

Análise Crítica da Autoavaliação de 2018 da Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (8720/2019)

DESPACHO

Homologado
M.T. M.
11.7.2019

Ministra da Saúde
Marta Temido

DESPACHO

À consideração da Senhora Ministra da Saúde:

Concordo com a análise crítica da autoavaliação de 2018 do Infarmed, pelo que proponho que homologue a menção de desempenho de "BOM".

A Secretária Geral

Sandra Cavaca

Digitally Signed by Sandra Paula
Nunes Cavaca Saraiva Almeida
DN:C=PT,O=Secretaria-Geral da
Saúde,CN=Sandra Paula Nunes
Cavaca Saraiva Almeida
Reason:
Date: 2019-06-06T17:23:56.430 UTC

06-06-2019 18:22

Sandra Cavaca

PARECER

Concordo com a análise crítica da autoavaliação de 2018 do Infarmed e com a menção de proposta de desempenho de "BOM", pelo que se propõe a remessa da presente proposta para homologação da Senhora Ministra da Saúde.

À consideração da Sr.^a Secretária-Geral

A Diretora de Serviços

Claudia Monteiro

06-06-2019 16:21

Claudia Monteiro

PARECER

Análise Crítica da Autoavaliação de 2018 da Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (8720/2019)

Concordo com o presente parecer. Tendo por base os resultados do QUAR e na informação adicional constante da autoavaliação que integra o RA de 2018 a proposta da SGMS para a menção qualitativa a atribuir em 2018 ao INFARMED é de Desempenho Bom, em concordância com a menção proposta pelo dirigente máximo do Serviço, pelo que se propõe o envio para homologação da Sra. Ministra da Saúde. À consideração superior.

O Chefe de Divisão



04-06-2019 14:54

João Oliveira

ASSUNTO: Análise Crítica da Autoavaliação de 2018 da Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

DATA: 04/06/2019

INFORMAÇÃO N.º: 8720/2019

PROC. N.º: 222/2019

I. ENQUADRAMENTO

A Secretaria-Geral do Ministério da Saúde (SGMS), tem como atribuição assegurar o apoio, coordenação e acompanhamento do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), nomeadamente, aos órgãos, serviços e organismos do Ministério da Saúde (MS) que não integram o SNS.

Nos termos do n.º 1 do artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro alterada pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, compete à SGMS a emissão de parecer com análise crítica das autoavaliações constantes dos relatórios de atividades dos órgãos, serviços e organismos do MS que não integram o SNS.

A avaliação final¹ dos serviços é expressa qualitativamente segundo a menção de:

- ⇒ *Desempenho Bom* – se o serviço ou organismo atingiu todos os objetivos e superou alguns;
- ⇒ *Desempenho Satisfatório* – se o serviço ou organismo atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
- ⇒ *Desempenho Insuficiente* – se o serviço ou organismo não atingiu os objetivos mais relevantes.

O Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS), sendo a lei omissa na determinação de quais são os objetivos relevantes, considera como objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50%, resultante, do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza/parâmetro (eficácia, eficiência ou qualidade).

A taxa máxima de realização² dos objetivos e indicadores de desempenho é fixada em 135%.

¹ Artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterado pela Lei n.º 66/B-2012, de 31.12.

² Segundo comunicado do Secretário de Estado da Administração Pública (procedimento escrito, iniciado a 29 de abril de 2011 e

Os resultados finais do QUAR sustentam a autoavaliação do serviço, a qual tem carácter obrigatório e é sujeita a análise crítica por parte da SGMS, através do presente parecer.

