

RELATÓRIO DE AUDITORIA

Nº 01/2018/AUDIN - OUVIDORIA

Dirigente: Reitor Pedro Rodrigues Curi Hallal

Unidade Auditada: Pró-Reitoria de Gestão e Tecnologia da Informação - PROGIC

Origem da Demanda: Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – PAINT/2018

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO

2. INTRODUÇÃO

2.1. Visão Geral do Objeto

2.2 Objetivos, escopo e riscos preliminares.

2.3. Legislação e normativos aplicáveis

2.4 Questão de Auditoria

3. RESULTADO DOS EXAMES

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1

1. APRESENTAÇÃO

A Auditoria Interna da Universidade Federal de Pelotas, considerando as atribuições estabelecidas no Decreto nº 3.591, de 06 de setembro de 2000, e em atendimento à ação nº 6 – Transparência Ouvidoria e Dados Abertos – do Plano Anual das Atividades de Auditoria Interna - PAINT/2018, aprovado pelo Conselho Diretor da Fundação - CONDIR, ATA nº 01/2018, apresenta o Relatório de Auditoria 01/2018/AUDIN.

2. INTRODUÇÃO

A partir da Ordem de Serviço 01/2018, foram abertos os trabalhos da presente auditoria, realizados na Unidade de Auditoria Interna da UFPeL, no período de 14/06/2018 à 09/10/2018, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal.

Este trabalho de avaliação foi selecionado para realização no PAINT/2018, considerado o processo crítico relacionado à Pró-Reitoria de Gestão da Tecnologia da Informação. As atividades desempenhadas pela Ouvidoria estão relacionadas aos objetivos estratégicos de *ampliar a divulgação e comunicação interna e externa dando transparência a suas ações; intensificar as relações entre UFPeL e sociedade; e buscar a qualidade e eficiência administrativa*. Destaca-se que este foi o primeiro trabalho no qual a Audin utilizou metodologia de levantamento e avaliação de riscos.

2.1. Visão Geral do Objeto

A necessidade de manutenção de serviços de atendimento ao usuário no âmbito da Administração Pública Federal é estabelecida no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal:

“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral,

asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;"

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto 9.492/2018, possui a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal. O órgão central desse sistema tem como competência realizar orientação normativa e supervisão técnica às Unidades setoriais. Conforme descrito na página institucional da Controladoria Geral da União – CGU:¹

"Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria-Geral da União, ligada ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal."

Nesse contexto, há que se mencionar o Manual da CGU, que contem orientações para implantação de uma Unidade de Ouvidoria:

"A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos."

O Manual recomenda ainda que a ouvidoria estabeleça os seguintes elementos:

- a) Plano de Trabalho, que contemple informações específicas sobre sua atuação;*
- b) Tipificação das manifestações em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;*

¹ <http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria>

- c) Relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação qualitativa dos resultados;*
- d) Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações;*
- e) Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência;*
- f) Elaboração de fluxograma das atividades da ouvidoria;*
- g) Destacar nos relatórios os casos que tiveram reconhecido impacto na gestão ou que julgarem relevantes por outros motivos.*

As análises acerca da Ouvidoria da UFPel foram realizadas sobre as premissas supracitadas.

2.2 Objetivos, escopo e riscos preliminares.

A ação de auditoria teve por objetivo verificar a adequação da Ouvidoria da UFPel aos normativos vigentes, bem como avaliar os seus processos e controles implementados, sob a perspectiva da gestão de riscos.

O escopo do trabalho contempla a análise dos processos de trabalho da Ouvidoria, bem como das manifestações recebidas pelo setor no período de junho de 2017 a junho de 2018.

Os riscos identificados preliminarmente foram: possíveis fragilidades relativas aos procedimentos executados pela Ouvidoria e a não observância da legislação vigente.

