

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS/julho2020

Relatório em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	4	8,1	-	-	9	18,3	12	24,4	24	-	-	-	49	65,3
Ouvidoria CISAM	-	-	2	20,0	-	-	-	-	8	80,0	-	-	10	13,3
Ouvidoria HUOC	-	-	-	-	-	-	4	54,1	3	42,8	-	-	7	9,3
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	11,1	-	-	7	77,7	1	11,1	-	-	9	12
TOTAL GERAL	4	5,5	3	4	9	12	23	30,6	36	47,3	-	-	75	100

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações no ano Julho 2020

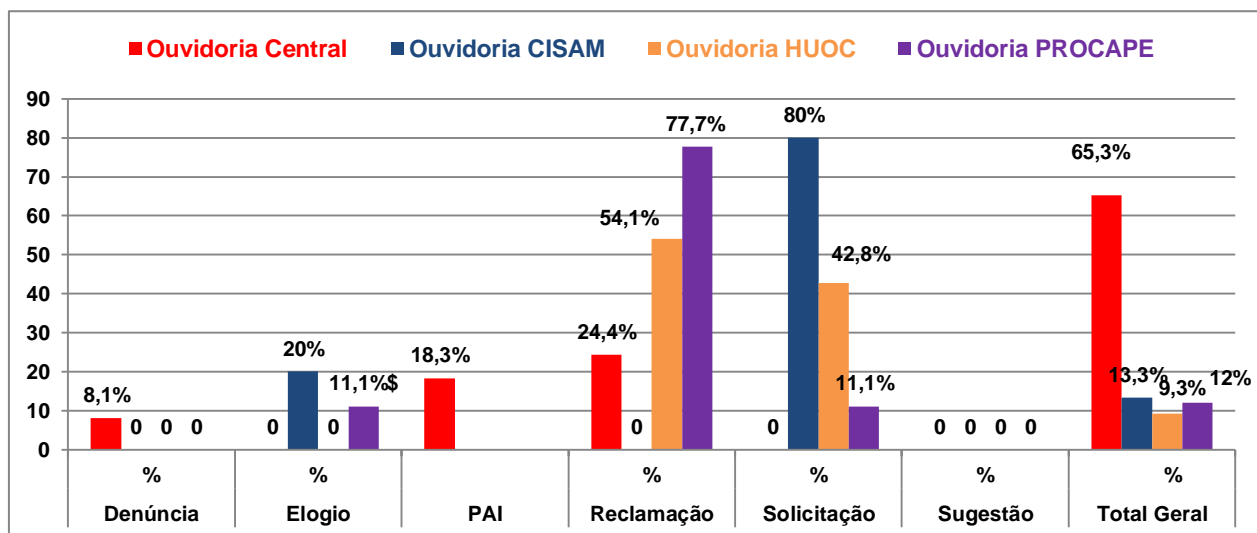


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Julho 2020

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Resolvidas no Prazo	%	Diferença %
Ouidoria Central	49	44	93,8	6,2
Ouidoria CISAM	10	10	100	-
Ouidoria HUOC	7	5	71,4	28,6
Ouidoria PROCAPE	9	2	22,2	77,8
TOTAL GERAL	75	61	81,3	18,7

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouidoria Central UPE

2. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações no ano Julho 2020

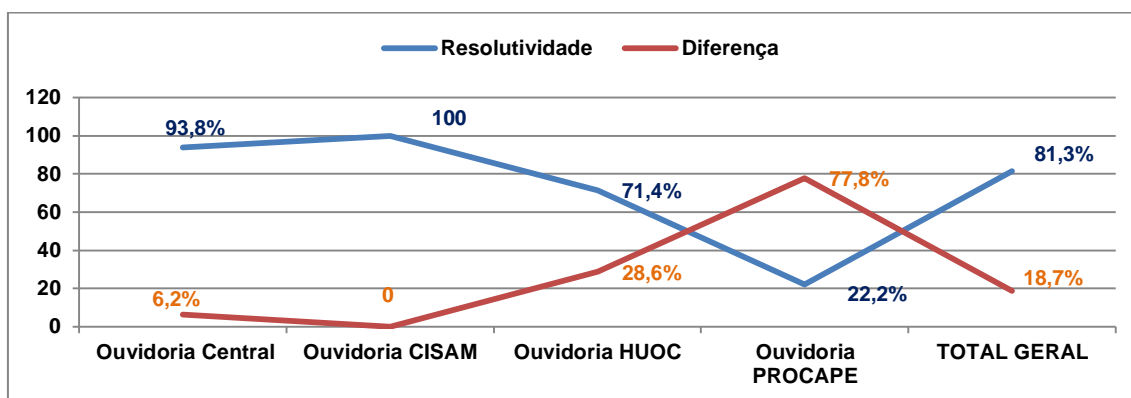


Gráfico: Ouidoria Central UPE

3. Quadro: Pedidos de Acesso à Informação\PAI - Mês de Julho 2020

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Encaminhamento\ resolatividade	Concluída
Contrato de Terceirizados	PAI- Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: Replicado para as seguintes secretarias: 202055484 AD-DIPER 202055892 AGE 202055894 APAC 202055938 SDA 202055895 ADAGRO 202055939 ITERPE 202055896 ARPE 202055897 AEG 202055898 ATDEFN 202055899 ATI 202055900 CAMIL 202055904 SDS 202055905 PMPE 202055908 CBMPE 202055909 PCPE 202055910 CEHAB 202055911 CEPE 202055914 COMPESA 202055916 CONDEPE/FIDEM 202055917 COPERGAS 202055918 CPRH 202055921 CTM 202055922 DER 202055923 DETRAN 202055924 EMPETUR 202055925 SETUR 202055926 SECTI 202055927 FACEPE 202055928 EPTI 202055929 FUNAPE 202055930 FUNASE 202055931 FUNDARPE 202055932 GAPE 202055933 GOVERNADORIA 202055934 HEMOPE 202055935 IPA 202055936 IPEM 202055937 IRH 202055940 JUCEPE 202055943	Unidades de Educação e Complexo Hospitalar	Concluído parcialmente

