente utilizados para acompanhamento das indicações demandadas no sistema por parte dos vereadores.

Para que esta integração fosse completa, efetiva, aprimorasse a transparência dos atos, evitasse retrabalho e oferecesse a consulta aos vereadores em tempo real fez-se necessário o refinamento das relações institucionais entre os poderes municipais em torno deste tema para que a padronização de procedimentos e processos entre o SGL4 e o FALA CAMPO GRANDE fosse viabilizada e gerasse os efeitos de eficiência e eficácia almejados.

### **Questões que necessitavam de resolução**

Aprimorar a integração entre os Poderes Legislativo e o Executivo para melhor atender aos anseios e necessidades do cidadão campo-grandense foi a grande motivação/objetivo deste projeto.

A integração dos Sistemas SGL4 e FALA CAMPO GRANDE tem como uma de suas funções o tratamento correto, célere e transparente das INDICAÇÕES dos vereadores, de forma a eliminar duplicidades que geravam retrabalhos.

A Câmara Municipal utilizava-se de diversas ferramentas para solicitar um mesmo serviço – até 4 formas diferentes eram operadas.

Estas práticas, utilizadas simultaneamente, faziam com que uma mesma solicitação fosse colocada em execução mais de uma vez, gerando custos e esforços desnecessários.

Precisávamos colaborar um com o outro para unificarmos a plataforma de envio das INDICAÇÕES, eliminando essas duplicidades que só nos faziam ser menos eficientes no atendimento da população.

Uma das formas mais comuns de simultaneidade de uma INDICAÇÃO era o envio de um ofício para a Secretaria após a inserção da mesma no SGL4/FALA CAMPO GRANDE. Somente eliminando esses ofícios - que foram necessários antes da digitalização do procedimento – iríamos melhorar a quantidade das INDICAÇÕES respondidas em detrimento do total de INDICAÇÕES enviadas, atendendo com qualidade aos anseios da população.

## **Quais seriam os benefícios da unificação da plataforma**

Tornar o SGL4/FALA CAMPO GRANDE a única forma de solicitar serviços à Prefeitura de Campo Grande iríamos:

- . Minimizar os esforços dos vereadores para fazer uma INDICAÇÃO;
- . Melhorar o índice de resposta das INDICAÇÕES;
- . Melhorar a imagem da Câmara dos Vereadores junto a população em detrimento da melhoria da eficiência e eficácia da resolução dos problemas dos cidadãos;
- . Possibilitar ao vereador verificação em tempo real, 24 hs por dia e em qualquer lugar de todas as INDICAÇÕES que estão tramitando na Prefeitura através do SISTEMA FALA CAMPO GRANDE.

## **RESULTADOS**

### **Números FALA CAMPO GRANDE**

Observamos nos ANEXO VI E VII que as INDICAÇÕES representaram um percentual significativo do total de OSs inseridas no FALA CAMPO GRANDE na Gestão 2017-2020, o que denota a grande importância que esse instrumento tem na vida do cidadão campo-grandense.

Totalizamos 193.785 Ordens de Serviço registradas através da PLATAFORMA FALA CAMPO GRANDE na Gestão 2017-2020, sendo que 46% de Municipais e 54% de Indicações da Câmara dos Vereadores, conforme representado no ANEXO VIII.

Atualmente nosso IR - Índice de Resposta – está em 77% das indicações inseridas no FALA CAMPO GRANDE, ou seja, possuímos, no momento da escrita deste projeto, 24.330 INDICAÇÕES em tramitação na Prefeitura de Campo Grande, conforme demonstrado no ANEXO IX.

## **CONCLUSÕES**

Conforme já demonstrado, o IR vem melhorando ao longo dos anos de utilização do SGL4/FALA CAMPO GRANDE como ferramentas de gestão. Esses números demonstram que a inserção do Módulo da Câmara dos Vereadores foi uma decisão administrativa acertada dada a importância demonstrada pelos números ao longo dos anos da utilização do FALA CAMPO GRANDE pelos Vereadores e, principalmente, pela necessidade de aprimoramento das relações institucionais.

A integração destes Sistemas tem por finalidade unir o interesse comum entre os Poderes Municipais Legislativo e Executivo em atender o munícipe em suas necessidades, contudo a experiência mostrou a necessidade de padronizar processos e procedimentos no melhor interesse Administração Pública.

A participação do cidadão na fiscalização e monitoramento das solicitações inseridas no FALA CAMPO GRANDE ocorre de maneira fácil e rápida, pois o APP FALA CAMPO GRANDE (ANEXO X) e a página da WEB

(ANEXO XI) estão on line 24 horas para consultas e inserções de Ordens de Serviço.

Essa ferramenta insere o cidadão campo-grandense como participante direto das formulações das políticas públicas do município, pois nos proporciona dados estratégicos sobre a real necessidade dos munícipes, tais como:

- a. Demandas de serviços por região da cidade (Gestão 2017-2020) – ANEXO XII
- b. Top 10 Serviço Demandados – Gestão 2017-2020 – ANEXO XIII
- c. Demandados por Secretaria– Gestão 2017-2020 – ANEXO XIV

Ao analisar os diversos tipos de indicadores extraídos do Banco de Dados do FALA CAMPO GRANDE, percebemos que o munícipe é parte importante para a formulação, avaliação e monitoramento das políticas públicas e serviços executados.

Esses indicadores inovaram o processo de decisão, alterando a rotina e os comportamentos dos gestores, estabelecendo novos padrões.

O FALA CAMPO GRANDE, portanto, ordenou todo o processo de recebimento, análise e resposta das solicitações demandadas para Ouvidoria Municipal.

Com essa ferramenta temos diversos tipos de entrada de solicitações no sistema: Indicações dos Vereadores, Teleatendimento (Central 156), WEB, APP (Mobile), Presencial e telefone da Ouvidoria. O Engajamento da sociedade pode ser observado pelos números da Gestão 2017-2020, conforme ANEXO XV.

Contudo, um dos principais objetivos do projeto foi a simplificação dos processos, rotinas e procedimentos de modo a trazer maior objetividade e efetividade ao serviço prestado ao cidadão campo-grandense, eliminando ações que não agregavam valor, conforme ANEXO XVI.

Esse projeto proporcionou readequar excessos de ritualismos e formalidades, provendo a desburocratização de todo processo.

## **2. Histórico da implementação**

A primeira INDICAÇÃO da Câmara dos Vereadores de Campo Grande data de 1937. Desde então esse processo vinha sendo executado com poucas evoluções.