2.3. Legislação e normativos aplicáveis

- ✓ Constituição Federal 1988
- ✓ Lei 131/2009
- ✓ Lei 12.527/2011
- ✓ Lei 8.777/2016
- ✓ Lei 13.460/2017
- ✓ Decreto nº 9.094/2017
- ✓ Decreto nº 9.492/2018
- ✓ Instrução Normativa 05/2018 – CGU
- ✓ Manual de ouvidoria pública - CGU

2.4 Questão de Auditoria

Visando atingir os objetivos desta ação, a principal questão de auditoria a ser respondida é:

- 1 - A Ouvidoria esta atuando em observância a legislação e aos normativos vigentes?
- 2 - A atuação da Ouvidoria visa colaborar com o aprimoramento dos serviços prestados pela UFPeL?

3. RESULTADO DOS EXAMES

Neste tópico são apresentados os resultados dos trabalhos de avaliação, bem como as constatações e as recomendações emitidas no sentido de fortalecer os controles internos e minimizar os riscos institucionais inerentes ao processo auditado.

3.1 Constatação 01

Fragilidades no processo de aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade, a partir da gestão das informações recebidas na Ouvidoria.

Fatos

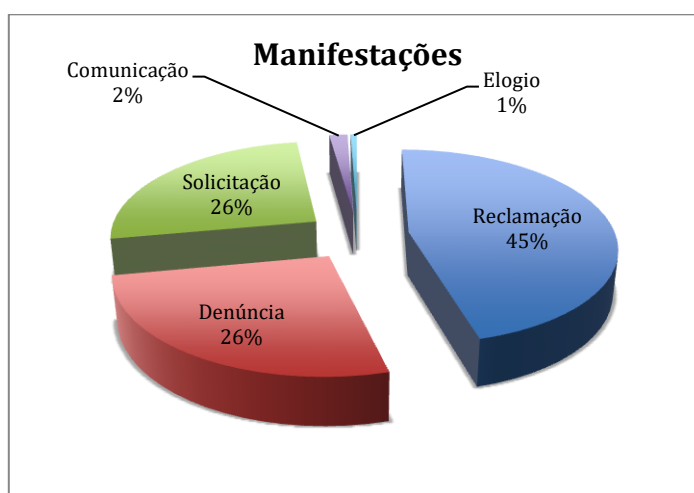
Observou-se que a ouvidoria atua de forma pontual sobre cada manifestação recebida, cumprindo com seu objetivo estratégico de “*Mediar os interesses do cidadão junto ao Estado.*” Os normativos e a legislação vigente definem que a Ouvidoria deve atuar com vistas ao aprimoramento dos processos e dos serviços prestados. Nos termos do manual da CGU:

“Ao mediar o acesso a serviços públicos, as ouvidorias se legitimam como importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas. Por essa razão, as ouvidorias, além de instâncias de controle e de participação, são também instâncias de gestão pública.”

Ao receber uma manifestação, a ouvidoria deve identificar suas causas, sua procedência e os meios para responder ao cidadão adequadamente. Deve contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação com o cidadão, constituindo um mecanismo de diálogo permanente e, portanto, de exercício da cidadania.”

As demandas recebidas na Ouvidoria entre os meses de junho de 2017 e junho de 2018, foram todas analisadas e respondidas, sendo o prazo médio de resposta de 19 dias. Pode-se destacar o considerável aumento das demandas recebidas pela Ouvidoria², em 2017, foram 113 recebidas, já em 2018, até o mês de setembro, foram recebidas 156 manifestações. Esse aumento sinaliza o maior uso do serviço ofertado pela Universidade à comunidade, que busca desde informações básicas, até a apresentação de reclamações, denúncias, elogios, sugestões e outros.

Em análise às 182 manifestações recebidas no período examinado (2017-2018), conforme relatório encaminhado pela Ouvidoria à Audin observa-se a seguinte proporção de manifestações:



Em termos percentuais, as solicitações representam 26% do total e as comunicações 2%. No período analisado, apenas 1% refere-se a elogios recebidos.