	<p>LAFEPE 202055944 PERPART 202055945 PGE 202055947 PORTO RECIFE 202055948 SUAPE 202055952 SJDH 202055949 PROCON 202055951 SERES 202055953 SAD 202055955 SCGE 202055956 SDEC 202055957 SDSCJ 202055958 SEDUH 202055959 SECMULHER 202055961 SECULT 202055963 SEE 202055964 SEFAZ 202055965 SEI 202055966 SEMAS 202055967 SETEQ 202055968 SEPLAG 202055971 UPE 202056065 VICEGOV 202055975 SPVD "Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, solicito os dados de contratos estabelecidos entre pessoas jurídicas e físicas com os órgãos e entidades do governo do estado de Pernambuco entre os anos de 2011 a 2019. Isto é, os dados com as informações das contratações referentes às aquisições de materiais, serviços e obras por parte do governo estadual. Outrossim, me interessa, sobretudo, as informações sobre o objeto da contratação, os contratados (CNPJ/CPF e/ou nome do credor), os órgãos que contrataram, os respectivos valores dos contratos e as datas de início e término do contrato. "</p>		
Treinamentos e Capacitações Servidores	<p>Gostaria de obter relatório de 2019 dos funcionários da Escola Politécnica de Pernambuco que participaram de treinamento e/ou capacitação, contendo o nome dos servidores, os cursos realizados, o valor da capacitação e a carga horária.</p>	POLI	Concluído
Concurso 2017 UPE	<p>Boa noite, Gostaria de saber as informações abaixo relacionadas (item 1) referentes aos servidores listados abaixo (item 2) que pertencem ao quadro da Universidade de Pernambuco: para investidura no cargo eram: Curso Superior em Administração, e registro no respectivo Conselho de Classe. e possuía as seguintes ATRIBUIÇÕES: Estudar, propor e executar projetos de organização e modernização administrativas; Realizar estudos e pesquisa de natureza técnica, visando aperfeiçoar instruções, métodos e processos administrativos; Elaborar planos, programas e projetos; Estudar, propor e executar programas de racionalização do trabalho; Prestar assistência técnica durante a implantação de métodos de trabalho; Fazer estudos e implantação de layout; Elaborar funcionogramas, fluxogramas, diagramas de sistemas e outros; Elaborar normas, manuais e instruções; Proceder levantamento de dados e análises de trabalho, visando a simplificação de rotinas; Elaborar relatórios periódicos para subsidiar estatística, planejamento e correção de ações; Assessorar chefias superiores em matéria de sua</p>	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluído

	especialidade; Participar do treinamento de novos servidores; Participar do programa anual de trabalho no setor de lotação; Executar outras tarefas correlatas.		
Recurso à Primeira Instância ao PAI Número Protocolo: 202058426	Resposta FUGIU COMPLETAMENTE DO ESCOPO DA SOLICITAÇÃO. O requerimento diz respeito a DEFINIÇÃO ACADÊMICA DO PERÍODO 2019.2. Aguardo resposta (CORRETA). Como evidenciado pela própria instituição, VÁRIAS SOLICITAÇÕES FORAM FEITAS (OUVIDORIA), nenhuma forneceu o solicitado. Pede-se providências pelos superiores hierárquicos para obtenção do direito à informação sobre o fechamento do período 2019.2.	FCM/Autoridades Administrativa e Hierarquicamente Superior\LAI	Concluído
Pagamento Nota Fiscal	UPE - CAMPUS GARANHUNS - FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO Considerando o atraso no pagamento das notas fiscais abaixo elencadas, solicita-se que a Administração apresente lista da ordem cronológica de pagamentos em que a liquidação está incluída. Ressalta-se que não foi encontrada a informação no Portal da Transparência. Caso haja, cabe a Administração demonstrar o caminho a ser seguido para encontrá-la, de acordo com o inciso I do artigo 7º da Lei de Acesso à Informação. Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo: NOTA FISCAL VALOR DOCUMENTO EMISSÃO DA NOTA ENTREGA VENCIMENTO 12.88 R\$ 45.220,00 EMPENHO 2019NE000225 20/12/2019 27/04/2020 27/05/2020 JLM Distribuidora Comércio e Serviços LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº 27.602.029/0001-08, sediada na Rua B, S/N, , Lot. Nova Palestina, CEP 49160-000. Observação: Caso haja resposta por e-mail, somente finalizar a presente demanda após a CONFIRMAÇÃO de recebimento. 1. DOS MEIOS DE CONTATO Inicialmente, cabe informar que a solicitação de qualquer informação ou documento que seja necessário para a efetivação do presente pedido pode ser feita nos meios de contato abaixo relacionados, informando o Número Interno P7982: 01 ? WhatsApp ? 049 9 91432256 https://api.whatsapp.com/send?phone=5549991432256&text=OI##37;C3##37;A1 Caso utilize o WhatsApp Web basta clicar no link. 02 ? E-mail ? contato@sandieoliveira.adv.br 03 ? Ligação telefônica: 049 9 91432256 2. EMBASAMENTO LEGAL A prestação de informações sobre o andamento de processos administrativos decorrentes de licitações/contratos administrativos é garantida pelos incisos V e VI do	MultiCampi Garanhuns	