A experiência mostra que uma indicação demorava aproximadamente 30 (trinta) dias de tramitação, ou seja, para sair da Câmara dos Vereadores e chegar na Secretaria responsável pela execução do serviço. Esse mesmo tempo de tramitação também ocorria no retorno da atividade, fazendo-o subir para 60 dias.

Aproximadamente 80 anos depois, em agosto de 2017, foi disponibilizado pela AGETEC – Agência Municipal de Tecnologia – a PLATAFORMA FALA CAMPO GRANDE.

Com esta nova plataforma em produção surgiu a ideia de integração entre os Sistemas SGL4 e FALA CAMPO GRANDE. O módulo das INDICAÇÕES dos Vereadores começou a ser utilizadas 2 (dois) meses depois do lançamento da solução. Esse sistema digitalizou a INDICAÇÃO e fez com que o tempo de tramitação/encaminhamento caísse de 60 para 1 dia.

Contudo, percebemos que para aprimorar essa integração entre as instituições municipais e promover celeridade na tramitação das INDICAÇÕES dentro da Prefeitura precisávamos encarar 2 desafios:

1. Unificar processos e procedimentos entre o SGL4 e o FALA CAMPO GRANDE pois, até então, essa integração resumia-se somente a uma rotina automatizada;
2. Eleger o SGL4/FALA CAMPO GRANDE como único canal oficial entre a Câmara dos Vereadores e a Prefeitura para encaminhamento das INDICAÇÕES de necessidades de serviços públicos vindos dos cidadãos.

Para vencermos esses desafios foram necessários:

- a. Promover reuniões entre o Presidente da Câmara Municipal, Controlador-Geral do Município e o Ouvidor Municipal para alinhamento dos objetivos e metas do projeto. A ajuda do Chefe do Gabinete do Prefeito também era fundamental nesse processo;
- b. Promover Reuniões entre o Controlador-Geral do Município, Ouvidor Geral e todos os Secretários Municipais com o objetivo de mostrar a solução que estaria sendo alinhada entre os poderes Legislativo e Executivo do município a fim de que todos entendessem e aderissem à nova maneira de tramitação das INDICAÇÕES dos vereadores dentro do FALA CAMPO GRANDE;
- c. Eliminar retrabalhos desnecessários ao processo de atendimento às INDICAÇÕES dos Vereadores - prática de duplicar as INDICAÇÕES com ofícios e papeletas, dentre outros meios, referente aos mesmos serviços já inclusos no SGL4/FALA CAMPO GRANDE que lotam as mesas nos setores responsáveis pela execução das atividades – Vide ANEXO I;

d. Fornecer informações através da CARTILHA e treinamento aos Chefes de Gabinete e Assessores com o intuito de melhorar a qualidade das INDICAÇÕES;

e. Dar suporte aos Chefes de Gabinete e Assessores sobre dúvidas de como realizar corretamente as INDICAÇÕES, sempre que necessário através de um canal direto de comunicação via WhatsApp ou quaisquer outros meios.



### **3. Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento**

#### **3.1. Criatividade e inovação**

O Sistema FALA CAMPO GRANDE foi desenvolvido pela AGETEC – Agência Municipal de Tecnologia -, portanto é uma plataforma proprietária e desenvolvida para atender as exigências de qualidade no atendimento do cidadão campo-grandense.

Conforme podemos observar abaixo, desde que o sistema entrou em produção foram registrados mais de 104 mil INDICAÇÕES dos vereadores na plataforma, digitalizando e modernizando um processo com mais de 80 anos de prática – Vide quadro no ANEXO II.

#### **3.2. Custo-benefício**

##### **3.2.1. Custo administrativo da implementação**

Como o software foi inteiramente desenvolvido pela AGETEC – Agência Municipal de Tecnologia de Campo Grande – tivemos apenas o custo com os servidores envolvidos no projeto.

Conforme podemos verificar no quadro abaixo, estimamos um custo de implantação de R\$ 280.000,00 (Duzentos e oitenta mil reais), conforme ANEXO III.

##### **3.2.2. Diminuição da burocratização de processo**

###### **Antes do FALA CAMPO GRANDE:**

Estimamos o tempo de 30 (trinta) dias para que uma INDICAÇÃO saísse da Câmara e chegasse até o destino para que pudessem ser tomadas as devidas providências. O mesmo tempo de retorno da resposta, o que somaria 60 (sessenta) dias.

###### **Depois do FALA CAMPO GRANDE:**

Atualmente esse tempo é de 1 (um) dia, ou seja, o vereador publica a INDICAÇÃO e no dia seguinte já está disponível para que as providências cabíveis possam ser tomadas.

##### **3.2.3. Estimativa Recursos financeiros economizados**

Para fins de estimativa adotamos o estudo do Instituto Brasileiro de Altos Estudos de Direito Público onde informa que no Brasil temos um índice de 6,5%<sup>3</sup> (seis vírgula cinco por cento) de tempo perdido com burocracia.

Conforme podemos observar no quadro abaixo, desde o início do FALA CAMPO GRANDE estimamos uma economia de R\$ 3.368.467,00 (Três milhões, trezentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e sessenta e sete reais) aos cofres públicos na gestão 2017-2020, conforme anexo IV.

---

<sup>3</sup> Fonte:

<http://www.altosestudios.com.br/?p=57916#:~:text=As%20horas%20que%20as%20pequenas,para%20a%20economia%20do%20Pa%C3%ADs.>

### **3.3. Impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade**

#### **3.3.1. Efeitos positivos nas políticas públicas**

O Sistema FALA CAMPO GRANDE nos possibilita transformar dados em informações estratégicas para a Administração Pública.

Através da análise dos dados podemos ter a exata informação sobre:

a. Os principais serviços demandados pela população campo-grandense, tanto através dos vereadores (INDICAÇÕES) como também diretamente pelos munícipes (ORDENS DE SERVIÇO).

b. Demandas de Serviços por bairro;

c. Status da tramitação de todas as solicitações registradas;

d. Estudos de sazonalidade (Serviços demandados por época do ano);

e. Acompanhamento de diversos indicadores quantitativos e qualitativos, dentre outros;

f. Identificar possíveis gargalos na prestação de serviço a população.

Todas essas informações servem de ferramenta para tomadas de decisões sobre a aplicação dos recursos públicos.

