



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PIAUÍ

OUVIDORIA /SIC
Campus Universitário Ministro Petrônio Portela
Bairro: Ininga, CEP 64049-550 Teresina – PI – Brasil
Sigaa: www.sigaa.ufpi.br
E-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br
Site: www.acessoainformacao.gov.br
Fone: (86) 3237-2104



RELATÓRIO ANUAL 2018

Reitor: Prof. Dr. José Arimatéia Dantas Lopes

Vice Reitora: Prof. Dr^a. Nadir do Nascimento Nogueira

Sumário

Mensagem da Ouvidoria/SIC e “Canais de Acesso do Cidadão”

1. Apresentação

2. Base Legal: Princípios e Compromissos

3. Equipe Ouvidoria

4. Participação da Ouvidoria e SIC em Eventos

5. Dados Estatísticos: Ouvidoria/SIC

- 5.1 A Ouvidoria em Números: De Janeiro a Dezembro 2018.
- 5.2 Demandas por Tipo de Manifestação:
- 5.3 Usuários
- 5.4 principais assuntos
- 5.5 Status das manifestações
- 5.6 Principais Unidades Demandadas
- 5.7 Demandas do e-Ouv
- 5.8 Demandas do e-SIC

6. Considerações finais



Agradecimentos

A Ouvidoria e o e-SIC da Universidade Federal do Piauí que facilitam o acesso do usuário cidadão aos serviços prestados pela instituição, ciente de suas responsabilidades, exercem seu papel através de uma prática respeitosa contribuindo para estreitar o diálogo entre o cidadão e a instituição. Dessa forma ampliando o entendimento e refletindo novas estratégias perante a comunidade acadêmica e a sociedade compartilhando suas necessidades, sejam elas: críticas, reclamações, denúncia ou pedido de informações e até mesmo elogios. Constata-se que o crescimento da participação social é um desafio contínuo e um importante indicador de desenvolvimento a ser consolidado. “O desafio é fazer com que a sociedade civil brasileira se aproxime mais do Estado, e das instituições públicas, conhecendo o seu funcionamento, quais são os seus limites, quais são as suas possibilidades, esse intercâmbio e a comunicação com as pessoas nos servem de lição individual e coletiva.” Outro desafio: Diálogo permanente, que nem sempre é uma tarefa fácil, pois envolve a disponibilidade para aprender com o outro, com suas ideias e reconhecer que nem sempre sabemos tudo a respeito de todos os assuntos e por isso admitir que tudo começa com uma escuta respeitosa e profunda.

A Ouvidoria e o e-SIC já possuem salas próprias desde 2017 com compartilhamento de funções e se constituem um canal de comunicação entre discente, docentes, técnico-administrativos e a comunidade externa, com a UFPI.

O Acesso à Ouvidoria/SIC se dá no espaço do Campus Ministro Petrônio Portela no Prédio da Pró-Reitoria de Extensão(PREX), onde realizamos atendimentos individualizado, presencial, como também no link da ouvidoria no site da UFPI, (<http://www.ufpi.br>),e no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA),(<https://sistema.ouvidorias.gov.br>) como, através de e-mail (ouvidoria@ufpi.edu.br) e via Telefone (0xx86 3237-2104).

Desde o mês de julho de 2016,a UFPI lança uma nova ferramenta no Sistema Integrado de Gestão(SIGAA),que nos permite um relatório, com uma nova dinâmica própria, pois atende as Instruções Normativas, configuram prazos, registra a unidade, facilita o encaminhamento, gera relatórios temáticos e gera avaliação dos serviços prestados pelo setor aos usuários. Dos benefícios: Todas as manifestações poderão ser controladas e auditadas por meio de relatórios gerenciais, e ainda é possível o relatório geral de manifestações. Manifestações não respondidas, Manifestações por unidade responsável, e ainda as manifestações fora do prazo. Em abril de 2017 aderimos ao e-OUV Controladoria-Geral da União (CGU), é utilizado por 53 ouvidorias, para receber e tratar manifestações. Esses órgãos, localizados nas diferentes regiões brasileiras, podem encaminhar manifestações entre si, formando uma rede.

Estamos no e-OUV



Dentro das experiências de janeiro a dezembro de 2018, na avaliação dos usuários dos serviços de ouvidoria na ferramenta(SIGAA) foram: Que as Unidades Administrativas mais demandadas, permanecem com Demandas fora do prazo. Quanto a Carta de Serviço ao Cidadão, já foi elaborada, para ser apreciada e aprovada para publicação. Das avaliações destacamos trechos dos depoimentos docentes, em atendimentos individualizado, com feedback do nível de satisfação. Assim seguem:

“Procurei a ouvidoria porque confio”(depoimento docente)

“Procurei a Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí Encontrei: Acolhimento, confiança, credibilidade, respeito e certeza que os problemas enfrentados teriam uma solução ressaltando a postura profissional de quem me recebeu..”(depoimento docente)

“Estou satisfeito com o atendimento da ouvidoria por conta da clareza e rapidez com a resposta.” (depoimento discente)

“O atendimento individual é excelente.” (depoimento discente)

“Obrigado, por poder contar com a ouvidoria” (depoimento comunidade externa)

Nesse caminho percorrido, sentimos o crescimento do trabalho como mediador cordial, que com uma linguagem cidadã, minimizamos conflitos, tratamos de prazos, e firmamos com as palavras do nosso gestor máximo, “de reforço a gestão compartilhada e dialogada”, pois o diálogo bem orientado ativa a esperança e a crença nas instituições. Nesse passo a passo, oferecemos o melhor, na forma humana e acreditamos que a nossa função foi e é transformadora no sentido das pautas demandadas se transformarem em possibilidade de crescimento institucional.