	<p>artigo 7º da Lei de Acesso à Informação que prevê ?Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: [...] V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;?. Lembrando que conforme artigo 3º, o procedimento da Lei de Acesso à Informação visa também a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação, assim como o desenvolvimento do controle social da Administração Pública. Número interno: 7982</p>		
Pagamento Nota Fiscal	<p>PAI- Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "UPE - CAMPUS GARANHUNS Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo: Ventisol da Amazônia Industria de Aparelhos Elétricos LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº 17.417.928/0001-79, sediada na Rua Azaléia, 2421, , Distrito Industrial II, CEP 69075-854. Questiona-se os andamentos/movimentações do referido processo de pagamento nos últimos 30 dias, contados do protocolo deste pedido de informações. Caso não tenha havido movimentação requer-se que seja informado o motivo e o servidor responsável pela omissão. NOTA FISCAL VALOR DOCUMENTO EMISSÃO DA NOTA DATA DA ENTREGA VENCIMENTO 13.489 15.666,00 17.417.928/0001-79 05/11/2018 \${variavel_data_da_entrega_2} 06/01/2018 VALOR TOTAL 15.666,00 Observação: Caso haja resposta por e-mail, somente finalizar a presente demanda após a CONFIRMAÇÃO de recebimento. Número interno: 6277</p>	MultiCampi Garanhuns	
Relação Notas Fiscais	<p>PAI- Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: UPE - CAMPUS GARANHUNS - FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO "Solicita-se que a Administração apresente lista da ordem cronológica de pagamentos em que a liquidação está incluída. Ressalta-se que não foi encontrada a informação no Portal da Transparência. Caso haja, cabe a Administração demonstrar o caminho a ser seguido para encontrá-la, de acordo com o inciso I do artigo 7º da Lei de Acesso à Informação. Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo: NOTA FISCAL VALOR DOCUMENTO EMISSÃO DA NOTA ENTREGA VENCIMENTO 1288 R\$ 45.220,00 EMPENHO 2019 NE 000225 20/12/2019 10/01/2020 09/02/2020 JLM Distribuidora Comércio e Serviços LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº 27.602.029/0001-08, sediada na Rua B, S/N, , Lot. Nova Palestina, CEP 49160-000. Observação: Caso haja resposta por e-mail, somente finalizar a presente demanda após a CONFIRMAÇÃO de recebimento."</p>		

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

4. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes\Rede UPE - Mês de Julho 2020

Natureza	Assunto	Encaminhamento	Observação
Denúncia\Reincidente	<p>Fui aprovada em concurso publico upe e estou com minha convocação atrapalhada, pois quero denunciar que principalmente no PROCAPE (que é pra onde quero ser lotada) tem muitos servidores pagando inclusive com dinheiro os 10 plantões. Isso está acontecendo em vários setores do hospital, entre enfermeiros e técnicos em enfermagem. Muitos deles tem outros vínculos empregatícios (acumulando) e não vão para os seus plantões, e não entendo como as gerentes dos setores aceitam isso. os profissionais que estão sendo pagos muitos deles tem outros vínculos tb e mesmo assim tiram esses plantões pagos, ficando indispostos para o trabalho...enquanto muitos concursados estão desempregados esperando ser nomeado, e pq esse pessoal que paga os plantões não se exoneram pra dar a vez aos outros que precisam. os que recebem o dinheiro para tirar os plantões parecem ser empregados do empregado, isso não pode continuar acontecendo. é comercio no serviço publico. Todo setor tem o livro de registro do plantão com os nomes de quem paga e quem vai receber pelo plantão. Têm profissionais dando além dos seus 10 plantões, dão mais 20 plantões de colegas, além dos plantões que dão em outro serviço. Por favor, averiguem essas ocorrências no complexo, pois tem gente desempregada precisando trabalhar. Enquanto existe certo comercio de plantões nas unidades. 'O servidor tem o dever de assiduidade.</p>	<p>Ouvidoria PROCAPE\ Complexo Hospitalar</p>	<p>Concluído</p>
	<p>ACÚMULO INDEVIDO DE CARGOS NA UPE CAMPUS..... E SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DE PERNAMBUCO. E AMBOS NO MESMO HORÁRIO TARDE E NOITE. A FINAL QUAL DOS DOIS EXERCE? Mã fé ao</p>	<p>Coordenadoria de Recursos Humanos</p>	<p>Concluída</p>

	<p>assinar o termo de responsabilidade para contrato desde 2012. E a matrícula coordenadora só disponível no portal do estado a partir de 2020.</p>		
	<p>Venho através deste canal de ouvidoria reclamar que há um tempo a UPE de Salgueiro está com duas vacâncias de servidores técnicos administrativos e ainda não foi convocado servidores para suprir essas vacâncias, visto que são vagas que já existem de servidores que saíram um por demissão (nível superior) e outro por exoneração (nível médio), ou seja, não vai interferir em nada na folha do estado, sendo que a lei não impede de chamar, nesse caso. Uma vez que a UPE Salgueiro está com um quadro mínimo de servidores, mínimo mesmo, um por setor, inclusive exercendo função que não é sua, funções de nível superior por não ter funcionário, sendo assim, desvio de função. Esperamos que possam averiguar e chamar o mais rápido possível já que estamos para retornar as atividades presenciais e com pouco servidor fica complicado, até para a saúde física e mental do servidor.</p>	<p>Coordenadoria de Recursos Humanos</p>	<p>Concluído</p>
<p>Reclamação</p>	<p>Bom dia. Em relação ao protocolo recebo uma informação confidencial de que a enfermeira encontra-se trabalhando no SAD/cuidados paliativos. Esta enfermeira foi aprovada na seleção simplificada do Covid e antes disso, trabalhava neste setor sendo dispensada após término de contrato em março, voltando nesta nova seleção e questiono à ouvidoria e à direção do hospital tal conduta. Solicito a escala desta enfermeira já que não consta no setor conforme informação recebida. Questiono à chefia médica, Dra a presença desta enfermeira já que ela em reunião no dia 7 de abril em que me dispensou afirmando não precisar de enfermeira. Questiono à coordenação de enfermagem esta pergunta via ouvidoria a permanência da mesma, via aplicativo de mensagem para as coordenadoras: Isso caracteriza uma profunda falta de respeito à minha pessoa e ressalto minha indignação com esta coordenação de enfermagem</p>	<p>Ouvidoria do HOUC\ Reincidente</p>	<p>Concluído</p>
	<p>Pagamentos Nota Fiscal</p>	<p>FOP\ Reincidente</p>	<p>Concluído</p>
	<p>Solicito posicionamento oficial do magnífico reitor da UPE sobre as providências para o caso do discente . Todos os fatos foram expostos desde 2019 para o mesmo, entretanto até o momento ABSOLUTAMENTE NENHUMA MEDIDA FOI ADOTADA, pelo contrário, sequer a</p>	<p>FCM</p>	<p>Concluído e não Resolvido</p>