#### **3.3.2. Efeitos positivos nos processos de trabalho da organização**

Eliminando burocracias e retrabalhos nosso fluxograma das demandas do FALA CAMPO GRANDE torna-se mais eficiente e eficaz. Desta maneira podemos melhorar nosso IR – Índice de Resposta – de forma a atender um número maior de OSs dentro do sistema.

Essa melhoria no processo faz com que a população ganhe em quantidade e qualidade do serviço oferecido.

#### **3.3.3. Potencial prático de atingimento dos objetivos do projeto**

O gráfico apresentado no ANEXO V nos mostra, na prática, a melhoria do IR – Índice de Resposta – ao longo dos anos de FALA CAMPO GRANDE. Esse é o grande objetivo do projeto: Alcançar a excelência na quantidade e a qualidade dos serviços públicos prestados à população.

### **3.4. Simplicidade e Replicabilidade**

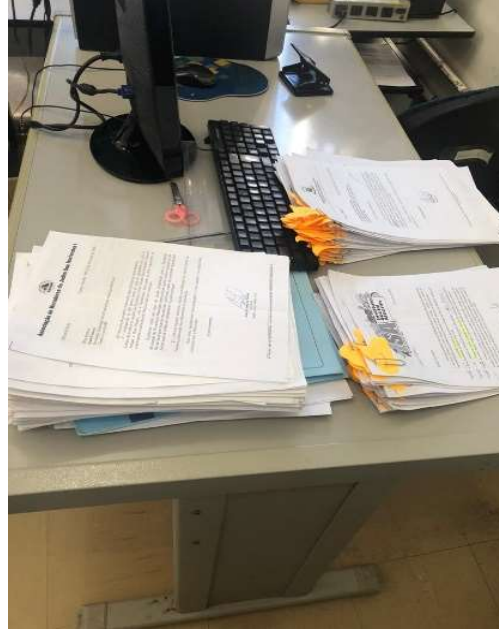
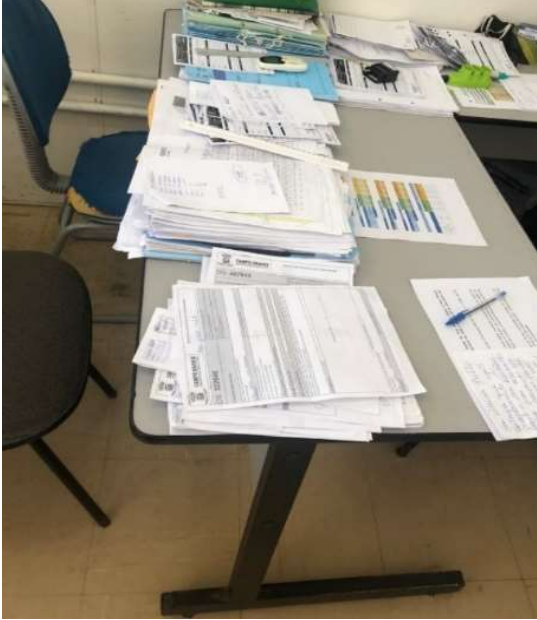
O Sistema FALA CAMPO GRANDE é um sistema que funciona através do navegador de qualquer computador pois é uma ferramenta que funciona totalmente na web.

Por ser um software proprietário torna-se viável realizar melhorias constantes nessa ferramenta para poder atender nossos desafios diários, haja vista a qualidade do trabalho ofertado pela AGETEC – Agência Municipal de Tecnologia.

Possibilita a integração de todas as Secretarias envolvidas em prestar serviços diretos ao cidadão, pois o sistema é fácil de acessar, fácil de parametrizar e não necessita instalação de nenhum tipo de aplicativo adicional além daqueles já nativos em qualquer computador.

## ANEXO I

### MESAS ABARROTADAS DE OFÍCIOS (PROCESSO ANTIGO)



## ANEXO II

### NÚMEROS DE INDICAÇÕES REGISTRADAS FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020

TOTAL DE INDICAÇÕES

# 104.388

QUANTIDADE DE OS  
ABERTAS CORRESPONDE A

# 37%

DAS RESIDÊNCIAS

QUANTIDADE DE OS  
ABERTAS CORRESPONDE A

# 12%

DOS HABITANTES

## ANEXO III

### ESTIMATIVA DE CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO DO FALA CAMPO GRANDE MEMÓRIA DE CÁLCULO

<b>CUSTO IMPLANTAÇÃO FALA CG</b>	<b>R\$ 280.000,00</b>
<b>Detalhamento Custo Implantação FALA CG</b>	
7	Meses de projeto
10	Profissionais envolvidos
R\$ 4.000,00	Média salarial/Profissional
<b>R\$ 280.000,00</b>	<b>Custo Implantação FALA CG</b>

## ANEXO IV

### ESTIMATIVA DE CUSTOS EVITADOS COM BUROCRACIA MEMÓRIA DE CÁLCULO

<b>CUSTO BUROCRACIA CGAC</b>	<b>R\$ 3.368.467,64</b>
<b>Detalhamento Custo Burocracia CGAC</b>	
R\$ 32.943,46	PIB Per Capita Campo Grande, MS <sup>4</sup>
906.092	População estimada Campo Grande, MS <sup>5</sup>
R\$ 29.849.805.558,32	PIB Estimado Campo Grande, MS
6,50%	Percentual de burocracia
R\$ 1.940.237.361,29	Custo com burocracia
48	Quantidade de Secretarias/Autarquias/Institutos/Fundações da PMCG <sup>6</sup>
R\$ 40.421.611,69	Custo CGM (rateado por Secretaria)
8	Assessores da CGM <sup>7</sup>
R\$ 5.052.701,46	Custo Ouvidoria (Rateado)
6	Coordenadorias da Ouvidoria <sup>8</sup>
R\$ 842.116,91	Custo Burocracia Estimada CGAC/Ano
4	anos
<b>R\$ 3.368.467,64</b>	<b>Custo CGAC/Gestão 2017-2020</b>

<sup>4</sup> Fonte: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ms/campo-grande.html>

<sup>5</sup> Fonte: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ms/campo-grande.html>