Em contrapartida, as reclamações e denúncias são os tipos de manifestações mais utilizados pelos usuários e contemplam 72% do total. Em análise ao conteúdo das manifestações, observa-se que 67% das reclamações referem-se a problemas estruturais

² <https://sistema.ouvidorias.gov.br/salaouvidorias/index.html>

da instituição e em 33% dos casos as reclamações tratam de problemas de conduta de servidores e discentes.

No que se refere ao tempo médio de resposta, em geral a Ouvidoria presta respostas aos dentro do prazo estipulado pela legislação vigente. Entretanto, observa-se que as respostas às manifestações do tipo denúncias são mais demoradas, sendo em média de 32 dias.

Tipo de Manifestação	Tempo médio resposta
Denúncia	32 dias
Reclamação	20 dias
Solicitação	9 dias
Comunicação	8 dias
Elogio	2 dias

3.1.1. Recomendação 01

Institucionalizar o processo de aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade, a partir da gestão das informações recebidas na Ouvidoria.

Recomendação 02

Avaliar a conveniência e oportunidade de desenvolver fluxograma do processo de gestão das informações recebidas na Ouvidoria.

3.1.2 Manifestação do Gestor

Recomendação 01: *“A Ouvidoria buscará junto à Administração Superior uma forma de contribuir para o seu atendimento. Pretende-se inicialmente elaborar um plano de trabalho a ser apresentado ao gestor, onde constarão os seguintes itens:*

- *Relatórios de caráter gerencial, tático e estratégico;*
- *Análise estatística das manifestações mais frequentes, apontando o local e o período em que ocorreram;*
- *Análise do tratamento dado às manifestações.*

Espera-se que a análise preliminar dos relatórios sirva de auxílio ao gestor para, a partir das informações recebidas, institucionalizar o processo de aprimoramento dos serviços prestados pela Instituição. ”

Recomendação 02: *“Recentemente foram mapeados os processos da ouvidoria relacionados ao recebimento e tratamento de manifestações. Oportunamente, a partir da definição dos procedimentos a serem adotados para atendimento à recomendação 01, será solicitado ao Escritório de Processos o mapeamento referente aos procedimentos de gestão das informações resultantes de manifestações recebidas no órgão.”*

3.1.3 Análise Audin

A partir da análise da manifestação do gestor mantemos as recomendações nº 01 e nº 2, que terão sua implementação monitorada em momento oportuno.

3.2 Constatação 02

Ausência de elaboração de relatórios gerenciais com o objetivo de demonstrar os resultados na melhoria dos processos da Universidade, ocorrida em razão da atuação da Ouvidoria e da participação social.

Fatos

Foram solicitados à Ouvidoria os documentos elaborados e encaminhados à Alta Administração, com o objetivo de propor aperfeiçoamentos na gestão da Universidade, a partir das manifestações recebidas. Em resposta, via Memorando nº 130/2018/Ouvidoria foi informado que:

“4) Atualmente, esse processo é realizado de forma indireta, na medida em que as demandas são recebidas, previamente analisadas e encaminhadas às áreas envolvidas.

Embora a Ouvidoria não tenha encaminhado proposições à Alta Administração, levou a essa o conhecimento acerca de várias manifestações que, no mínimo, apresentam a insatisfação com determinadas situações apontadas pelo público em geral. Da mesma forma, problemas recorrentes são encaminhados aos

dirigentes de unidades acadêmicas e administrativas, buscando assim, através do diálogo, propor melhorias para solução dos problemas apresentados. Tais iniciativas tem surtido efeitos positivos, promovendo uma mudança em determinado(s) procedimento(s) e/ou conduta(s) irregulares, identificadas a partir das manifestações recebidas.

A Ouvidoria da UFPEL aderiu ao sistema de Ouvidorias do Governo Federal (e-OUV) em 08 de fevereiro de 2017. Pretende-se, a partir da análise dos relatórios disponíveis no sistema, constituir indicadores que sirvam de subsídio para melhoria dos serviços prestados à comunidade acadêmica e ao público em geral. Tal iniciativa deverá ser formalmente institucionalizada e deverá impactar positivamente na imagem da instituição, fortalecendo os serviços prestados e o papel da Ouvidoria como mediadora dos interesses do cidadão junto ao Estado.”

Nos termos da Lei 13.460/2017 art. 14 e art. 15 as ouvidorias devem elaborar relatório de gestão anual, com vistas a realizar seus objetivos. Os dispositivos estabelecem que este relatório deve conter:

“Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.”

O Manual de implantação das ouvidorias, elaborado pela CGU, destaca ainda a relevância do uso das informações recebidas pela ouvidoria no aprimoramento dos serviços prestados:

“Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública: a participação social, entendida como a influência direta da população nos processos decisórios do Estado, só acontece de verdade se

as manifestações apresentadas pela população influenciam de alguma forma a tomada de decisões dos agentes públicos.”

3.2.1 Recomendação 03

Elaborar relatórios gerenciais a fim de demonstrar a melhoria ocorrida nos processos da Universidade em razão da atuação da Ouvidoria e da participação social.

3.2.2 Manifestação do Gestor

Recomendação 03: *“A partir da definição dos procedimentos a serem adotados para atendimento à recomendação 01, a ouvidoria adotará as providências necessárias para encaminhamento das informações à Administração Superior, por meio da elaboração de indicadores e relatórios semestrais ou outros mecanismos que se fizerem necessários.”*

3.2.3 Análise Audin

Após análise da manifestação do gestor mantemos a recomendação nº 03, que terá sua implementação monitorada em momento oportuno.

3.3. Constatação 03

Ausência de Regimento Interno da Ouvidoria, que discipline seu funcionamento e competências.

Fatos

A portaria nº 1.720 de 07 de agosto de 2013, emitida pelo Reitor, constitui comissão especial encarregada de criar uma proposta de Regimento Interno da Ouvidoria de UFPel, no prazo de trinta dias a contar da publicação. No decorrer dos trabalhos, foi solicitado à Ouvidoria o seu regimento interno. Em resposta, via Memorando nº 130/2018/Ouvidoria foi informado que:

“1) A Ouvidoria ainda não publicou seu regimento. Nesse momento, há uma minuta, cuja proposta está sob revisão, em função das alterações havidas nos últimos dois anos, inclusive em relação às normativas da CGU e a à publicação da Lei nº 13.460/2017, a qual entrou em vigor em 22 de junho de 2018, trazendo novas atribuições às Ouvidorias Públicas.”

O Manual da CGU aponta a relevância de uma norma que tenha força suficiente para regulamentar o funcionamento geral da Ouvidoria, para que a sua independência e regular funcionamento sejam preservados.

3.3.1. Recomendação 04

Elaborar Regimento Interno da Ouvidoria com vistas a regulamentar o seu funcionamento geral, considerando os normativos vigentes acerca do tema.

Recomendação 05

Incluir no Regimento Interno da Ouvidoria cláusula sobre o dever de ampla colaboração dos dirigentes e servidores em prestar, com agilidade, as informações solicitadas pela Ouvidoria.

3.3.2. Manifestação do Gestor

Recomendação 04: *“Em 11/02/2019 foi encaminhado o memorando nº 14/2019 (Processo SEI nº 23110.004177/2019-51) ao Gabinete do Reitor, solicitando a composição de nova Comissão para elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria.”*

Recomendação 05: *“Esta recomendação deverá ser alvo de análise da Comissão a ser instituída para elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria.”*

3.3.3 Análise Audin

Após análise da manifestação do gestor mantemos as recomendações nº 04 e nº 05, que terão sua implementação monitorada em momento oportuno.

3.4. Constatação 04

Fragilidade nos controles internos da Ouvidoria referentes à prevenção do risco de não atendimento às manifestações dos usuários e do risco de não aprimoramento dos serviços prestados pela Universidade.