	matrícula a universidade realizou, entre outros PROBLEMAS GRAVES.		
	<p>Em março deste ano, por meio do protocolo , solicitei informações junto à Universidade de Pernambuco quanto ao vestibular UPE/2004, que prestei concorrendo a uma vaga para o curso de Letras (Português e Inglês) no campus de Nazaré da Mata (FFPNM). Ocorre que perdi a lista em que meu nome constava como aprovado, e não mais a achei na internet. Assim, havia solicitado o documento, para fins de interesse pessoal. Além disso, não tive acesso à nota da redação, pois não foi divulgada na época. Lembro que apenas foi disponibilizada a nota geral do vestibular. Não cheguei a concluir a graduação e a nota obtida na redação não constava de meu histórico. Esse pedido de informação, seguindo orientação da Ouvidora Central da UPE, Sra. Maria do Rosário Lapenda, foi encaminhado para o e-mail processodeingresso@upe.br em 16 de março do corrente ano. Até esta data, não houve resposta. Devo ressaltar que o princípio da publicidade, previsto na Constituição Federal, preconiza que o Estado (como um todo, em todas as suas esferas, da União aos municípios), tem o dever de fornecer as informações solicitadas, sob pena de responsabilização política, civil e criminal. Ademais, no julgamento da ação direta de inconstitucionalidade ADI 6351/2020, o STF decidiu que a recusa do acesso à informação ao usuário deverá ser devidamente justificada, em face de patente impossibilidade fática ou jurídica. Não houve nenhuma justificativa da UPE em relação ao silêncio que mantém até hoje. Solicito, pois, as providências necessárias com vistas ao atendimento de meu pleito.</p>	Pró Reitoria de Graduação	Concluído
	<p>Recuperem a Faculdade de Odontologia de Pernambuco. A instituição está decadente, sem as mínimas condições estruturais para abrigar o curso. O Estado se gaba da UPE, mas não tem capacidade de mantê-la de forma decente. Refaço o apelo: recuperem a Faculdade de Odontologia de Pernambuco. Profissionais estão sendo formados ali; pessoas que cuidaram de outras pessoas e que necessitam do melhor para poderem desenvolver suas habilidades. Já houve imensos problemas com relação à faculdade, porém nenhuma atitude concreta e definitiva foi tomada.</p>	FOP	Concluído
	<p>UPE - CAMPUS GARANHUNS - FUNDACAO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO Considerando o atraso no pagamento das notas fiscais abaixo elencadas, abre-se o presente pedido de acesso à informação, visando compreender os motivos ensejadores. Inclusive as informações abaixo já foram exigidas através de ofício encaminhado no dia 21/07/2020, no(s) e-mail(s) garanhuns.parfor@upe.br; licitacaoprocaped@upe.br. Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo:</p>	Campus Garanhuns	

	<p>NOTA FISCAL VALOR DOCUMENTO EMISSÃO DA NOTA ENTREGA VENCIMENTO 1288 R\$ 45.220,00 EMPENHO 2019 NE 000225 20/12/2019 10/01/2020 09/02/2020 JLM Distribuidora Comércio e Serviços LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº 27.602.029/0001-08, sediada na Rua B, S/N, , Lot. Nova Palestina, CEP 49160-000. De acordo com o exposto acima, requer-se o envio dos documentos e as informações abaixo: Que seja enviada a cópia digitalizada da nota de empenho e/ou autorização de fornecimento/ordem de compra/contrato devidamente assinados, da nota fiscal, do documento de recebimento provisório e definitivo (atesto). Caso não haja qualquer dos documentos, requer-se a devida justificativa da sua falta. Que seja informado quanto e quando foram recebidos os valores das rubricas/dotações orçamentárias/fontes/despesas que embasaram a emissão do(s) presente(s) empenho(s) e a sua destinação. Que seja justificado I - os motivos ensejadores do não pagamento do contrato/empenho e seus aditivos, II - como foi dado andamento ao processo de pagamento da nota fiscal, informando, inclusive, o responsável, a data do recebimento provisório, definitivo e liquidação, além da data que a Administração considerou vencida a obrigação ou que justifique no caso de ausência. Observação: Caso haja resposta por e-mail, somente finalizar a presente demanda após a CONFIRMAÇÃO de recebimento. 1. DOS MEIOS DE CONTATO Inicialmente, cabe informar que a solicitação de qualquer informação ou documento que seja necessário para a efetivação do presente pedido pode ser feita nos meios de contato abaixo relacionados, informando o Número Interno P10400: 01 ? WhatsApp ? 049 9 91432256 https://api.whatsapp.com/send?phone=55 49991432256text=OI##37;C3##37;A1 Caso utilize o WhatsApp Web basta clicar no link. 02 ? E-mail ? contato@sandieoliveira.adv.br 03 ? Ligação telefônica: 049 9 91432256 2. EMBASAMENTO LEGAL A prestação de informações sobre o andamento de processos administrativos decorrentes de licitações/contratos administrativos é garantida pelos incisos V e VI do artigo 7º da Lei de Acesso à Informação que prevê ?Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: [...] V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos;?. Lembrando que conforme artigo 3º, o procedimento da Lei de Acesso à Informação visa também a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia</p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	da informação, assim como o desenvolvimento do controle social da Administração Pública. Número interno: 10400		
Reclamação	Boa tarde! No site da UPE Petrolina está disponível uma relação de diplomas de ex-alunos. Há dias que ligo inúmeras vezes tentando um contato com esta instituição para ver a possibilidade de receber meu diploma. Resido em Jatobá/PE e cuido da minha mãe idosa. Motivos que inviabilizam minha ida até Petrolina, apenas para buscar este diploma, diante da pandemia. aguardo ansiosa o retorno e resolução desta questão e desde já, agradeço.	Campus Garanhuns	Concluído
	Quero informar o mal atendimento nas recepções da emergência do hospital do Procape das duas recepções tanto das recepcionistas como os vigilantes(terceirizados)	Ouvidoria do PROCAPE\Reincidente	Concluída
Solicitação	Gostaria de saber se vocês fazem a validação de Diploma Estrangeiro. Como proceder?	Pró Reitoria de Graduação	Concluído
	Boa Tarde. Meu nome é e, no início desse ano (2020), fiz minha matrícula em Medicina na UPE-Garanhuns. No entanto, eu sou de Minas Gerais e pode ser que precise me desligar da faculdade. Nesse caso e considerando o período que estamos vivendo de Coronavírus, eu precisaria ir até Recife ou ir até Garanhuns para realizar esse processo ou poderá ser feito online/virtualmente ? Caso seja possível fazer online/virtualmente, como devo proceder ?	Coordenadoria de Graduação\Campus Garanhuns	Concluído
	Manifestação recebida através do e-mail através da Ouvidoria-Geral com protocolo de origem na Ouvidoria do Município do Recife nº: 20207024. "Prezados Senhores(as). Gostaria de saber se os cursos de pós-graduação (mestrado e doutorado) seguem as cotas para alunos menos favorecidos ou discriminados na sociedade? Ainda queria saber se beneficiam alunos da rede de educação do Estado de Pernambuco com pelo menos 50% de suas vagas dedicadas para alunos carentes? Pois na UPE/POLI em mestrado e doutorado não observei esta preocupação das cotas ou com progresso dos alunos ou professores da própria instituição de ensino de Estado de Pernambuco que possuam graduação e gostariam de aperfeiçoamento."	Pró Reitoria de Pós Graduação	Concluído
	Bom dia! Estou encarregado de auditar a Validade e a Veracidade do Certificado de Curso realizado por um militar desta Organização Militar nessa honrosa Universidade. Para isso, preciso de uma declaração ou documento equivalente ratificando as assinaturas e datas apostas no	Pró Reitoria de Pós Graduação	Concluído