Dos usuários que chegam pelos diversos canais, depoimentos orais e escritos, e por e-mail. Isso assegura o papel das ouvidorias universitárias e dos serviços de informação aos cidadãos enquanto mecanismos de democratização das relações que aí se estabelecem.

Nosso desejo foi, e, é sempre será, fortalecer o diálogo cidadão, compartilhar experiências e contribuir na defesa de legítimos direitos, a democratização, a cultura de respeito aos direitos humanos e consciência de cidadania, e a cultura participativa, buscando práticas que sirvam para o legítimo aperfeiçoamento da comunicação, interna e externa e do cumprimento das normativas que garantem direito a informação cidadão dos usuários dos serviços <UFPI>

Reafirmamos o compromisso de trabalhar e servir a comunidade acadêmica em 2019, com o zelo pelos serviços institucionais prestados e o seu aprimoramento constante, valorizando sempre o relacionamento com o cidadão, sejam eles: docente, discente, técnico-administrativo e a sociedade, aproximando os gestores dos cidadãos e avançando nas parcerias para o fortalecimento da cultura cidadã, pois que é nossa missão, dialogar, respeitar, acolher, informar, encaminhar, defender e contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados por nossa instituição aos diversos públicos.

Nesse caminho, sentimos o crescimento e a confiabilidade!!!

Maryneves Leão

Ouvidora e autoridade de monitoramento da Lai

1. Apresentação

Apresentamos o relatório de 2018 da Ouvidoria e SIC da UFPI que demonstra e dar visibilidade as atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2018, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo. Dessa forma, a ouvidoria e o SIC, aproximam a Comunidade Universitária e a Comunidade Externa da Administração Acadêmica e ainda comprova o crescimento da participação do cidadão nas diversas questões pertinentes à Gestão Pública.

2. Base Legal: Princípios e Compromissos

“Representar o cidadão, zelando pelos seus legítimos interesses junto às instituições públicas e privadas”

A Ouvidoria da Universidade Federal do Piauí foi instituída pelo Ato nº 858/09. A partir da lei publicada em 18 de novembro de 2011 conhecido com Lei de acesso à informação: <http://www.acessoainformacao.gov.br/> que regulamenta direitos constitucionais e define que os órgão e entidades públicas devam divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet.,gerando uma necessidade de inserir tanto a Ouvidoria quanto o e-SIC em um diálogo mais efetivo com os gestores da UFPI. Nesse sentido, a Ouvidoria e SIC da Universidade Federal do Piauí caminha rumo ao diálogo e a busca de boas práticas no atendimento ao cidadão contribuindo assim na construção de uma cultura de cidadania na comunidade acadêmica. Recebemos, ouvimos, de forma sensível a comunidade universitária interna e externa e os seus anseios, preocupações, proposições, sugestões e ainda suas reclamações e queixas. E desta forma, crescemos no acompanhamento dos serviços prestados pela instituição a sua comunidade. Procuramos oferecer um atendimento na forma mais humana possível viabilizada pelo diálogo, pela escuta individualizada e pelo zelo no trato ao cidadão, seja docente, discente, servidor ou membro da comunidade.

Seguimos as orientações da Ouvidoria Geral da União, que através da Instrução Normativa N°01// 2014, da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual possui a necessidade de:

conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;
reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal;

promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos;

Instrução Normativa Conjunta N°01, CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

Ainda de acordo com o DECRETO N° 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016 que institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, que regulamenta dispositivos da Lei nº-12.527, de 18 de novembro de 2011 que dispõe:

§ 2º—A implementação da Política de Dados Abertos ocorrerá por meio da execução de Plano de Dados Abertos no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional, o qual deverá dispor, no mínimo, sobre os seguintes tópicos:

I – criação e manutenção de inventários e catálogos corporativos de dados;

II – mecanismos transparentes de priorização na abertura de bases de dados, os quais obedecerão os critérios estabelecidos pela INDA e considerarão o potencial de utilização e reutilização dos dados tanto pelo Governo quanto pela sociedade civil;

III – cronograma relacionado aos procedimentos de abertura das bases de dados, sua atualização e sua melhoria;

IV – especificação clara sobre os papéis e responsabilidades das unidades do órgão ou entidade da administração pública federal relacionada com a publicação, a atualização, a evolução e a manutenção das bases de dados;

V – criação de processos para o engajamento de cidadãos, com o objetivo de facilitar e priorizar a abertura da dados, esclarecer dúvidas de interpretação na utilização e corrigir problemas nos dados já disponibilizados; e

VI – demais mecanismos para a promoção, o fomento e o uso eficiente e efetivo das bases de dados pela sociedade e pelo Governo.