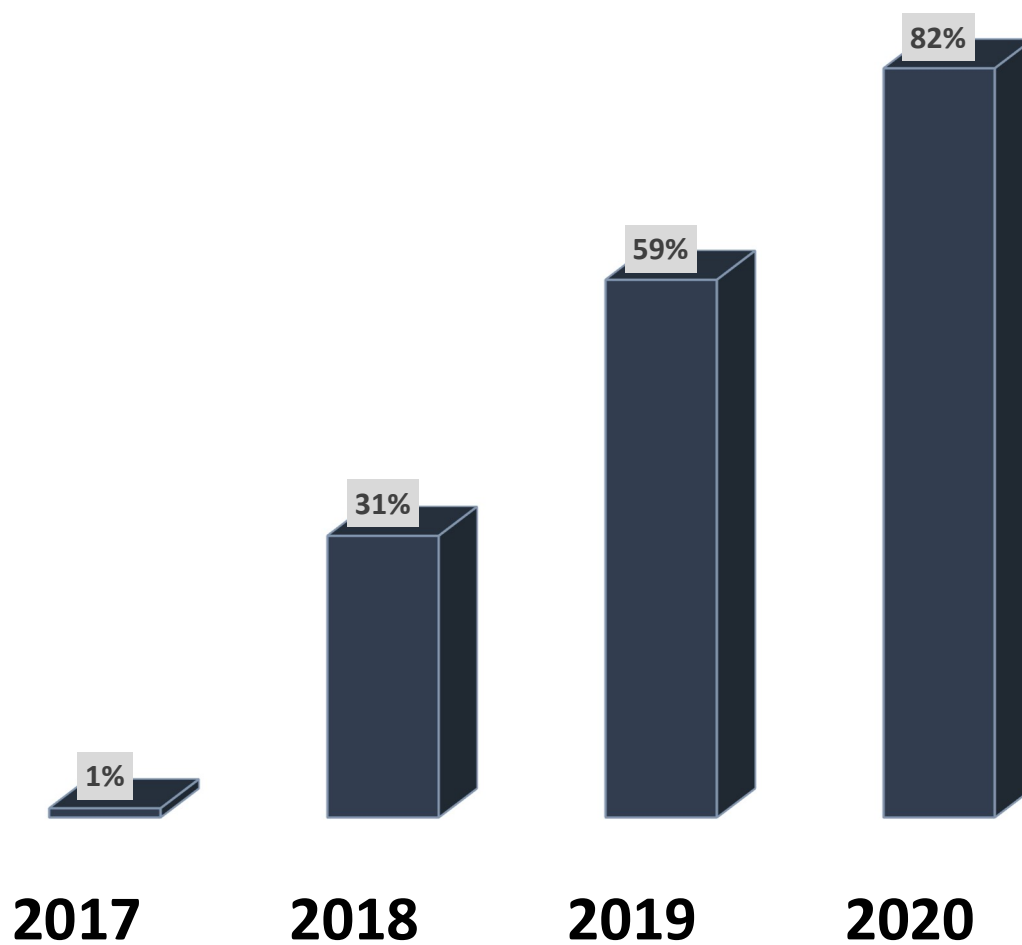
<sup>6</sup> Fonte: <http://www.campogrande.ms.gov.br/sites-institucionais/>

<sup>7</sup> Fonte: <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgm/competencias-e-estrutura-organizacional-da-cgm/>

<sup>8</sup> Fonte: <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgm/competencias-e-estrutura-organizacional-da-cgm/>

## ANEXO V

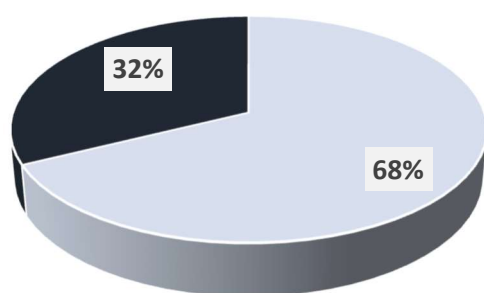
### EVOLUÇÃO DO IR – ÍNDICE DE RESPOSTA AO LONGO DOS ANOS FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020



## ANEXO VI

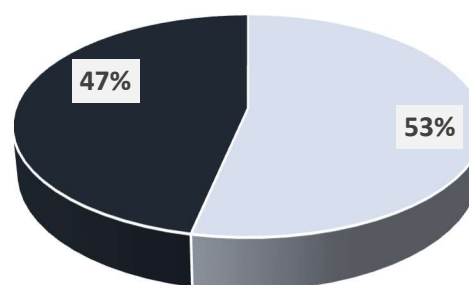
### EVOLUÇÃO DAS INDICAÇÕES POR ANO FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020

2017	
MUNÍCIPE	INDICAÇÃO CMCG
14110	6729



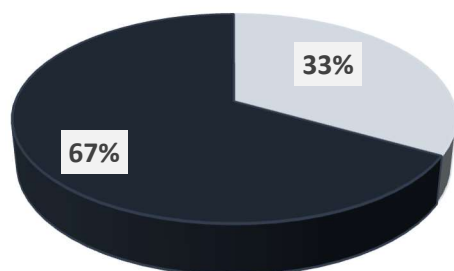
■ 2017 MUNÍCIPE  
■ 2017 INDICAÇÃO CMCG

2018	
MUNÍCIPE	INDICAÇÃO CMCG
26342	23054



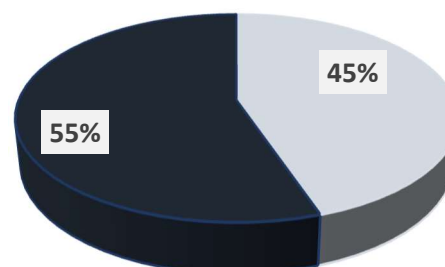
■ 2018 MUNÍCIPE  
■ 2018 INDICAÇÃO CMCG

2019	
MUNÍCIPE	INDICAÇÃO CMCG
21798	43897



■ 2019 MUNÍCIPE  
■ 2019 INDICAÇÃO CMCG

2020	
MUNÍCIPE	INDICAÇÃO CMCG
24918	30708