	<p>Certificado, bem como informar a fundamentação legal de funcionamento/credenciamento dessa Universidade e do Curso. Caso haja essa possibilidade por este canal, estarei enviando posteriormente um Ofício para formalizar o pedido.</p>		
	<p>Manifestação recebida através do E-mail da Ouvidoria-Geral do Estado: CONTÉM ANEXO. "Assunto: SITUAÇÃO DO RECURSO. Bom dia. Prazo descumprido do recurso em anexo. Solicito providências</p>	FCM\Reincidente	Concluído\Não Resolvido
	<p>Gostaria de saber quando vcs irão começar a seguir a convocação da lista dos pcds do último concurso, sou enfermeira, venho acompanhando a lista de convocações e até o momento vcs chamaram 71 enfermeiros de ampla concorrência e apenas 1 enfermeiro da lista de pcd, pela lei do estatuto dos pcds a listagem deveria ser seguida a convocação paralela à dos convocados de ampla, que seria a 5 , 21 , 41, 61 , 81 deveria ser um pcd, vcs chamaram 71 enfermeiros de ampla e apenas 1 da lista de pcds, gostaria de saber quando irão iniciar a convocação de acordo com a lei para pcds</p>	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluído
	<p>Fui aluna desta Universidade concluindo o curso de ADMINISTRAÇÃO em 1985. Preciso urgente do meu histórico para dar entrada no diploma da minha PÓS Graduação. Solicito URGENTE informações de como proceder ,pois, tenho ligado para unidade na Abdias de Carvalho e não consigo atendimento.</p>	Coordenadoria de Graduação\FCAP	Concluído
	<p>Em virtude da realização de uma pesquisa acadêmica, em nível de doutorado da UFRN, na qual se pretende avaliar o impacto da oferta de formação docente por meio da UAB nos municípios brasileiros, e considerando a Lei nº 12.618/2012 Lei de acesso à informação, venho solicitar uma tabela (ou várias, conforme modelo em anexo) contendo os seguintes dados relativos à demanda da UAB: Alunos matriculados por curso, pólo e período (não necessariamente precisa ser identificação pessoal, apenas algum número para diferenciar os alunos dentro das turmas p.ex. indivíduo 1, indivíduo 2, 3... ,mas garantimos total sigilo caso venha com algum dado pessoal), idade, sexo, raça, município de residência de cada aluno, se o aluno é professor ou não, se optou ou não pela vaga de professor do ensino básico reservada nos editais da UAB; bem como a situação de cada aluno atualmente (cursando, formado, evadido, desistente, retido), sendo</p>	Educação à Distância	Concluído

<p>todas as informações solicitadas correspondentes as turmas ofertadas nos períodos entre 2007 até 2019. Enfatizamos que a pesquisa sobre o impacto da Universidade Aberta do Brasil será muito importante para o desenvolvimento de políticas públicas efetivas que colaborem para o desenvolvimento sócio econômico regional. Assim como, poderá indicar estratégias importantes para a diminuição das desigualdades, principalmente no que tange ao aspecto educacional</p>		
<p>Na manifestação nº 84882/2019, a UPE, em resposta referente ao concurso público para admissão de advogados (PORTARIA CONJUNTA SAD/UPE Nº 158, DE 20, DE DEZEMBRO DE 2018), informou que "Apenas após a publicação da Portaria de homologação do concurso poderemos informar previsão de nomeação dos candidatos". Uma vez que o referido certame teve homologação publicada no DOE, nesta data, através da portaria conjunta SAD/UPE nº 083, de 15 de julho de 2020, reitero o questionamento a respeito da previsão (ainda que genérica, em relação apenas ao ano) da nomeação dos candidatos. Acrescento ter ciência de que tal ato é discricionário, mas como o planejamento é princípio obrigatório para o setor público, é possível pelo menos informar se há previsão orçamentária e vacância do cargo que enseje a nomeação neste ano, ou mesmo no subsequente. Obrigado.</p>	<p>Coordenadoria de Recursos Humanos</p>	<p>Concluído</p>
<p>sou advogado e representante das partes (Procuração Anexa), que figuram como autores do Processo de Alvará Judicial sob o nº 0001386-56.2020.8.17.2640, que teve como objetivo levantar os valores deixados pela ex-servidora, , que fazia parte do quadro efetivo de Pessoal desta Universidade, com lotação no Pronto-Socorro Cardiológico Universitário de Pernambuco - PROCAPE, matriculada sob o nº 10591-0, onde exerceu o cargo de Assistente Técnico em Gestão Universitária/Técnico em Laboratório F04 CI FS-B, deixando como saldo indenizatório o valor de R\$ 10.847,05. Através do presente, venho solicitar informação acerca do funcionamento desta Instituição de Ensino em decorrência da pandemia do Covid-19, a fim de que as partes citadas possam realizar o levantamento do valor contido no alvará judicial, com base no texto contido no próprio alvará e demais documentações que ora se anexam. Por fim, informo que</p>	<p>Coordenadoria de Recursos Humanos</p>	<p>Concluído</p>