VII – DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

Eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Com o advento do Decreto nº 9.094, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outras providências, foi criado no Sistema e-Ouv o Módulo Simplifique, com o propósito de operacionalizar a apresentação junto aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal das solicitações de simplificação.

E a Instrução Normativa Nº 5, de 18 de Junho de 2018.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019, Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

3. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora, uma Assessora Técnica:

- Maryneves Saraiva de Arêa Leão Costa (Ouvidora/ Gestora do SIC/ Autoridade de monitoramento da LAI)
- Maria Bernadete Nunes da Silva Moura (Perfil respondente do SIC)
- Erandi Bezerra Rodrigues Junior (Operador de Micro)

4. Participação da Ouvidoria em Eventos

XVIII – ENCONTRO ANUAL FÓRUM NACIONAL DE OUVIDORES UNIVERSITÁRIOS – FNOU TERESINA – PI: DE 22 A 24 DE AGOSTO DE 2018.

Semana do Ouvidor: Ouvidoria Universitária O QUE? POR QUÊ? O COMO ? PARA QUÊ?



OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA:

**O QUE ?
POR QUÊ?
COMO?
PARA QUÊ?**

PROGRAMAÇÃO
DIA: 16/03/2018
HORÁRIO: 09 h₃ da manhã (Participação da Ouvidora na 96.7 FM Universitária.)
HORÁRIO: Seminário 15 às 17 h₃
LOCAL: Sala de Vídeo 1 do CCHL.

OUVIDORIA - SIC
Campus Universitário Ministro Petrônio Portela - Bairro: Ininga
CEP 64049-550 Teresina - PI - Brasil
Sigaa: www.sigaa.ufpi.br
E-mail: ouvidoria@ufpi.edu.br
Site: www.acessoainformacao.gov.br
Fone: (86) 3237-2104

5. Dados Estatísticos Neste Relatório Anual de 2018 da Ouvidoria e e-SIC, da Universidade Federal do Piauí, apresentamos registros de manifestações coletados no período de janeiro a de dezembro de 2018, recolhidos no Módulo de Ouvidoria SIGAA. Vejamos

UFPI - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas Tempo de Sessão: 01:30 SAIR

MARYNEVES SARAIVA DE A. L. SOUSA [Alterar vínculo](#) Semestre atual: 2017.2 Módulos Cx. Postal (+4) Abrir Chamado Menu Docente

DEPARTAMENTO DE HISTÓRIA/CCHL (11.00.25.02) Alterar senha Ajuda

MENU PRINCIPAL

Infantil e Fundamental	Médio	Técnico	Formação Complementar	Graduação
Lato Sensu	Stricto Sensu	Pesquisa	Extensão	Monitoria
Ações Acadêmicas Integradas	Ensino a Distância	Assistência ao Estudante	Ouvidoria	Ambientes Virtuais
Produção Intelectual	Biblioteca	Diplomas	Estágio	Residências em Saúde
Gestão de Espaços Físicos	NEE	Administração do Sistema	Prog. de Atual. Pedagógica	Avaliação Docente
SISU	SIPAC (Administrativo)	SIGRH (Recursos Humanos)	SIGAdmin	

PORTAIS

Portal do Docente	Portal do Discente	Portal Coord. Lato Sensu
Portal Coord. Stricto Sensu	Portal Coord. Graduação	Portal Coord. Pólo
Portal do Tutor	CPDI	Portal da Reitoria
Relatórios de Gestão	Portal do Preceptor de Estágio	Portal do Familiar
Portal de Faculdades		

SIGAA | Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI/UFPI - (86) 3215-1124 | © UFRN | sigjb02.ufpi.br.srvjb02 - v3.11.233 14/11/2017 16:23

Dos envolvidos:

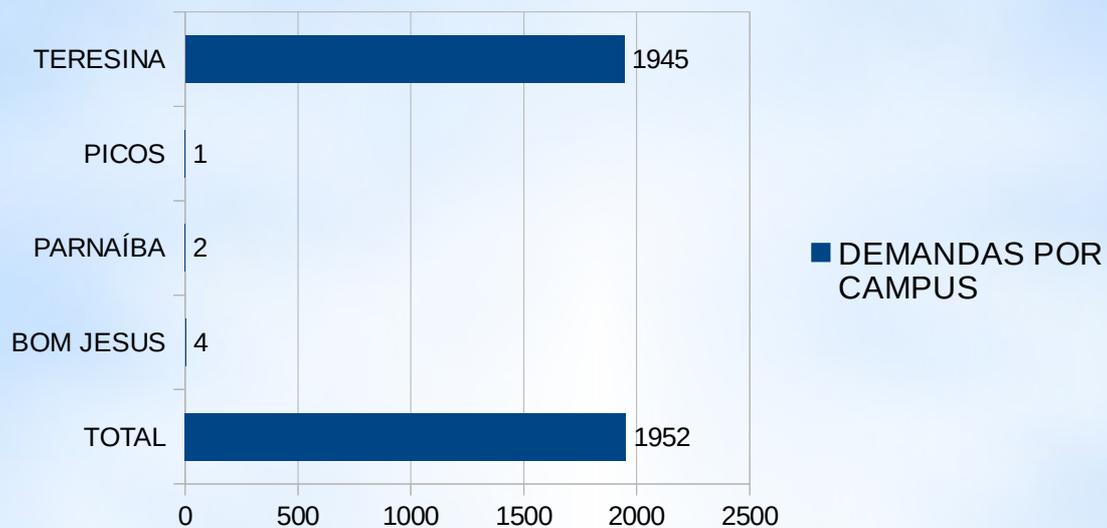
Solicitante: São usuários, comunidade externa e comunidade interna (docente, discente e Técnicos Administrativos).