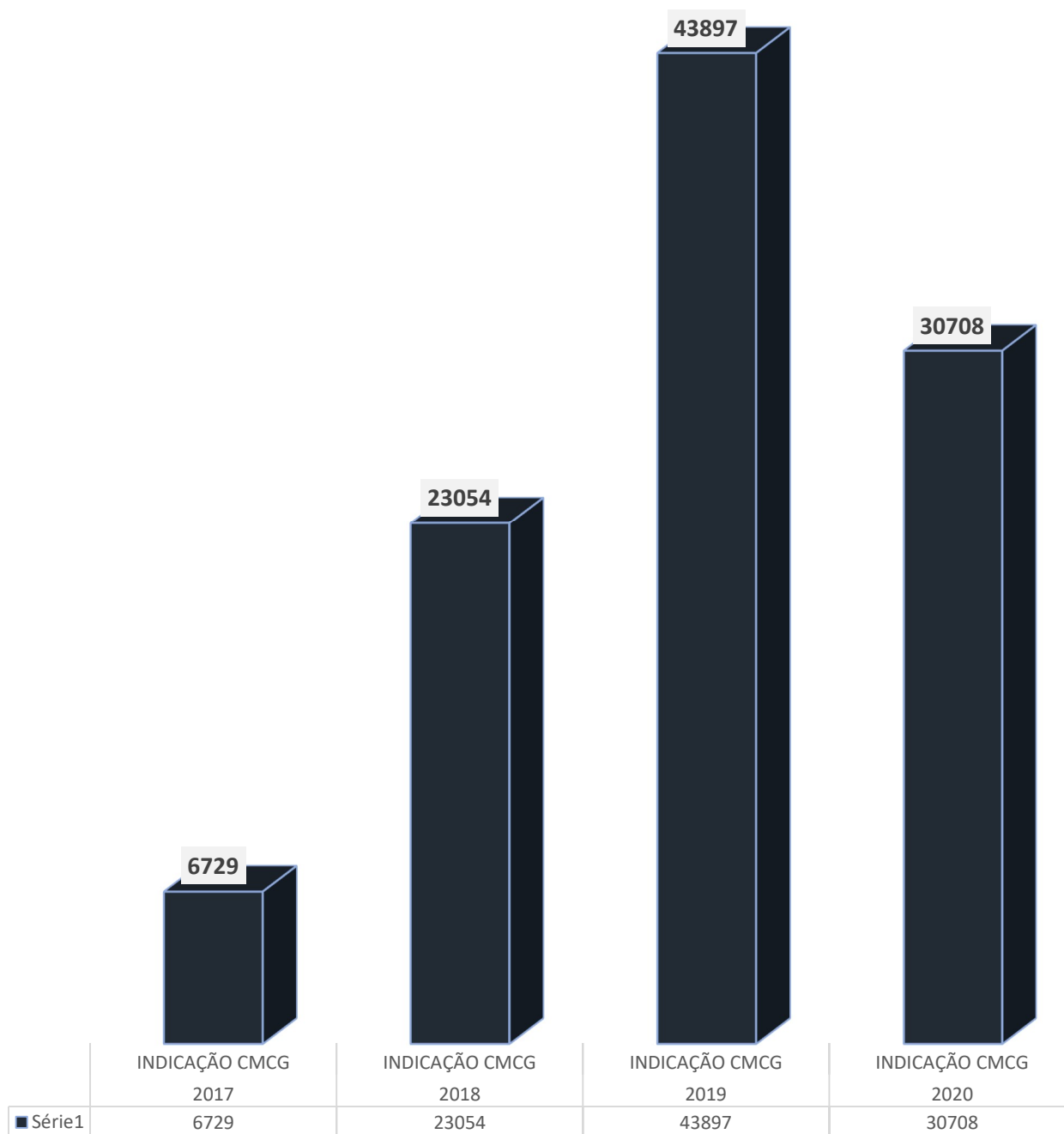


■ Oss 2020 MUNÍCIPE  
■ Oss 2020 INDICAÇÃO CMCG



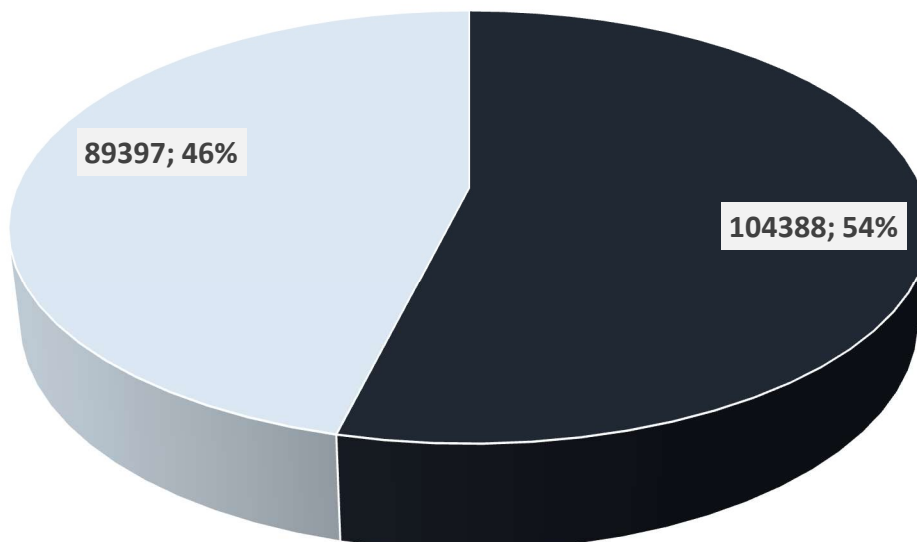
## ANEXO VII

### EVOLUÇÃO DAS INDICAÇÕES POR ANO FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020



## ANEXO VIII

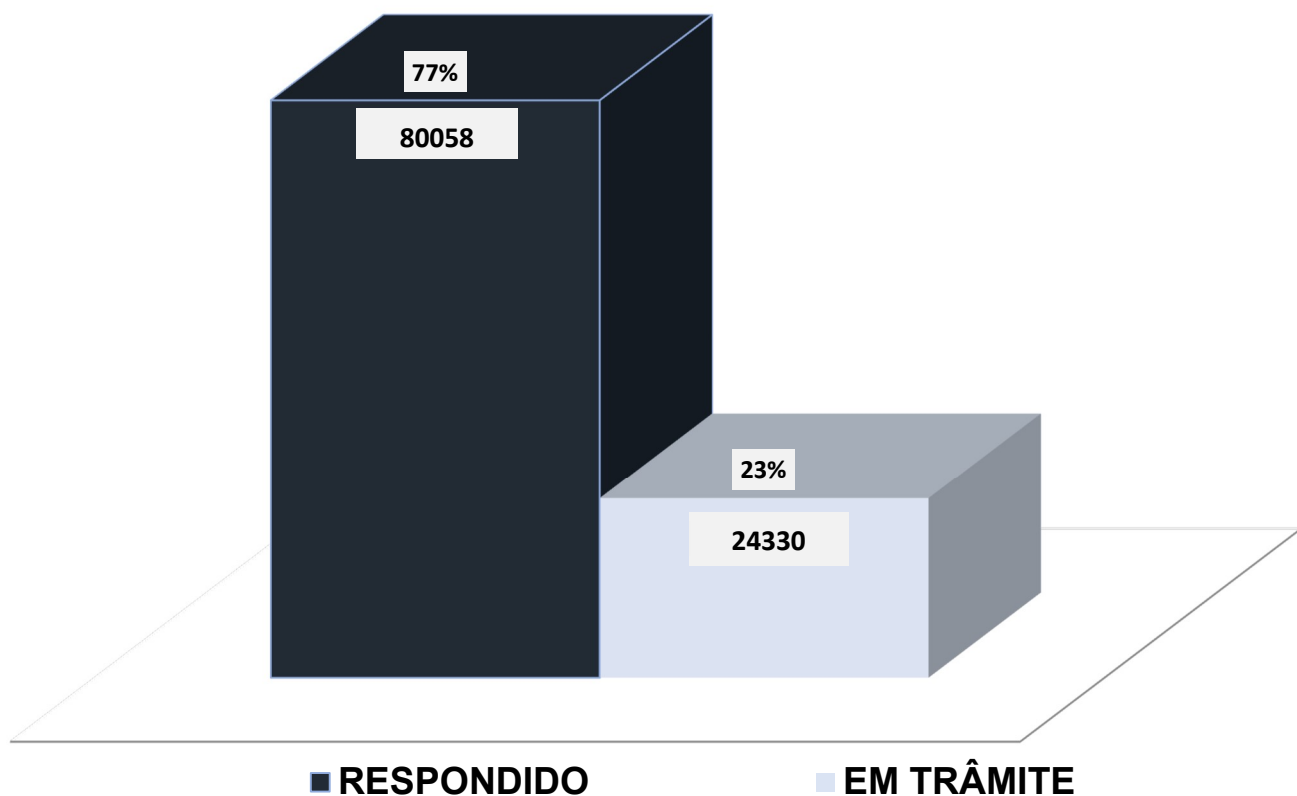
### TOTAL DE INDICAÇÕES X OUTROS MEIOS DE REGISTRO FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020



■ INDICAÇÕES CMCG    ■ OUTROS MEIOS PARA REGISTRO

## ANEXO IX

### INDICAÇÕES RESPONDIDAS X EM TRAMITAÇÃO FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020



# ANEXO X

## APP FALA CAMPO GRANDE



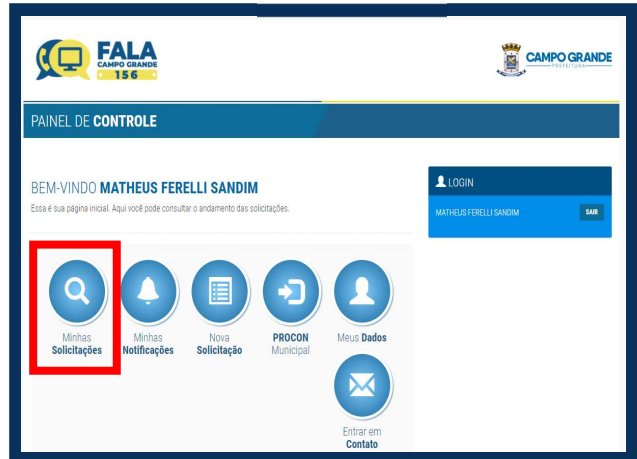
# ANEXO XI

## FALA CAMPO GRANDE NA WEB

Tela login



Tela inicial



Tela Solicitações

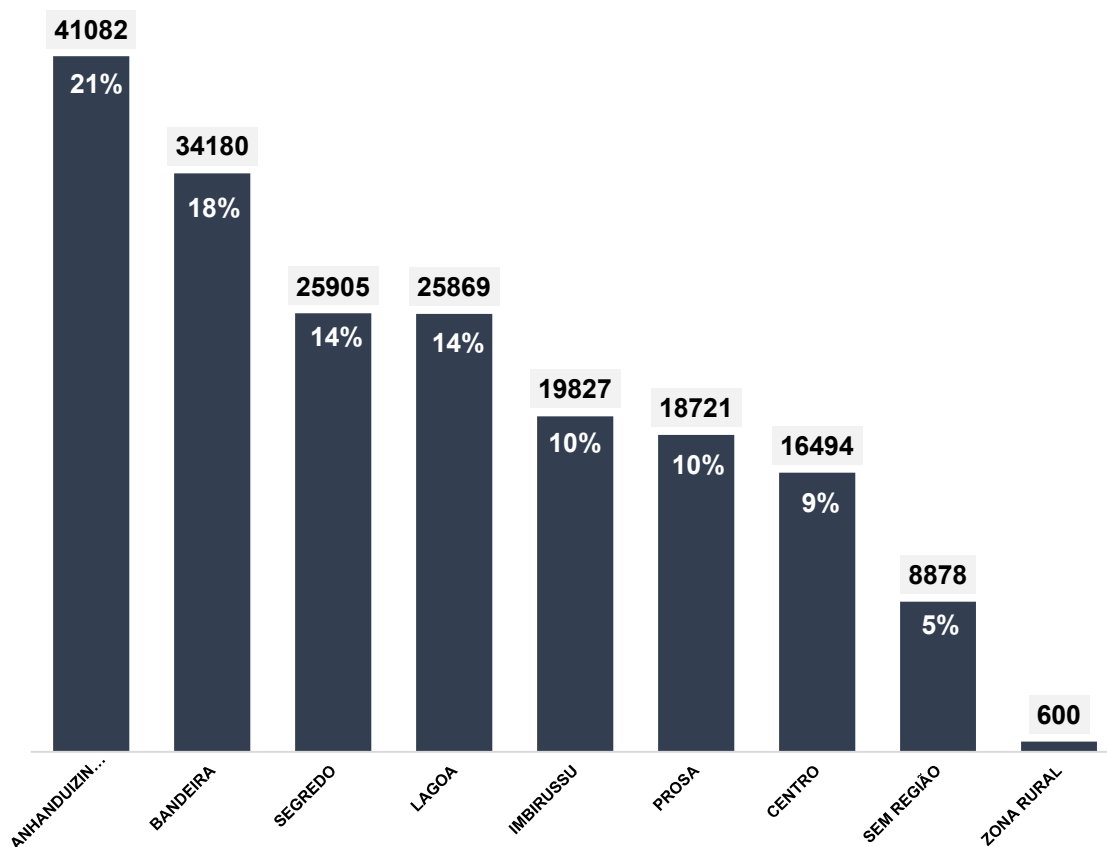


Detalhamento da Solicitação



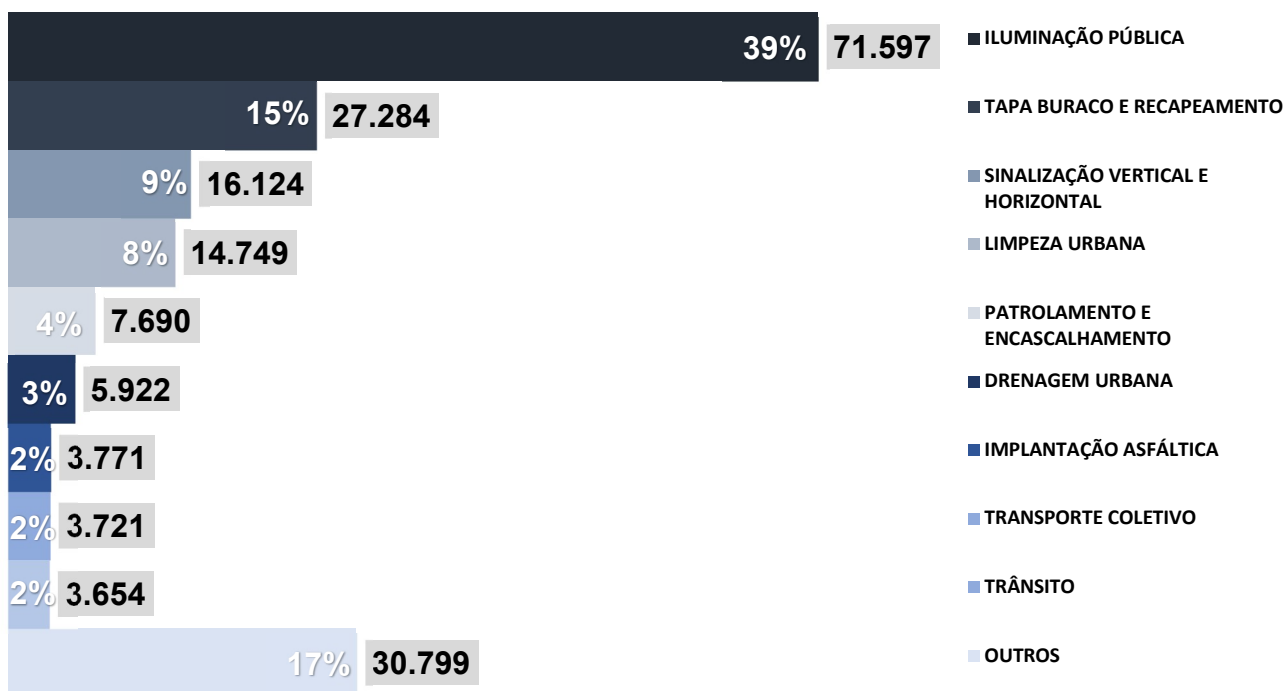
## ANEXO XII

### INDICAÇÕES DOS VEREADORES POR REGIÃO DA CIDADE FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020



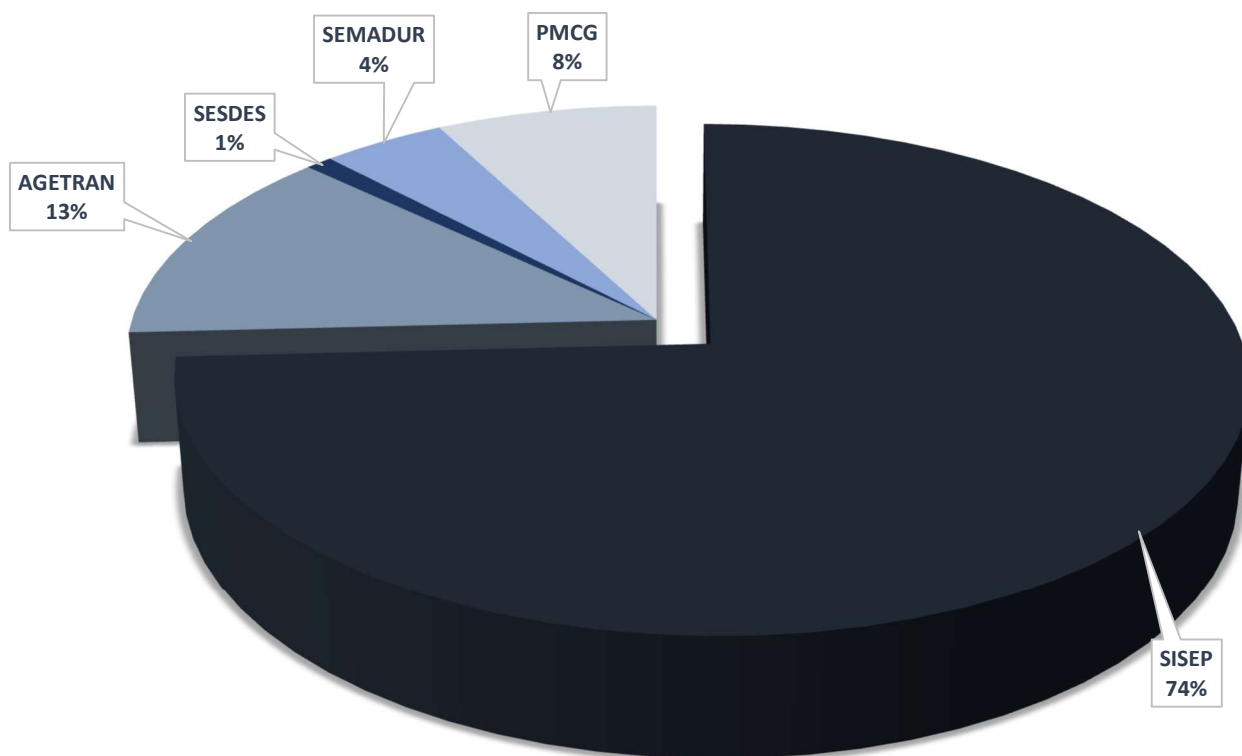
## ANEXO XIII

### INDICAÇÕES DOS VEREADORES POR TIPO DE SERVIÇO FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020



## ANEXO XIV

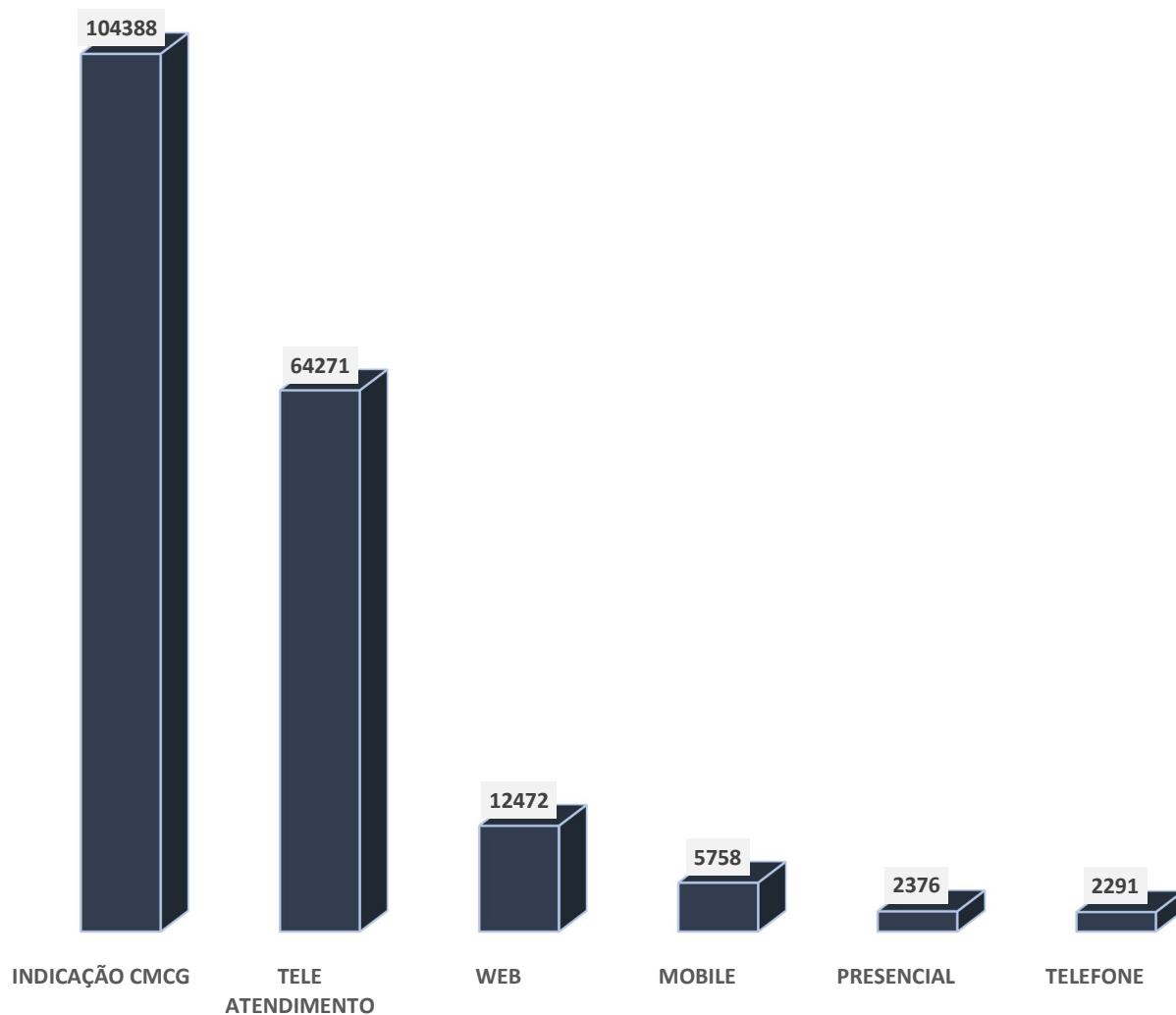
### INDICAÇÕES DOS VEREADORES POR SECRETARIA FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 217-2020





## ANEXO XV

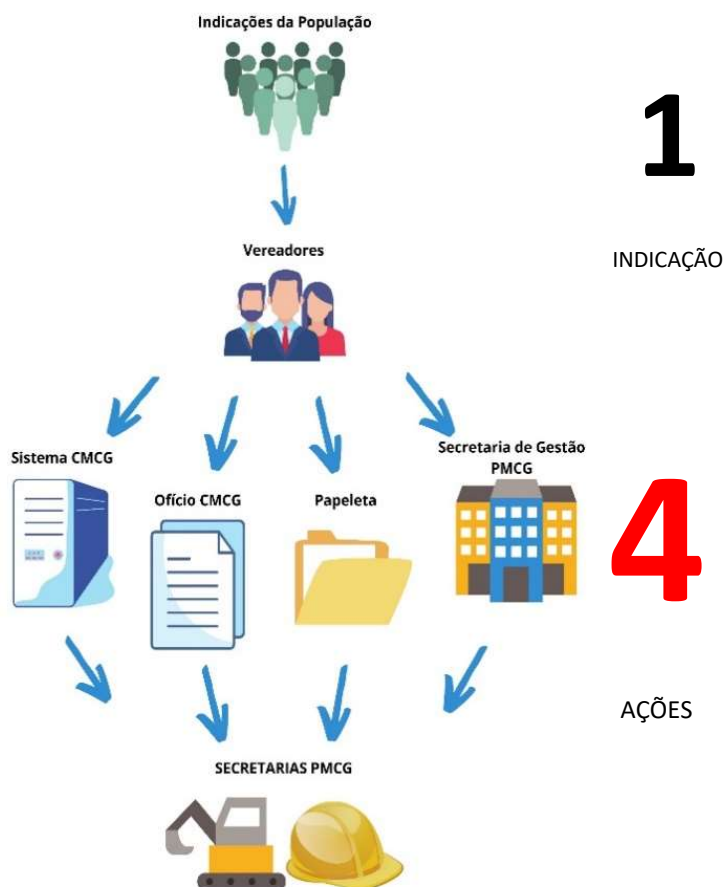
### SOLICITAÇÕES NO FALA CAMPO GRANDE POR TIPOS DE ENTRADA FALA CAMPO GRANDE GESTÃO 2017-2020



## ANEXO XVI

### FLUXOGRAMA DAS INDICAÇÕES

#### PRÁTICA ANTERIOR



#### PRÁTICA ATUAL