	estou entrando em contato através do e-mail da ouvidoria, em razão de ter restado frustrada as demais tentativas de contato nos telefones desta Instituição de Ensino. Aguardo retorno, Atenciosamente,		
	Gostaria de saber como proceder com o requerimento de segunda via de diploma do médico	FCM/Escolaridade	Concluído
	Estou tentando há quase 2 meses conseguir o perfil curricular referente à minha graduação. Recebi um perfil com apenas 2 disciplinas, e a informação de seriam apenas as duas (obviamente errado, visto que uma graduação não é composta de apenas 2 disciplinas). Desde então venho enviando mensagens com a mesma solicitação, mas sem qualquer sinal de resposta. Estou começando uma 2ª graduação e a instituição está me pedindo o currículo do curso referente à minha graduação. Agradeço se puderem me ajudar. Segue anexo meu histórico e abaixo meus dados: Curso: Bacharelado em Administração Ingresso: 2002.1 Aluna: Ana Rosa Araújo de Flores Obrigada	Coordenadoria de Graduação/CAF	Concluída
	Segue ofício de resposta a solicitação de veracidade do diploma		
COVID -19	Bom dia... Queria informações sobre o atendimento no procape. Precisa de ter encaminhamento pra ser atendido? Vcs atendem emergência sem agendamento? Meu pai é Cardiopata crônico, tem o coração crescido, arritmia etc. Sendo que tinha plano de saúde e não conseguiu mais pagar, e hoje está sem plano, sendo que não consegue atendimento no posto de saúde com cardiologista. Um exame que o clínico passou do coração faz 7 meses que está pra ser marcado na secretaria de saúde e não é chamado . E está muito cansado por conta da insuficiência respiratória por conta do coração e precisa de atendimento urgente e está com medo de procurar a UPA pra não ter que ficar internado com suspeita do covid- 19 que sabe que o coração dele não vai aguentar se pegar o vírus e não sabemos como proceder. Por isso queria informações pra saber como proceder. Agradeço desde já a atenção.	Ouvidoria do Procape	Concluído

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

5. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar - Mês de Junho 2020

	Natureza	Assunto	Encaminhamento/Resolutividade	Observação
C I S A M	Elogio	Elogios e Agradecimentos a equipe de Homo componentes. Caso de Transfusão Maciça	Diretoria	Concluído
		Elogio ao profissional de Serviços Gerais César	Gerência de Serviços Gerais	Concluído
	Reclamação Três reincidências	Cidadã reclama que tenta marcação para consulta no Cisam pelos números de telefones: 0800 081 1108 / 3302-1700 / 3302-1701, entretanto não atendem. Relata que estava de consulta marcada para (não soube	Ambulatório de Citologia	Concluído

		informar o CRM) dia 16/04/2020, devido a pandemia tenta remarcar por orientação do Cisam desde dia 15 de Junho 2020. Solicita com urgência sua consulta de Citologia.		
Solicitação		Estou com exames pronto desde março quando conseguir marcar para o médico no dia 15 de abril que era para fazer cirurgia foi quando paralisou as consulta devido o corona, fui ontem no cisam disse só que disseram só por telefone gente esse telefone não pega tinha como marcar presencial afinal eu já tinha marcado só era remarcar estou precisando fazer essa cirurgia já fui socorrida 2 vezes aí na maternidade perdendo sangue devido os mioma.	Diretoria CISAM	Concluído
		Cidadã relata que no começo da pandemia (não lembra data) conseguiu uma consulta no CISAM na especialidade de planejamento familiar. Mas ao chegar à unidade não foi atendida, pois as consultas foram canceladas devido à pandemia. Foi informada no dia, que ligariam do CISAM para remarcar. Aguardou até a presente data, mas ao entrar contato com o setor da diretoria recebeu a orientação de que precisava tentar a novamente marcar e até então não conseguiu. Pois o telefone de marcação nunca funciona segundo a cidadã.	Gerência Marcação de Consultas	Concluído
		Cidadã reclama que não está conseguindo realizar sua marcação cirúrgica para Dra. (ginecologista), não consegue marcar pelos telefones: 0 800 081 1108 / 81 3182 7701, dá sempre sinal de ocupado, ou seja, não consegue marcar sua cirurgia ginecológica. Dados abaixo da manifestação:	Alô CISAM	Concluído
		Registro realizado através do numero 162 da Ouvidoria Geral do Estado: "Cidadã solicita exame no Hospital Cisam. Relata ter comparecido no Cisam para tentar marcação de exame EGG Eletroencefalogramma com a Dra. Renaldo Beltrão CRM/PE 13371 Neuropediatra, onde não conseguiu marcação. Acrescenta que a criança de 5 anos sofre de autismo, necessita com urgência da marcação do exame..	Gerência Marcação de Consultas CISAM	Concluído

H U O C	COVID-19	<p>Dia 29 de junho de 2020 às 20h40 o paciente foi internado na unidade do hospital Oswaldo cruz, o paciente tem uma doença pré-existente no qual faz tratamento controlado e é acompanhado por outro médico, desde então até a presente data a família tem ido constantemente todos os dias receber notícias do paciente, as assistentes sociais do Hospital disponibilizaram um número pelo canal de atendimento WhatsApp, número é este que não atende nenhum tipo de ligação e não tem nenhum retorno por mensagem, a família abre um boletim de ocorrência e dia 2 de julho de 2020 reclamando pelo mau atendimento do hospital e a falta de informação para a família. O número do boletim de ocorrência Já foi contato a direção do hospital Através da Ouvidoria onde o mesmo ficou de abrir o protocolo e também não tivemos retorno. O paciente está internado na UTI Com suspeita de covid-19. A família tem se apresentado todos os dias no hospital em busca de informações. Exigimos que por lei temos direito de uma chamada de vídeo com fome decretado pelo governo do estado. O não cumprimento de um decreto está previsto em lei que é crime. Fazem mais de 48 horas que não temos</p>	Gerência de Oftalmologia	Não Concluído
	Reclamação	<p>Venho fazer uma denúncia de discriminação e violência de uma servidora contra um paciente no Hospital Universitário Oswaldo Cruz. No dia 27 de junho, às 16:00 a Enfermeira chegou para realizar o procedimento de esvaziamento da bexiga através de sonda de alívio do Paciente procedimento este que deveria ter sido feito desde às 14:00, conforme prescrição médica. A servidora iria iniciar o procedimento sem a devida higienização do local (tão imprescindível nesse tipo de procedimento), após ser alertada pelo paciente, ela saiu para buscar o material. Quando iniciou o procedimento claramente com uma força desnecessária o paciente reclamou que estava doendo muito, daí se deu o seguinte diálogo. Enfermeira vai doer toda vez, senhor? Paciente já fez esse procedimento e com outras enfermeiras não doeu, por favor, faça com mais calma e cuidada, pois está me machucando? A servidora começou a discutir com o paciente (enquanto empurrava a sonda no pênis dele, claramente com força) dizendo que ele reclamava demais e que não pode discutir com servidor e etc. Ela se retirou, após tentativas de colocar a sonda, e retornou com uma técnica de enfermagem. Voltou novamente a fazer o procedimento com truculência e discutir com o paciente, quando no meio da discussão, ela disse as exatas</p>	Coordenação de Enfermagem	Concluída