Ouvidor: Realiza operações de gerenciamento do módulo, como analisar/encaminhar manifestações, responder solicitações ao manifestante e emissão de relatórios.

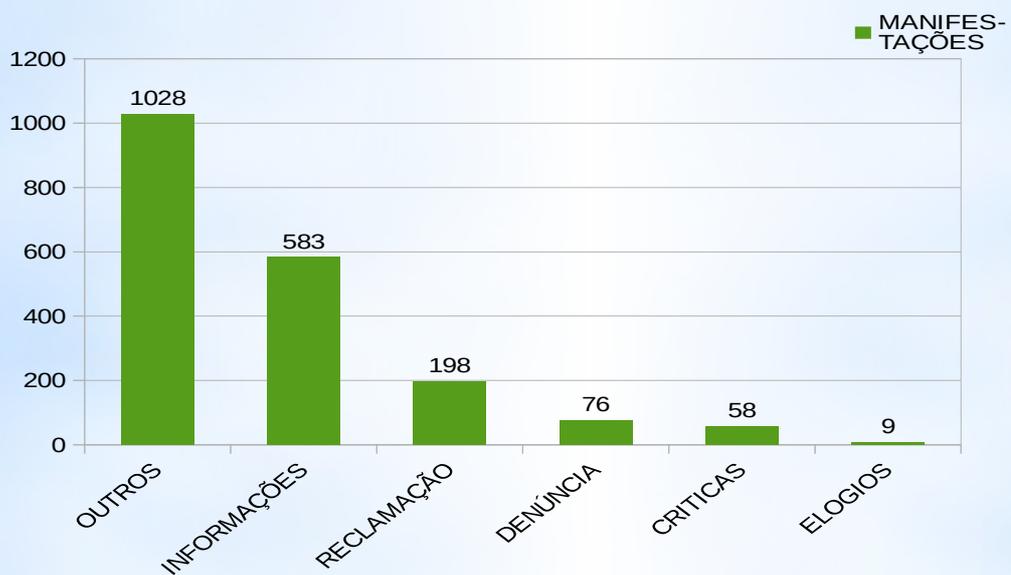
Responsável da Unidade: Recebe as manifestações encaminhadas pela ouvidoria, onde responde ou designa um responsável.

Designado Para Responder: Recebe as manifestações encaminhadas pelo responsável da unidade e assim responderá.

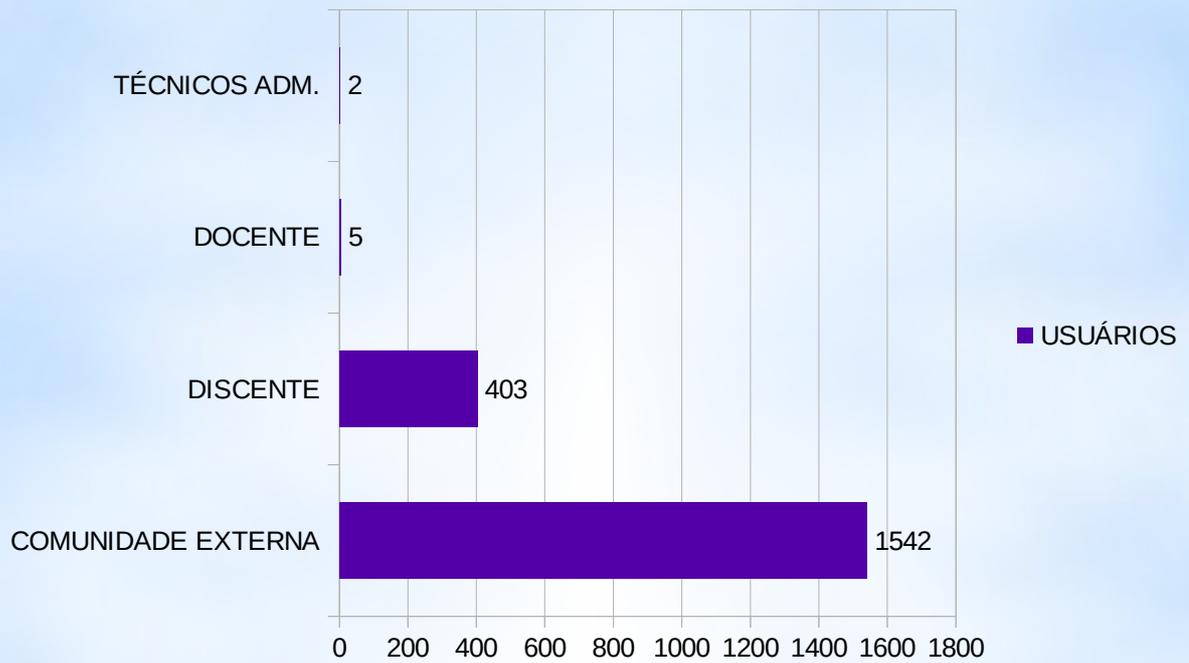
5.1 A Ouvidoria em Números: De Janeiro a Dezembro 2018.