Fatos

Com o objetivo de identificar os principais riscos dos processos de trabalho da Ouvidoria, foram realizadas quatro reuniões entre a equipe da Ouvidoria e a equipe da Audin. Primeiramente discutiram-se os processos de trabalho do setor auditado, em seguida passou-se ao levantamento dos principais riscos associados a esses processos.

Os riscos foram levantados e avaliados em termos de probabilidade e impacto, em observância aos objetivos institucionais da Ouvidoria de *“Mediar os interesses do cidadão junto ao Estado.”* e *“Fortalecer e aprimorar os serviços prestados.”*

Para cada risco identificado, foram levantadas suas causas, consequências e controles, o resultado pode ser observado a seguir.

Risco 1	Causa	Consequência	Controles Internos
Não aprimorar os serviços prestados pela Universidade.	Ausência de monitoramento do resultado das ações a serem implementadas.	Reincidência das denúncias e reclamações.	Monitorar as ações a serem implementadas pelos setores da UFPeL.
	Ausência de gestão das informações recebidas pela Ouvidoria.	Ausência da implementação de ações de aprimoramento dos serviços prestados.	Elaborar relatórios de gestão estratégica.
Risco 2	Causa	Consequência	Controles Internos
Não atender às manifestações dos Usuários.	Perda de prazo de resposta.	Sanções administrativas.	Utilizar sistema informatizado para controle.
	Resposta Insuficiente pelo setor demandado.	Dano à imagem da UFPeL.	Analisar a suficiência da resposta a ser prestada ao usuário (<i>check list</i>).
	Setores e Unidades da UFPeL desconhecem os objetivos institucionais da ouvidoria.	Insatisfação dos usuários.	Divulgar de forma proativa os objetivos da Ouvidoria.

3.4.1 Análise - Probabilidade x Impacto

Em conjunto com os gestores, foram avaliados os impactos e as probabilidades de ocorrência do risco de a Ouvidoria não aprimorar os serviços prestados pela Universidade. O nível de risco, que é obtido pelo cálculo da probabilidade x impacto.

I M P A C T O	1	Risco moderado	Risco alto	Risco alto
	2	Risco baixo	Risco moderado	Risco alto
	3	Risco baixo	Risco baixo	Risco moderado
		1	2	3
PROBABILIDADE				

A análise resultou em risco alto (25 = impacto alto x probabilidade alta), para o risco 1 (**Não aprimorar os serviços prestados pela Universidade**), e risco moderado (5 = impacto alto x probabilidade baixa) para o risco 2 (**Não atender às manifestações dos Usuários**). Tal resultado demonstra a necessidade de ação da Ouvidoria junto aos setores, visando aprimorar os serviços por eles prestados.

Foram identificados cinco controles para mitigar a ocorrência dos riscos identificados. Abaixo segue a análise desses controles quanto à implementação pela Ouvidoria, quais sejam:

Controles	Análise dos controles
1. Monitorar os resultados gerados a partir da atuação da Ouvidoria;	Não adota
2. Elaborar relatórios de gestão estratégica;	Não adota
3. Utilizar Sistema informatizado;	Adota
4. Analisar a suficiência da resposta a ser prestada ao usuário (check list);	Adota parcialmente
5. Divulgar proativamente os objetivos da Ouvidoria.	Não adota

3.4.2 Recomendação 06

Elaborar mecanismos de controle para que a Ouvidoria avalie a suficiência das respostas prestadas pelos setores/áreas da UFPel, previamente ao encaminhamento aos cidadãos.

3.4.3 Recomendação 07

Avaliar a conveniência e oportunidade de realizar ações de divulgação dos objetivos institucionais da Ouvidoria, tanto ao público externo quanto à comunidade acadêmica.

3.4.2 Manifestação do Gestor

Recomendação 06: “... o assunto em questão será alvo de discussão na Ouvidoria para que seja definido o melhor procedimento a ser adotado.”

Recomendação 07: “O assunto em questão já está sendo tratado. Pretende-se realizar seminários para divulgação de informações sobre as atividades da ouvidoria. Após conversa com o Núcleo de Capacitação da PROGEP, por ocasião do período de recesso e férias dos estudantes e servidores, ficou definido que voltaríamos a tratar desta questão a partir do início do período letivo. Além disso, já está em andamento junto à CCS o planejamento para publicização das ações e divulgação do trabalho da ouvidoria.”

3.4.3 Análise Audin

Após análise da manifestação do gestor mantemos as recomendações nº 04 e nº 05, que terão sua implementação monitorada em momento oportuno.

3.5. Constatação 05

Inadequação na vinculação institucional da Ouvidoria e fragilidades na de segregação de funções.

FATOS

De acordo com a Resolução nº 06/2017 do Conselho Universitário a Ouvidoria vincula-se à Coordenação de Processos e Informações Institucionais - CPI, que está subordinada à Pró-Reitoria de Gestão da Informação e Comunicação – PROGIC, conforme demonstrado abaixo.



Nos termos do manual de Ouvidorias da CGU, no que se refere à vinculação da ouvidoria:

“A ouvidoria deverá vincular-se preferencialmente ao conselho, ao colegiado ou ao dirigente máximo do órgão ou entidade e destes deverá receber o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.”

Ademais, ao verificar informações na página institucional da UFPel, percebe-se que o coordenador de processos e informações é também o ouvidor, o que representa fragilidades na segregação de funções.

3.5.1 Recomendação 08

Reavaliar a vinculação da Ouvidoria de forma a conferir maior independência à Unidade e possibilitar o atendimento de seus objetivos institucionais.

Recomendação 09

Observar a segregação de funções entre o coordenador de processos e informações e o ouvidor.

3.5.2 Manifestação do Gestor

Recomendação 08 e Recomendação 09: *“As recomendações 08 e 09 foram comunicadas à Administração Superior para que sejam analisadas as medidas necessárias ao seu atendimento.”*

3.5.3 Análise Audin

Após análise da manifestação do gestor mantemos as recomendações nº 08 e nº 09, que terão sua implementação monitorada em momento oportuno.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta ação de avaliação foi prevista no PAINT/2018 e teve por objetivo verificar a adequação da Ouvidoria da UFPeL aos normativos vigentes, bem como avaliar os seus processo de trabalho e os controles internos instituídos pelo setor, sob a perspectiva da gestão de riscos.

A presente avaliação está alinhada aos objetivos estratégicos de *ampliar a divulgação e comunicação interna e externa dando transparência a suas ações; intensificar as relações entre UFPeL e sociedade; e buscar a qualidade e eficiência administrativa.*

Observou-se que a Ouvidoria desempenha um importante canal de comunicação entre a UFPeL e a comunidade acadêmica, mas que necessita aprimorar o desempenho das atividades de fortalecimento da gestão e de melhoria dos processos institucionais, a partir das manifestações recebidas pelos usuários/cidadãos.

Destaca-se que no decorrer dos trabalhos foi lançado o Plano de Integridade da UFPel, sendo a Ouvidoria estrutura que apresenta papel relevante na Gestão da Integridade.

Em reunião de busca conjunta de soluções foram discutidas todas as recomendações constantes deste relatório, e em sua manifestação o gestor apresentou concordância com as recomendações exaradas.

Pode-se concluir que os objetivos inicialmente propostos foram alcançados, sendo possível obter respostas consistentes às questões de auditoria inicialmente propostas.

Ademais, observa-se que a ação apresenta potenciais benefícios estratégicos à Instituição, tais como o fortalecimento dos canais de comunicação, a melhoria dos processos relacionados à integridade e a qualificação dos serviços prestados pela UFPel. Esse benefícios serão mensurados em momento posterior, a partir dos resultados das ações de monitoramento.

Pelotas, 14 de março de 2019.