H U O C		<p>palavras: Enfermeira ?Se vocês querem esse tipo de tratamento, com essa frescura, vocês deveriam ir para um hospital particular? Paciente ?mas eu não tenho dinheiro para ir para um hospital particular? Enfermeira ?Então o senhor fique calado? A servidora claramente feriu o código de ética de sua profissão, desmereceu o serviço público, discriminou o paciente, foi ofensiva, agiu com violência enquanto o paciente estava numa situação de extrema vulnerabilidade e ainda abandonou o procedimento antes do fim, que precisou ser finalizado pela técnica que estava presente.</p>		
		<p>Usuário vem a ouvidoria para fazer uma reclamação sobre falta de manutenção numa área localizada na entrada do GAC. O usuário vê que os usuários, sejam pacientes ou funcionários podem ter sua saúde prejudicada devido à falta de manutenção no local. Pede providências e se não houver resposta em 48 horas, irá entrar com ação no ministério público.</p>	Setor de Manutenção	Concluído
		<p>Informa que seu filho faz, há um ano, medicação no leito dia com rotina mensal, sendo paciente da Infectologia; que a rotina, por todo esse tempo, tem sido a instalação de medicação endovenosa até a metade da manhã; que a medicação é infundida com bomba por algumas horas. No entanto, informa que no dia de hoje seu filho foi internado para a infusão da medicação por volta das 9h e até 13h22 - quando saiu do POM 2 para vir à Ouvidoria - a medicação não havia sido infundida. Quando buscou o pessoal da Enfermagem para pedir providência quanto a administração da medicação, informa que lhe disseram que ela havia que "esperar que terminasse uma reunião na farmácia" para a medicação ser liberada. Inconformada com a informação de que a medicação estava pendente de reunião na Farmácia, a usuária foi averiguar e conversando com o pessoal da Farmácia foi informada de que não houve reunião alguma e que não havia nenhuma requisição da medicação de seu filho na unidade. Usuária pede providências quanto ao ocorrido. Não aceita que haja esse tipo de procedimento quanto ao seu filho, quanto à demora injustificada para a administração da medicação. Solicita providências para que esse tipo de coisa não ocorra mais.</p>	Coordenação de Enfermagem	Concluído
	Solicitação	<p>Usuária busca contato com o Setor de Marcação de Consulta. Não consegue segundo informa. Tenta saber informações sobre marcação. Diz que liga para o 1200 e 1343 e 1478 e 1299. Solicita informação a respeito de algumas especialidades quanto à marcação para não ter de se deslocar ao HUOC, exclusivamente, para saber disso.</p>	Gerência Marcação de Consultas	Concluído

		<p>Usuária com prontuário informa que é paciente da Dra. neurologista. Diz que havia consulta marcada para 03/04/2020, mas que foi desmarcada em função da pandemia. Está preocupada sobre a remarcação, diz que até agora não recebeu contato algum prestando informação sobre uma provável volta ao serviço. Diz que liga para o HUOC desde a semana passada e diz que o telefone do serviço de Neurologia, ramal 1239, sempre dá sinal de ocupado. Solicita informações a respeito de sua remarcação.</p>	Gerência de Neurologia	Concluído
		<p>Usuária foi atendida há uns dois por Dra. hematologista. Diz que sua situação é difícil pelo lúpus e busca uma vaga para atendimento ambulatorial</p>	Acolhimento	Concluído
P R O C A P E	Elogio	<p>MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA AGRADECER AO ATENDIMENTO DE TODOS DO HOSPITAL, A ORGANIZAÇÃO E ESPECIALMENTE A HIGIENIZAÇÃO DO HOSPITAL. AGRADECE AO SETOR DE CINTILOGRAFIA PELO TRATAMENTO NO EXAME.</p>	Diretoria	Concluído
	Reclamação	<p>MANIFESTANTE RECLAMA DA DIFICULDADE PARA MARCAÇÃO DE CONSULTA NO PROCAPE. RECLAMA QUE DESDE QUE SAIU DA PEDIATRIA, TEM DIFICULDADES DE MARCAR COSULTAS E EXAMES. TENTOU TROCAR DE MÉDICO, MAS FOI INFORMADO EM TODOS OS SETORES QUE NÃO ESTÁ FAZENDO TROCA. ESSAS DIFICULDADES ESTÃO COMPROMETENDO O TRATAMENTO DO PACIENTE. PEDE MELHORIAS</p>	Gerência Marcação de Consultas	
		<p>MANIFESTANTE COMPARECEU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR DA CONDUTA DA SERVIDORA... QUE O TRATOU DE FORMA GROSSEIRA E RÍSPIDA NA RECEPÇÃO CENTRAL DO PROCAPE, CAUSANDO-LHE CONSTRANGIMENTO NA PRESENÇA DE TODOS. MANIFESTANTE AFIRMA QUE ESTAVA AGUARDANDO A SAÍDA DE SUA GENITORA DA EMERGÊNCIA CARDIOLÓGICA QUANDO FOI ABORDADO PELA REFERIDA SERVIDORA QUE LHE DESTRATOU E LHE DESRESPEITOU. DIANTE DO EXPOSTO PEDE PROVIDÊNCIAS DA DIREÇÃO DO PROCAPE.</p>	Diretoria	Concluído
		<p>MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PRA RECLAMAR DO TRATAMENTO DADO A ELA POR UMA ENFERMEIRA DA UCO 2. MANIFESTANTE ESTÁ VEIO VISITAR A SOGRA INTERNADA NESSE HOSPITAL E TEVE O CATETERISMO ADIADO. MANIFESTANTE PROCUROU A NEFERMEIRA PRA INFORMAÇÕES E SEGUNDA RELATA A MANIFESTANTE A ENFERMEIRA A DESTRATOU, BATEU A PORTA DO SETOR NA SUA CARA E FICOU FALANDO DELA PARA OS OUTROS PROFISSIONAIS DO SETOR. SEGUNDO A MANIFESTANTE QUANDO LIGOU PARA O SETOR PARA SE INFORMA SOBRE O ESTADO DA SOGRA, UM PROFISSIONAL</p>	Coordenação de Enfermagem	Concluído