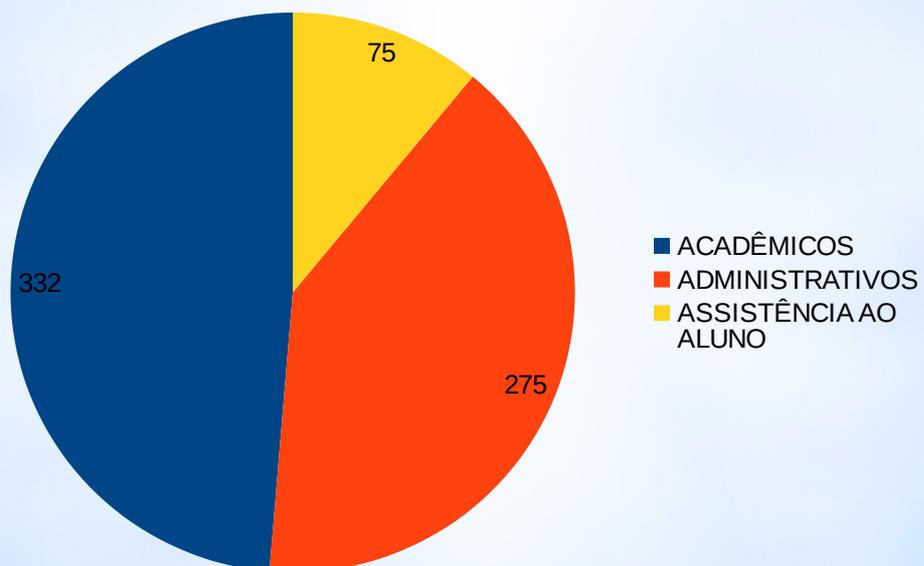
5.2 Demandas por Tipo de Manifestação:



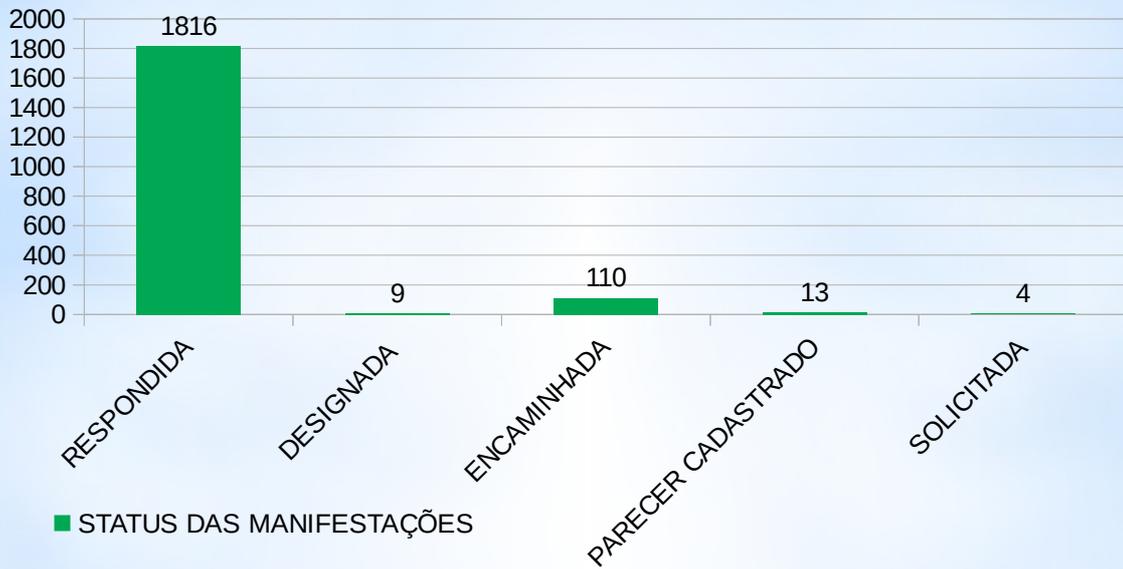
5.3 Usuários



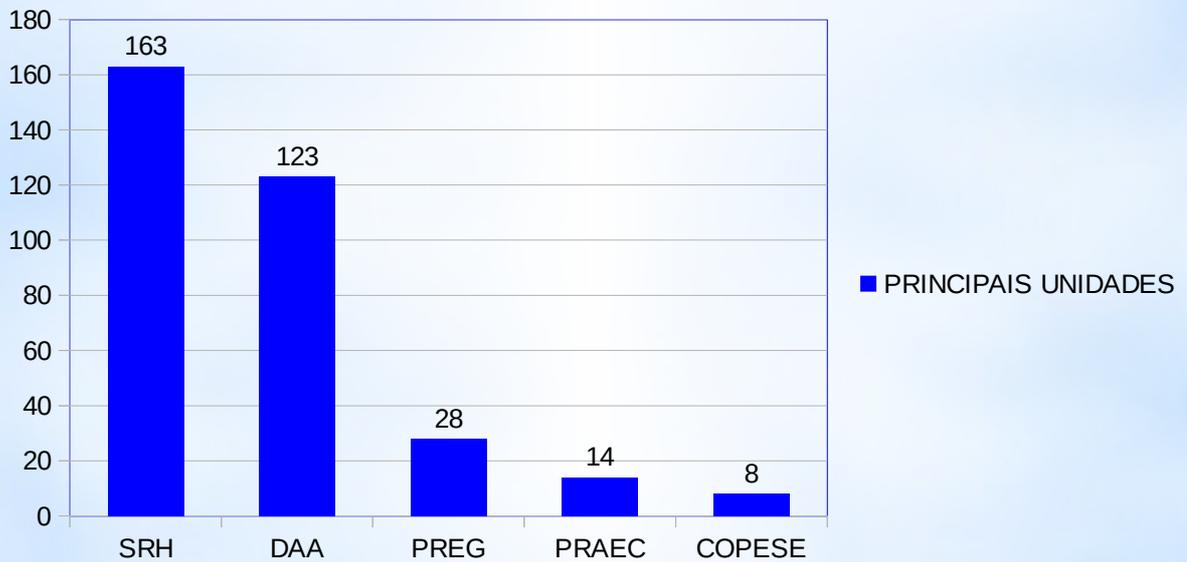
5.4 Principais Assuntos:



5.5 Status das Manifestações:



5.6 Principais Unidades Demandadas:

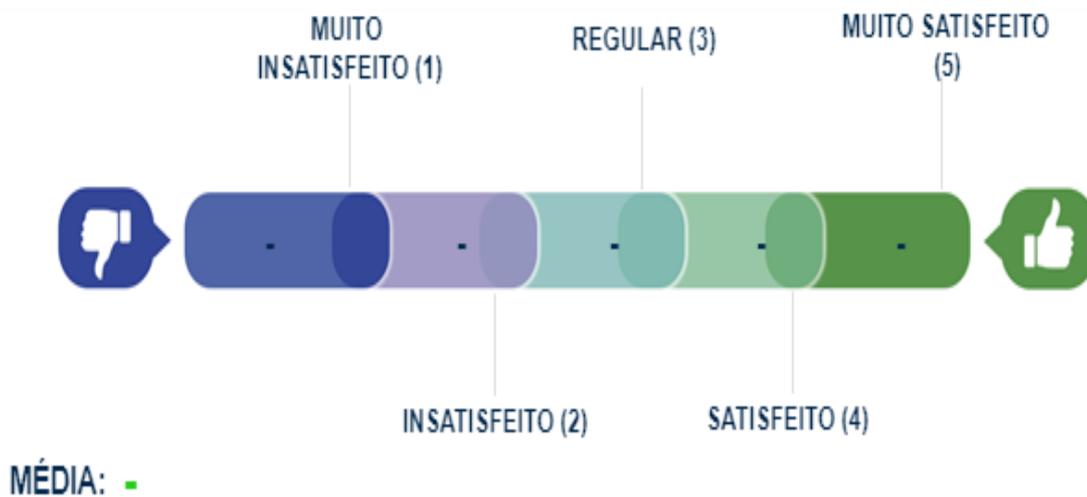


5.7 Demandas da Ouvidoria pelo e-Ouv:

UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí



SATISFATÔMETRO DA OUVIDORIA



5.8 Demandas e-SIC

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência: UFPI – Fundação Universidade Federal do Piauí

Período de consulta: 1/2018 a 12/2018

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 222 **Média mensal de pedidos:** 18,50

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status Pedidos	Quantidade
Em tramitação fora do prazo	30
Respondidos	192



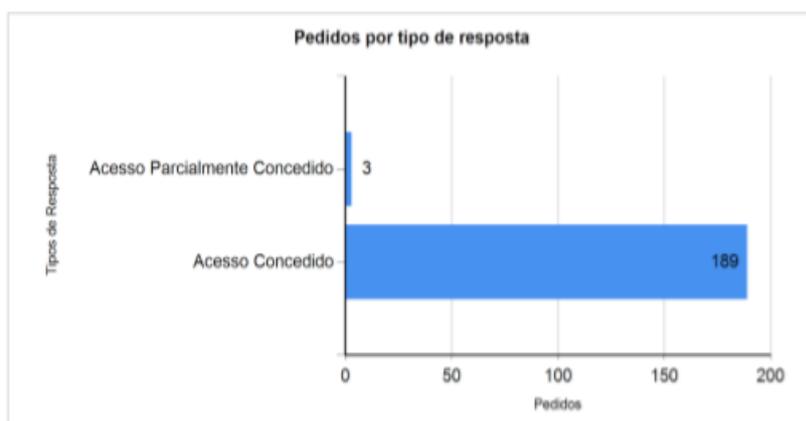
Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	407	Total de solicitantes:	187
Perguntas por pedido:	2,12	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	6
		Solicitantes com um único pedido:	163

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	151	68,02%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	38	17,12%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	0,90%
Educação - Assistência ao estudante	1	0,45%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 53,80 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	1	0,45 %



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
TOTAL:		%	%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de Pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	221	99,55 %
Buscar/Consultar pessoalmente	1	0,45 %

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	2	1,07 %
Pessoa Física	185	98,93 %

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	3	1,62%	3
AL	5	2,70%	5
AM	2	1,08%	2
BA	5	2,70%	5
CE	12	6,49%	15
DF	11	5,95%	11
ES	1	0,54%	2
GO	3	1,62%	3
MA	13	7,03%	17
MG	16	8,65%	17
MS	6	3,24%	7
MT	1	0,54%	1
PA	5	2,70%	6
PB	10	5,41%	12
PE	6	3,24%	7
PI	36	19,46%	48
PR	2	1,08%	2
RJ	3	1,62%	3
RN	3	1,62%	3
RO	1	0,54%	1
RS	10	5,41%	12
SC	1	0,54%	1
SE	3	1,62%	3
SP	11	5,95%	12

TO	2	1,08%	2
Outros países	1	0,54%	3
Não Informado	13	7,03%	17

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
F	47,57%
M	47,03%
Não Informado	5,41%

Escolaridade	
Pós-graduação	34,05%
Ensino Superior	25,41%
Mestrado/Doutorado	24,86%
Não Informado	8,11%
Ensino Médio	7,03%
Ensino Fundamental	0,54%

Profissão	
Servidor público federal	47,03%
Outra	10,27%
Estudante	9,73%
Não Informado	9,73%
Professor	7,57%
Pesquisador	4,86%
Empregado - setor privado	3,24%
Servidor público estadual	2,70%
Servidor público municipal	2,70%
Jornalista	1,08%
Empresário/empreendedor	0,54%
Profis. Liberal/autônomo	0,54%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de Pessoa Jurídica	
Instituição de ensino e/ou pesquisa	50,00%
Não Informado	50,00%

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 5 (cinco) seções, conforme abaixo:

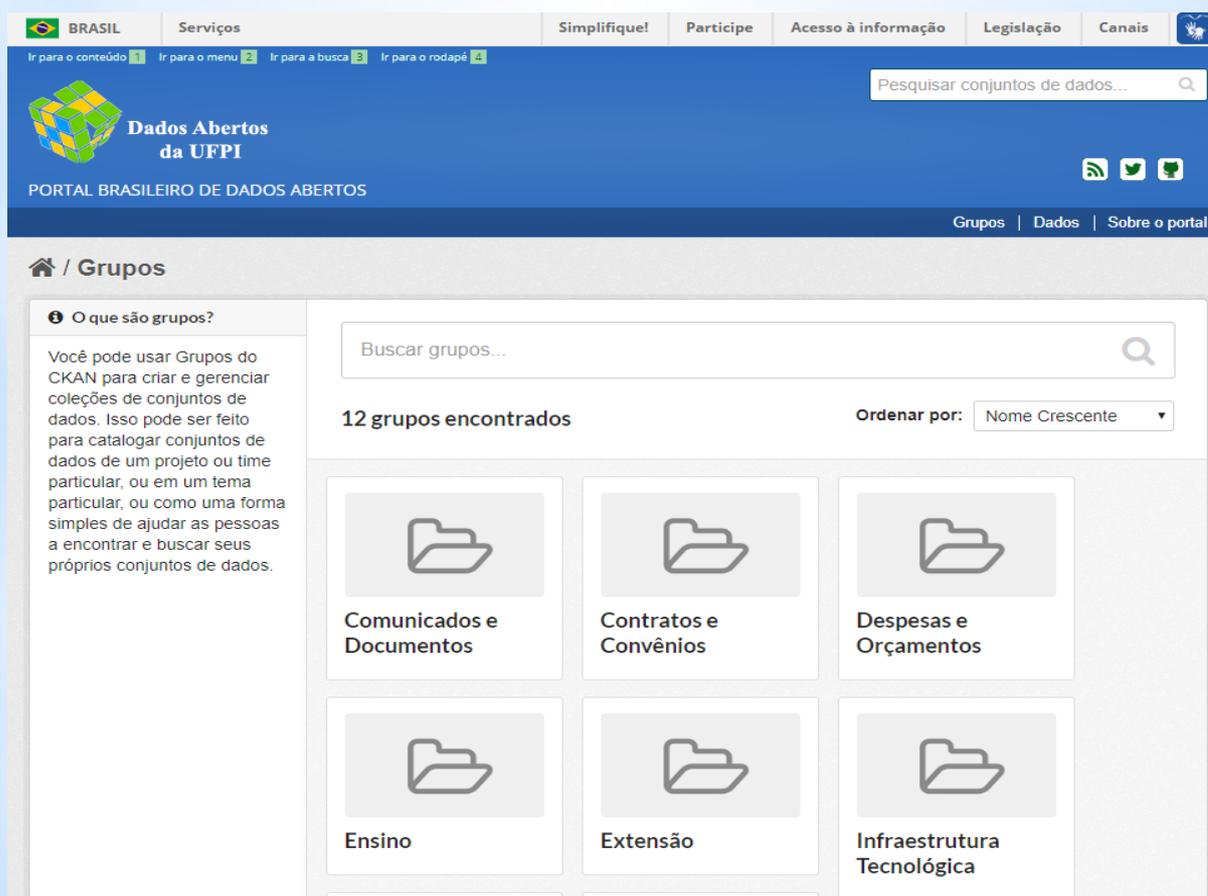
- 1) Quantidade de pedidos de acesso a informação:

6. Considerações Finais

Finalizamos esse Relatório de 2018, com a sensação de dever cumprido e com satisfação pela oportunidade de trabalhar e servir a comunidade acadêmica, através da Ouvidoria e do SIC da UFPI, servindo ao fortalecimento do diálogo cidadão. Foi satisfatório e sempre o nosso dever, zelar pelos serviços prestados pela Instituição (UFPI). Destacamos ainda a importância de valorizarmos os relacionamentos, as capacitações continuadas, que no ano de 2018, estivemos com limitações. Importante ressaltar as presenças nas Redes Nacionais dos Setores,(Ouvidoria/e-SIC), dos eventos compartilhados com outras unidades destacando como instrumento de controle social e o seu papel mediador e proativo dentro da Instituição, pois a tarefa requer aperfeiçoamento constante.

Em 2018, a parceria do STI e Auditoria da UFPI, fortaleceram o diálogo interno e as adequações legais no quesito tecnologia e envolvimento dos gestores. A UFPI buscando adequar-se ao DECRETO Nº 8.777, DE 11 DE MAIO DE 2016 que institui a Política de Dados Abertos no Poder Executivo Federal, que regulamenta dispositivos da Lei nº-12.527, de 18 de novembro de 2011.

Dessa forma, estabelecemos um diálogo com a CGU para a disponibilização dos dados do e-SIC para o SIGGA UFPI e o esforço de adequar as normas da Política de Dados Abertos no site da UFPI. Vejamos o quadro abaixo:



The image shows a screenshot of the 'Dados Abertos da UFPI' portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'BRASIL', 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this is a search bar with the text 'Pesquisar conjuntos de dados...'. The main header features the 'Dados Abertos da UFPI' logo and the text 'PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS'. On the right side of the header, there are social media icons for RSS, Twitter, and Facebook. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'Grupos | Dados | Sobre o portal'. The main content area is titled 'Grupos' and contains a search bar 'Buscar grupos...' and a dropdown menu 'Ordenar por: Nome Crescente'. Below these, there is a list of 12 data groups, each represented by a folder icon and a title: 'Comunicados e Documentos', 'Contratos e Convênios', 'Despesas e Orçamentos', 'Ensino', 'Extensão', and 'Infraestrutura Tecnológica'. A sidebar on the left contains a section titled 'O que são grupos?' with explanatory text.

Registramos o apoio da Administração Superior através do Magnífico Reitor José Arimateia Dantas Lopes, embora os desafios que ainda existem da necessidade com o advento do **Decreto nº 9.094**, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outras providências, foi criado no Sistema e-Ouv o Módulo Simplifique, com o propósito de operacionalizar a apresentação junto aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal das solicitações de simplificação. O que requer dos setores da UFPI uma ação continuada ao pronto atendimento da LEI.

Diante dos resultados é o nosso desejo compartilharmos as experiências da Ouvidoria e e-SIC com as diversas Unidades Administrativas da nossa UFPI. Para 2019 ressaltamos: os atos normativos internos, e a continuidade das campanhas internas sobre SIC e Ouvidoria, ampliação da equipe (Ouvidoria e e-SIC), continuadas capacitações da equipe de apoio a Ouvidoria e SIC., e prosseguir com os Seminários, palestras nos diversos Campus da UFPI, programas de rádio, escritas de artigos, sobre o papel das Ouvidorias Universitárias e do SIC, além de ações de interiorização, meta para 2019.

“O amor é a força mais abstrata, e também a mais potente, que há no mundo”
Mahatma Gandhi

“Posso ser uma pessoa desprezível, mas quando a verdade fala em mim, sou invencível”
Mahatma Gandhi

“Alegria de fazer o bem é a única felicidade verdadeira”
Leon Tolstoi

GRATIDÃO!!!