Conforme estipulado na Lei n.º 66-B/20017, de 28 de dezembro, a avaliação do desempenho dos serviços deve obedecer aos seguintes procedimentos:

- i. Envio à SGMS, até 15 de abril de cada ano, do relatório de atividades, o qual deve incluir a autoavaliação do serviço nos termos previsto no n.º 2 do artigo 15.º da Lei supramencionada (Circular DGAEP n.º 13/2008);
- ii. Emissão de parecer, por parte da SGMS, com análise crítica da autoavaliação, a ser submetida à tutela.
- iii. Homologação ou alteração, pelo respetivo membro do Governo, da menção de avaliação de desempenho proposta pelo dirigente máximo de cada serviço, após parecer da SGMS.
- iv. Elaboração, pela SGMS, de uma análise comparada do desempenho de todos os serviços do MS.

II. SÍNTESE DA ANÁLISE CRÍTICA

O INFARMED remeteu a 30 de maio de 2019, através da plataforma eletrónica SIADAP1, o Relatório de Atividades e QUAR de 2018.

Na análise aos instrumentos de gestão, foram detetadas algumas inconformidades no ficheiro QUAR, tendo sido sugeridas a 31.05.2019 (Anexo I) algumas correções, com vista à introdução de melhorias. O INFARMED procedeu em conformidade, reencaminhando nova versão dos documentos no dia 03.06.2019.

Segue a síntese da análise crítica da SGMS, com identificação das causas para o desempenho positivo.

Ministério/Tutela – Ministério da Saúde

Entidade Avaliadora – Secretaria-Geral do Ministério da Saúde

Entidade Avaliada – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

Ano de Avaliação - 2018

Menção Proposta pelo Dirigente Máximo na Autoavaliação - Desempenho Bom

Parecer da SGMS sobre a Proposta de Menção – Concorda

finalizado a 6 de maio de 2011, e posteriormente aprovado pelo CCAS)

III. ANÁLISE CRÍTICA: FUNDAMENTAÇÃO/ CONSTATAÇÕES

1. Resultados Alcançados e Justificação de Desvios Significativos (n.º 1 do art.º 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28.12)

O QUAR 2018 do INFARMED foi aprovado por despacho do Sr. Ministro da Saúde, a 26 de março de 2018, exarado na informação n.º 5471/2018.

A taxa de realização global (TRG) do QUAR 2018 foi de 110%. Esta execução resulta no seguinte desempenho executado por parâmetro: 117% na Eficácia; 107% na Eficiência e 106% na Qualidade.

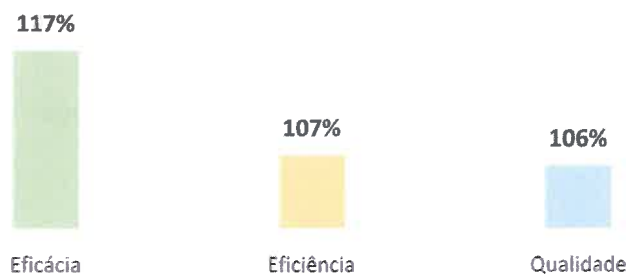


Figura 1- Taxa de Realização por Parâmetro de Avaliação

O INFARMED, para concretizar os 6 objetivos estratégicos, definiu 14 objetivos operacionais (OOp), 5 foram atingidos (36%) e 9 superados (64%), numa média de execução de 114%.

O organismo apresentou como objetivos mais relevantes, para efeitos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, os objetivos operacionais n.º 1, 2, 3, 10, 11, 12, 13 e 14 e que evidenciaram uma taxa de realização de 135%, 100%, 121%, 120%, 102%, 100%, 100% e 130%, respetivamente.

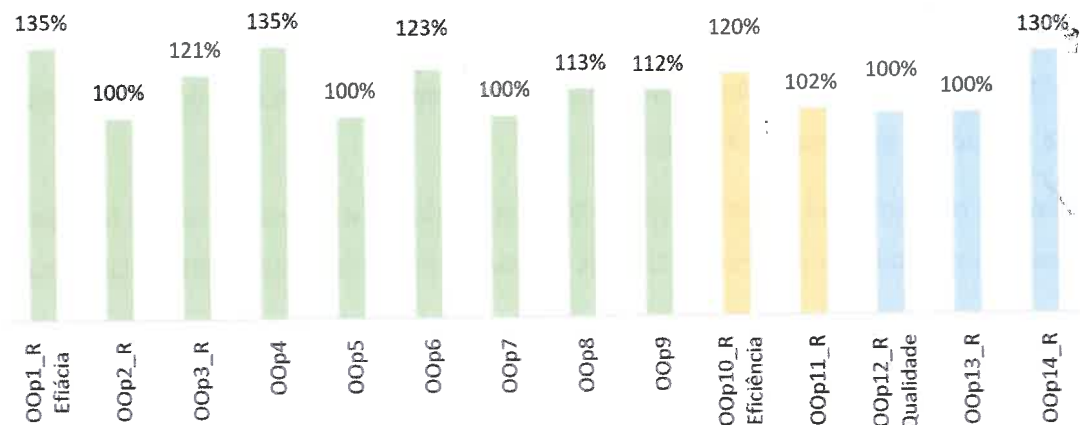


Figura 2 - Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais

Da análise aos 14 indicadores de desempenho, registados no QUAR 2018, e conforme demonstrado no quadro seguinte, constata-se, que 10 indicadores, ou seja 53%, superaram as respetivas metas planeadas (Taxa de realização > 100%) e 8 indicadores de desempenho foram atingidos.

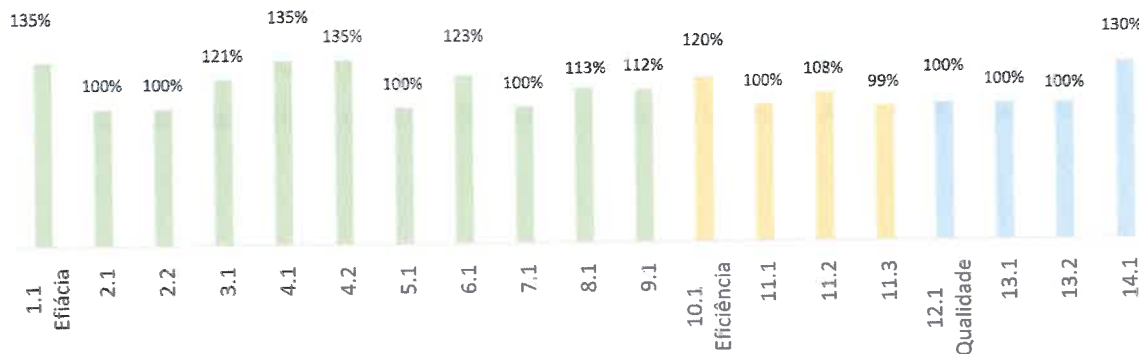


Figura 3 - Taxa de Realização dos Indicadores de Desempenho

Considera-se que um indicador ou objetivo é atingido quando lhe corresponde uma taxa de realização de 100%, i.e., quando o resultado se encontra no intervalo entre a meta e a tolerância (meta-tolerância ou meta+ tolerância); por sua vez, quando ultrapassa o limite superior do intervalo, no caso de indicador de incremento positivo, ou quando é menor que o limite inferior do intervalo, no caso de indicador de incremento negativo, considera-se indicador ou objetivo superado.

Dos 10 indicadores de desempenho que superaram as metas planeadas, 4 evidenciam ter atingido uma taxa de realização igual ou superior a 125% (Valor Crítico/Patamar de excelência proposto pelo CCAS), o que corresponde a 21% face ao total dos 19 indicadores.

Foi registado um desvio negativo no indicador de desempenho 11.3, conforme gráfico seguinte:

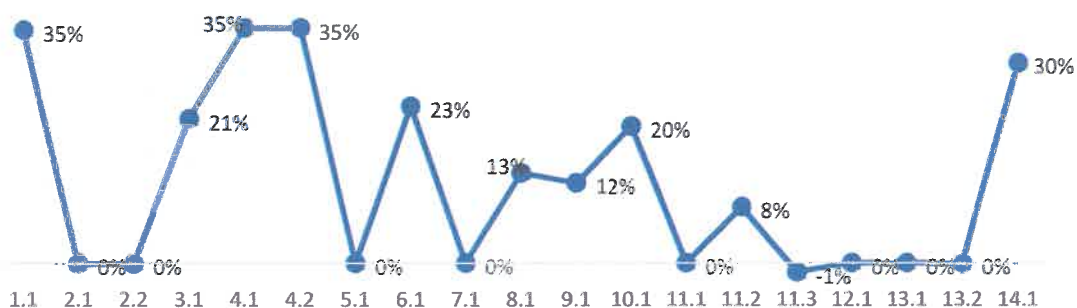


Figura 4 - Desvios dos Indicadores de Desempenho

O gráfico seguinte mostra a taxa de realização decomposta por parâmetro, face ao desempenho planeado e executado.

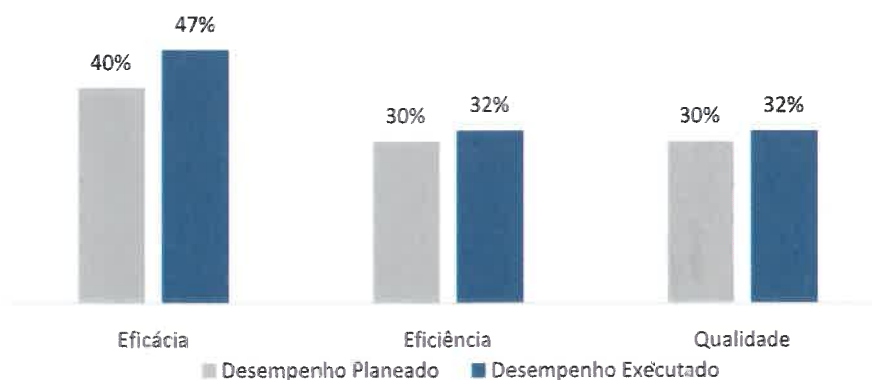


Figura 5 - Taxa de Realização Decomposta por Parâmetro

Recursos Humanos:

Os Recursos Humanos tiveram uma taxa de execução de 94%, apenas se registando o decréscimo de 1 efetivo face ao planeado.

Recursos Humanos	Pontos Planeados	Pontos Realizados	Desvio	Desvio%
Total	4 381	3 990	-391	-9%

Recursos Financeiros:

A execução financeira, regista um resultado de 90%.

Recursos Financeiros	Orçamento inicial	Orçamento corrigido	Orçamento Executado	Desvio	Desvio %
Orçamento de Funcionamento					
Despesas com Pessoal	14 067 579 €	15 992 081 €	14 439 763 €	-1 552 318 €	-10%
Aquisições de Bens e Serviços Correntes	7 678 418 €	7 388 842 €	5 032 338 €	-2 356 504 €	-32%
Outras Despesas Correntes	36 243 828 €	25 329 548 €	25 465 665 €	136 117 €	1%
Outros Valores	1 914 558 €	1 878 639 €	379 280 €	-1 499 359 €	-80%
TOTAL	59 904 383 €	50 589 110 €	45 317 046 €	-5 272 064 €	-10%

2. Revisão de Objetivos, Indicadores ou Metas

Em 2018, foi reformulado o indicador de desempenho 3.1, passando a constar:

- **Objetivo Operacional 3 - Aumentar os níveis da informação validada, relativa aos processos de notificação / registo de dispositivos médicos**

Indicador 3.1 – Percentagem de registos de entidades validados face ao total de registos entrados – Meta – 92,5%

Tolerância - 2,5%

Valor Crítico - 99,5%

3. Verificação da Informação que deve acompanhar a Autoavaliação do Serviço n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, DE 28.12

a. Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados

O INFARMED procura adequar a prestação dos seus serviços às necessidades e expectativas dos seus clientes e parceiros utilizando vários canais para obter o retorno de informação destes relativos às atividades planeadas e realizadas, incluindo reclamações:

O canal institucional consiste na comunicação e auscultação dos seus principais parceiros e membros do Conselho Consultivo do INFARMED, I.P., através de reuniões semestrais para apresentar, respetivamente, o Relatório de Atividade e o Plano de Atividade.

Em 2018 foi iniciada a formulação de um Plano Estratégico de Comunicação, procurando articular todas as ações de comunicação.

No que respeita à utilização de inquéritos, no ano em análise foram efetuadas avaliações setoriais sobre a atividade e serviços fornecidos pelo instituto, relativo a respostas a pedidos de aconselhamento regulamentar e científico, Atendimento, Cedência de Espaços de Reunião a Entidades Externas e Organização de Eventos bem como na área laboratorial, relativo a visitas ao laboratório.

Dos inquéritos sectoriais realizados apresentaram os seguintes resultados:

Cedência de Espaços de Reunião a Entidades Externas

Número de cedências de espaço: 16

Inquéritos respondidos: 14 (os inquéritos abordam itens relativos a Cedência, Meios Técnicos, Instalações e Satisfação global)

O nível de satisfação global demonstrado foi de 4,70% (numa escala de 1 a 5 sendo que 1 corresponde a “Muito insatisfeito”; 2 “Pouco satisfeito”; 3 “Satisfeito”; 4 “Bom” e 5 “Muito bom”).

Organização de Eventos

À organização de eventos foram aplicados dois tipos de questionários de satisfação consoante a sua tipologia:

- O que é dirigido à direção/serviço que solicita a sua organização e que fornece também os conteúdos para a sua concretização.

- O que é dirigido aos participantes no caso dos eventos abertos aos diversos públicos alvo e que implicam inscrição (conferências, manhãs informativas, tardes informativas e similares).

Os questionários apresentaram as seguintes escalas de classificação: “Muito insatisfeito”; “Pouco satisfeito”; “Satisfeito”; “Bom” e “Muito bom”.

O questionário aplicado à direção/serviço que solicita a organização do evento contém 4 itens além da avaliação global.

No período em análise o grau de satisfação global (conforme calculado para efeitos de BSC) em 2018 foi de 90,5%.

Resposta a pedidos de informação (canal escrito) – Atendimento / CIMI – O grau de satisfação deste indicador foi apurado anualmente em sede de monitorização do Plano de Atividade, tendo sido obtido em 2018 o resultado de 79%.

Periodicidade: O inquérito acompanha todas as respostas dadas por e-mail. A análise dos resultados é efetuada mensalmente.

b. Informação detalhada sobre o sistema de controlo interno

Todas as respostas apresentadas pelo INFARMED ao Questionário relativo ao Sistema de Controlo Interno (Anexo A do Documento Técnico n.º 1/2010 elaborado pelo CCAS) foram positivas (aplica).

c. Referência às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

No âmbito do QUAR todos os objetivos operacionais definidos foram atingidos ou superados.

d. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo de desempenho, evidenciando as condicionantes que afetem os resultados a atingir

O INFARMED, I.P. dispõe de mecanismos de controlo e de melhoria contínua exigidos pelas Normas ISO 9001:2015 e ISO 17025 na área laboratorial.

As principais conclusões sobre o desempenho anual do sistema e planos de melhoria definidos para o ano seguinte encontram-se documentadas nos Relatórios de Revisão pela Gestão.

Relativamente à monitorização de indicadores, ela é feita através da avaliação trimestral do Plano de Atividade do INFARMED, I.P. (objetivos e indicadores scorecard), bem como a atividade de gestão exercida pelos vários Serviços na monitorização de indicadores extra-scorecard. Esta atividade permite identificar desvios às metas estabelecidas e endereçar atempadamente medidas corretivas e preventivas de modo a corrigir ou inverter tendências observadas.

Os desvios apurados relativamente às metas e intervalos de cumprimento previstos no Plano de Atividade 2018, encontram-se identificados e justificados no Relatório de Atividades e integram medidas para o reforço positivo de desempenho.

Também como reforço positivo de desempenho, continuam a utilizar a metodologia Kaizen nas varias unidades onde foi aplicada. Outras medidas realizadas e a realizar fundamentais para a melhoria da eficiência do INFARMED, I.P., comunicação e transparência, são as de natureza tecnológica.

e. Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação

O INFARMED continuou a sua consolidação com uma agência de referência, reconhecida internacionalmente, obtendo o reconhecimento dos seus pares nas áreas da tabela seguinte:

Organismo comparável	Indicador de desempenho	Resultado do organismo	Resultado organismo comparável	Comentários
Autoridades europeias do Medicamento (congêneres do INFARMED, I.P.)	1.Procedimento de reconhecimento mútuo 2. Procedimento descentralizado (Estado-Membro de Referência)	Portugal - 3ª posição no ranking europeu (1º semestre)	31 Agências Europeias	Consolidação do papel de Portugal no contexto internacional através da participação no Sistema Europeu de Avaliação de Medicamentos
Autoridades europeias do Medicamento (congêneres do INFARMED, I.P.)	Procedimento centralizado	Portugal – no top 10 no ranking europeu	31 Agências Europeias	Idem
Membros do Comité dos Medicamentos Órfãos (EMA)	Percentagem dos pedidos submetidos avaliados por Portugal no âmbito da avaliação de pedidos de designação para medicamentos órfãos	Portugal - 2ª posição no ranking europeu	Membros intervenientes nesta avaliação no Comité dos Medicamentos Órfãos em 2018	
Membros do Comité PRAC	Número de participações como PRAC Rapporteur no que respeita a processos de arbitragem	Portugal - 3ª posição no ranking europeu	28 estados membros da UE pertencentes a este Comité	
OMCL – Official Medicines Control Laboratories/ estado membro UE	Percentagem de amostras de centralizados analisadas por Portugal, face ao total de amostras analisadas por todos os Estados Membros	Portugal - no top 3 no ranking europeu	28 Estados Membros UE	Prestigio e competitividade do OMCL português na UE

Organismo comparável	Indicador de desempenho	Resultado do organismo	Resultado organismo comparável	Comentários
OMCL – Oficial Medicines Control Laboratories/ estado membro UE	Percentagem de amostras de medicamentos de Reconhecimento Mútuo/Descentralizados analisadas por Portugal, face ao total de amostras analisadas por todos os Estados Membros	Portugal - 4ª posição no ranking europeu	28 Estados Membros UE	Prestígio e competitividade do OMCL português na UE

f. Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na autoavaliação do serviço

Em 2018 decorreram os inquéritos aos colaboradores para efeito de sondagem de opinião dos mesmos quanto à eventual deslocalização do INFARMED para a cidade do Porto, estes inquéritos deferiram dos anteriores realizados em anos anteriores.

Contudo, vista a desejável periodicidade bianual dos inquéritos de satisfação dos colaboradores, consideraram válidos os dados apurados no último inquérito realizado em 2017, cuja metodologia assenta no CAF (Common Assesment Framework).

O INFARMED apresentou os resultados deste último diagnóstico mais detalhadamente no último relatório de 2017, pelo que se apresentam em síntese as principais características e conclusões deste estudo.

Objetivo: Apurar o grau de satisfação dos trabalhadores do INFARMED, I.P. e identificar áreas suscetíveis de melhoria

Universo: Trabalhadores que integram o mapa de pessoal e exercem funções no INFARMED, I.P. (348)

Amostra e taxa de resposta: 194 trabalhadores, o que representa 55,7% do universo considerado

Estrutura do Questionário:

- 65 questões de resposta múltipla (questões fechadas) escala: Discordo completamente/Discordo/Concordo/Concordo completamente.

- 2 questões de resposta múltipla (questões fechadas) para avaliação do questionário: Discordo completamente/Discordo/Concordo/Concordo completamente.
- 3 questões de resposta opcional para identificação de: Direção, Antiguidade no INFARMED, I.P., Nível de escolaridade

As 65 questões foram agregadas em 7 dimensões, de acordo com a metodologia CAF: Motivação, Condições de trabalho – Ferramentas, Condições de trabalho – Clima, Liderança, Organização, Gestão e Sistemas de Gestão, e Desenvolvimento de Carreira.

Satisfação Global: A satisfação global foi positiva: 88,1% dos inquiridos revela satisfação positiva, isto é, 171 trabalhadores apreciaram, de forma positiva, o cômputo das questões apresentadas. A média global de todas as dimensões é de 2,86 pontos, numa escala de pontuação compreendida entre 1 e 4.

4. Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)

Não apresenta

5. Coerência entre os documentos legalmente previstos

Verifica-se a coerência dos documentos entregues com o legalmente previsto.

6. Estrutura do relatório (alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º) e coerência entre os elementos do QUAR e os documentos previsionais legalmente previstos.

A estrutura do RA de 2018 cumpre com a recomendação proposta pelo CCAS (Anexo II do DT n.º1 /2010).

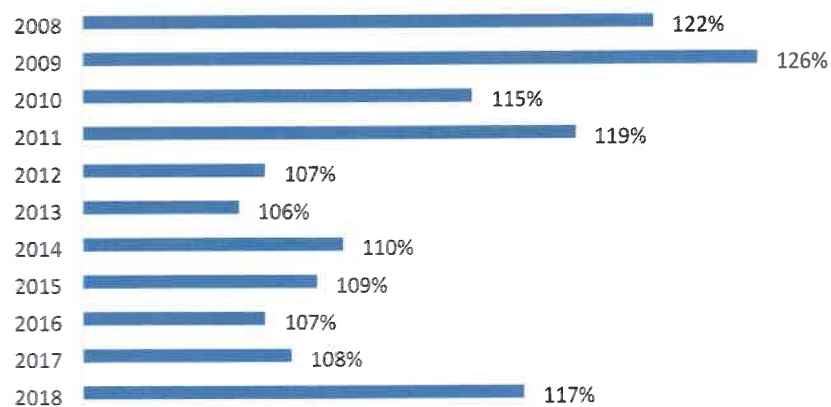
7. Cumprimento da data limite de entrega do relatório

O Relatório de Atividade foi rececionado na plataforma eletrónica SIADAP1, no dia 30 de maio de 2019, tendo sido solicitadas alterações ao QUAR a 31.05.2019, e remetida a versão final a 03.06.2019.

IV. HISTÓRICO DO DESEMPENHO INSTITUCIONAL

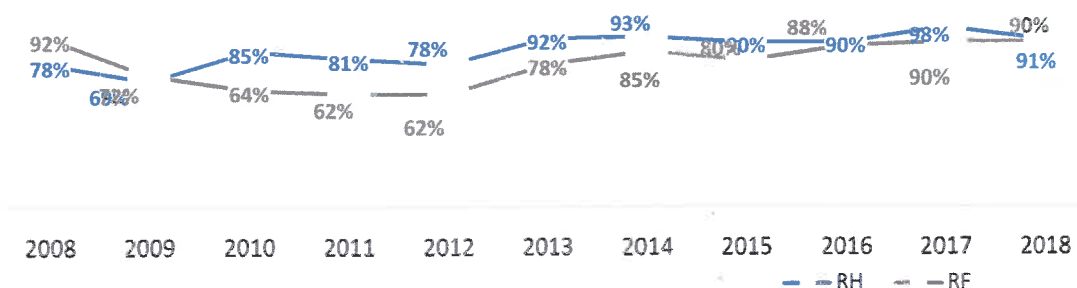
1. Histórico da Avaliação Global do Grau de Cumprimento dos Objetivos de QUAR

O gráfico seguinte permite-nos fazer uma leitura da taxa de realização global atingida, desde o ano de 2008.



2. Histórico da Avaliação Global dos Recursos Disponíveis

O gráfico apresentado permite-nos uma leitura das taxas da execução quer dos recursos humanos, quer dos recursos financeiros, nos anos compreendidos entre 2008 a 2018.



V. Documentos de Referência

A SGMS, na emissão do seu parecer, tomou como base os seguintes documentos:

- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro;
- As alterações introduzidas pelas Leis 64-A/2008, de 31 de dezembro, 55-A/2010, de 31 de dezembro e 66-B/2012, de 31 de dezembro;
- Orientação técnica das autoavaliações dos serviços elaborada pelo CCAS, nomeadamente na definição dos objetivos relevantes e na expressão qualitativa da avaliação de serviços (desempenho bom, satisfatório e insuficiente);
- Autoavaliação e respetivo QUAR de 2018;
- Ofício Circular n.º 13/GDG/08 do Direção-Geral da Administração e Emprego Público (DGAEP) de 21 de novembro de 2008;
- Proposta de Modelo do “Parecer com Análise Crítica da Autoavaliação” proposto pelo Grupo de Trabalho do CCAS;
- Documento técnico n.º 1/2010 do Grupo de Trabalho do CCAS - Rede GPEARI (Gabinete de Planeamento Estratégico, Avaliação e Relações Internacionais).

VI. Parecer da SGMS

O parecer da SGMS sobre a proposta de menção apresentada pelo INFARMED, foi elaborado com base na fundamentação constante na síntese da análise crítica identificada no ponto 2.

Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da autoavaliação que integra o RA de 2018, e considerando os critérios constantes do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, a proposta da SGMS para a menção qualitativa a atribuir em 2018 ao INFARMED é de **Desempenho Bom**, em concordância com a menção proposta pelo dirigente máximo do Serviço

Face ao exposto, propõe-se a remessa do presente parecer para o Gabinete da Sra. Ministra da Saúde para que, se assim for entendido superiormente, seja a presente análise crítica da Autoavaliação de 2018 do INFARMED homologada.

À consideração superior,

A Técnica Superior



Ana Chastre

Ana Chastre

De: SIADAP SGMS
Enviado: 31 de maio de 2019 16:42
Para: 'Eugenia Lopes'; SIADAP SGMS
Cc: gpq
Assunto: RE: Monitorização anual QUAR 2018 - Infarmed
Anexos: INFARMED_QUAR2018_alterar.xlsx

Exma. Senhora Dra. Eugénia,

Conforme conversa telefónica, reencaminho o vosso ficheiro QUAR 2018, no qual deverão corrigir as colunas referentes aos desvios em %, quer dos recursos humanos, quer dos recursos financeiros. (sublinhado a amarelo).

Deverão proceder ao envio do documento retificado na próxima 2.ª feira, assim como do RA caso seja necessário efetuar alterações face ao exposto.

Com os melhores cumprimentos,

Ana Chastre
Técnica Superior

SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE | Secretariat General of the Ministry of Health
Av. João Crisóstomo, 9 - 1.º
1049-062 Lisboa, PORTUGAL

TEL: +351 217 984 200 FAX: +351 217 984 240
sg@sg.min-saude.pt
www.sg.min-saude.pt

PENSE ANTES DE IMPRIMIR



De: Eugenia Lopes <eugenia.lopes@infarmed.pt>
Enviada: 30 de maio de 2019 18:53
Para: SIADAP SGMS <siadap.sgms@sg.min-saude.pt>; Ana Chastre <anachastre@sg.min-saude.pt>
Cc: gpq <gpq@infarmed.pt>
Assunto: FW: Monitorização anual QUAR 2018 - Infarmed

Cara Dra. Ana Chastre,

Junto em anexo o referido ficheiro editável com a monitorização anual do QUAR 2018 e informo que já o tínhamos enviado no passado dia 30 de março (para cumprir o prazo de envio deste documento) conforme email enviado nesse dia para a SGMS (na altura, não foi possível concluir em tempo o Relatório, facto que dou conta nesse email – pf ver abaixo).