		<p>CHAMADO JORGE A ATENDEU, SEGUNDO RELATO DA MANIFESTANTE ELA OUVIU PELO TELEFONE ESTA MESMA ENFERMEIRA A XINGAR E UTILIZANDO PALAVRÕES E DISSE A ESTE RAPAZ JORGE QUE NÃO IRIA FALAR COM A MANIFESTANTE. SEGUNDO RELATA A MANIFESTANTE A ENFERMEIRA AO FECHAR A PORTA DO SETOR, DISSE QUE IA DEIXAR A MANIFESTANTE MOFANDO NA RECEPÇÃO. MANIFESTANTE NÃO SABE O NOME DA ENFERMEIRA, RELATA QUE PERGUNTOU PELO NOME DA MESMA, MAS NINGUÉM QUIS OU SOUBER INFORMA. DESCREVE COMO UMA MULHER DE MAIS OU MENOS 40 ANOS E USA ÓCULOS. PEDE PROVIDÊNCIAS.</p>		
P R O C A P E	Reclamação	<p>MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR DO TRATAMENTO DADO A ELA PELO VIGILANTE DA RECEPÇÃO DA EMERGÊNCIA. SEGUNDO RELATA A MANIFESTANTE ONTEM A NOITE FOI PERMITIDA A ELA, PELA ENFERMEIRA D EPLANTÃO, ENTRAR NA EMERGÊNCIA COM A BOLSA, DEVIDAMENTE ESTERILIZADA POIS O GUARDA-VOLUME ENCONTRAVA-SE FECHADO. HOJE, A ACOMPANHANTE SE RETIROU POR UM MOMENTO DA EMERGÊNCIA PARA A LIMPEZA DO SETOR E AO RETORNAR O VIGILANTE NÃO PERMITIU QUE ELA RETORNASSE COM A BOLSA. MANIFESTANTE RESSALTA QUE ENTENDE QUE ESSAS SÃO AS NORMAS, MAS RECLAMA QUE O VIGILANTE A TRATOU DE FORMA GROSSEIRA, APONTANDO UMA PLACA E DIZENDO PARA ELA "SABE LER NÃO". MANIFESTANTE TENTOU EXPLICAR AO VIGILANTE A SITUAÇÃO E O MESMO FOI IRREDUTÍVEL E DISSE PRA ELA PROCURAR A OUVIDORIA.</p>	Gerência de Segurança	Concluído
		<p>Cidadã reclama que desde maio de 2019 não consegue marcar consulta com suas Cardiologistas que vem lhe acompanhando. Que sempre vai ao setor do ambulatório do Procape pra marcar e não consegue. 197454."</p>	Gerência Marcação de Consultas	
		<p>MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR DO COMPORTAMENTO DO VIGILANTE DA RECEPÇÃO. SEGUNDO A MANIFESTANTE NA MANHÃ DA TERÇA-FEIRA O VIGILANTE TRATOU MAL, GRITOU E CONSTRANGEU. SEGUNDO A MANIFESTANTE POR VOLTA D EMEIODIA O VIGILANTE ARRASTOU A BOLSA DELA NO CHÃO E NOVAMENTE GRITOU COM ELA. PEDE PROVIDÊNCIAS.</p>	Gerência de Segurança	Concluído
		<p>COMPARECEU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR DO ATENDIMENTO DA SERVIDORA DA EMERGÊNCIA CARDIOLÓGICA QUE VEM LHE TRATANDO SEMPRE DE FORMA RÍSPIDA E GROSSEIRA. MANIFESTANTE REGISTRA SUA INDIGNAÇÃO EM RELAÇÃO À CONDUTA DA REFERIDA SERVIDORA E PEDE PROVIDÊNCIAS, UMA VEZ QUE NÃO SE SENTE CONFORTÁVEL EM</p>	Gerência Emergência	

		RECEBER ESSE TIPO DE TRATAMENTO.		
	Solicitação	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PRIMEIRA VEZ PARA O MÉDICO VASCULAR.	PARA SOLICITAR CONSULTA DE Gerência Marcação de Consultas	Concluído

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

Reincide-se neste mês a cobrança sobre pagamentos de notas fiscais, inerentes ao *Multicampi* Garanhuns, inclusive com Pedidos de Acesso à Informação\PAI. Também foram registrados Pedidos de Acesso à Informação que abordam o Concurso desta UPE 2017. Não atingimos cem por cento na nossa resolutividade em função de dois protocolos sobre reclamação e solicitação de pagamentos de notas fiscais, não foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos pela normatizações da SCGE\OGE.

Reincide-se também a dificuldades de marcação de consultas nas Unidades do Complexo Hospitalar: CISAM pelo 08000 e PROCAPE.

Registram-se ainda denúncias de vendas de plantões no Complexo Hospitalar e a dificuldade de obter informações de pacientes internados com COVID-19.

Registra-se também um recurso a primeira instâncias decorrente de Pedidos de Acesso à Informação\PAI que foi encaminhado ao Comitê de Acesso à Informação do Estado de PE\CAI, por discente da Faculdade de Ciências Médicas\FCM.

Recife, 30 de julho de 2020

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento