

**Resolução PR nº 02/2013**

	<b>SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL</b>
	<b>MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR</b>
	<b>INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL</b>

<b>PRESIDÊNCIA</b>	<b>18/03/2013</b>
<b>RESOLUÇÃO</b>	<b>Nº 02/2013</b>

Assunto: Adotar o Manual da Qualidade

**O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI**, no exercício das suas atribuições,

**CONSIDERANDO** a busca pela excelência na prestação dos serviços, através da melhoria contínua dos processos, visando aumentar a satisfação dos usuários do Sistema de Propriedade Industrial, bem como dos cidadãos em geral, e

**CONSIDERANDO**, ainda, a necessidade da adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade que garanta produtos e serviços em conformidade com os padrões estabelecidos pela legislação vigente e pelos Acordos e Tratados Internacionais, bem como de capacitar, aperfeiçoar e valorizar os recursos humanos, adequando a infra-estrutura e o ambiente de trabalho às diversas atividades, para assegurar o desenvolvimento das competências com excelência,

**RESOLVE:**

Art. 1º Adotar, no âmbito do Instituto Nacional da Propriedade Industrial, o Manual da Qualidade, aprovado na Reunião de Diretoria, realizada no dia 21 de agosto de 2012.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data e sua publicação se dará no Boletim de Pessoal.

**Jorge de Paula Costa Avila**

Presidente

**Anexos:**


 Título do Documento:	Tipo de Documento: <b>Manual da Qualidade</b>	<b>CQUAL</b>	Página: <b>13/875</b>
	<b>Manual da Qualidade</b>	Código: <b>MQ</b>	Versão: <b>01</b>
		Procedimento: não aplicável	

**SUMÁRIO**

Capítulo I - Introdução	15
I.1 - Breve Histórico.....	15
I.2 - Missão .....	15
I.3 - Visão .....	15
I.4 - Valores .....	15
I.5 - Localização no Rio de Janeiro.....	16
Capítulo II – Marcos de Referência	16
II.1 - Responsabilidade da Chefia .....	16
II.2 - Política da Qualidade .....	17
II.3 - Objetivos da Qualidade.....	17
II.4 - Escopo.....	17
II.5 - Exclusões .....	18
Capítulo III - Organização do Manual	18
III.1 - Organização do SGQ .....	18
III.2 - Organograma Regimental do INPI .....	19
Capítulo IV – Sistema de Gestão da Qualidade	20
IV.1 - Requisitos Gerais .....	20
IV.2 - Requisitos da Documentação .....	21
Capítulo V - Responsabilidade da Direção	22
V.1 - Comprometimento da Liderança.....	22
V.2 - Foco no Cliente .....	22
V.3 - Política da Qualidade .....	22
V.4 - Planejamento da Qualidade.....	22
V.5 - Responsabilidade, Autoridade e Comunicação .....	22
V.6 - Análise Crítica pela Liderança .....	23
Capítulo VI – Gestão de Recursos	23
VI.1 - Provisão de Recursos.....	24
VI.3 - Infraestrutura e Ambiente de Trabalho .....	25
Capítulo VII - Realização do Serviço	25
VII.1 - Planejamento .....	25
VII.2 - Processos relacionados a usuários.....	25
VII.3 - Projeto e Desenvolvimento .....	26
VII.4 - Aquisição.....	26
VII.5 - Produção e Fornecimento de Serviço.....	26

VII.6 - Controle de Equipamento de Medição e Monitoramento .....	26
Capítulo VIII - Medição, Análise e Melhoria	26
VIII.1 - Generalidades.....	27
VIII.2 - Medição e Monitoramento.....	27
VIII.3 - Controle de Serviço Não-Conforme .....	27
VIII.4 - Análise de Dados .....	27
VIII.5 - Melhorias .....	27
Capítulo IX – Alterações do Manual	27

### Responsáveis pela aprovação deste Manual da Qualidade do INPI

Jorge de Paula Costa Ávila	Presidente
Ademir Tardelli	Vice-Presidente
Josefina Sales de Oliveira	Chefe de Gabinete
Breno Bello de Almeida Neves	Diretor de Contratos, Indicações Geográficas e Registros
Denise Nogueira Gregory	Diretora de Cooperação para o Desenvolvimento
Julio César Castelo Branco Reis Moreira	Diretor de Patentes
Leonardo de Paula Luiz	Diretor de Administração
Vinicius Bogéa Câmara	Diretor de Marcas
Carlos Pazos Rodrigues	Chefe do Centro de Defesa da Propriedade Industrial
Claudio Alvares Sabatini	Auditor-Chefe
Daniele Michel Soares Neves	Corregedora
Denise Fonseca Belém	Ouvidora
Gerson da Costa Correa	Coordenador-Geral de Recursos e Processos Administrativos de Nulidade
Lúcia Motta Igrejas Lopes	Coordenadora-Geral de Comunicação Social
Luiz Otavio Beaklini	Coordenador-Geral da Qualidade
Marcus Vinicius de Oliveira Dudkiewicz	Coordenador de Inserção Internacional e Temas Globais
Mauro Sodr�e Maia	Procurador-Chefe da Procuradoria Federal Especializada junto ao INPI
Neusa Mansour	Coordenadora-Geral de Tecnologia da Informa�o
Pedro Areas Burlandy	Coordenador-Geral de Planejamento e Orçamento
Sergio Medeiros Paulino de Carvalho	Assessor de Assuntos Econ�micos

### Este Manual foi elaborado pela Equipe CQUAL

Luiz Otavio Beaklini	Coordenador-Geral da Qualidade
Neide Louro de Souza Rabello	Coordenadora-Geral da Qualidade Substituta
Ricardo Silva de Siqueira	Chefe da DQUAL I
Gerardo P. P. Silveira Junior	Chefe da DQUAL II
Renata Monteiro de Almeida	Chefe da DQUAL III
Liane Cardoso de Luna	
Maria Alice Camargo Calliari	
Sandra Maria Alves Rodrigues	

## **Capítulo I - Introdução**

### **I.1 - Breve Histórico**

O Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), criado em 1970, é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), sendo responsável pelo aperfeiçoamento, disseminação e gestão do sistema brasileiro de concessão e garantia de direitos de propriedade intelectual para a indústria.

Entre os serviços do INPI estão os registros de marcas, desenhos industriais, indicações geográficas, programas de computador e topografias de circuitos integrados, a concessão de patentes e as averbações de contratos de franquia e das distintas modalidades de transferência de tecnologia. Na economia do conhecimento, estes direitos se transformam em diferenciais competitivos, estimulando o surgimento constante de novas identidades e soluções técnicas.

### **I.2 - Missão**

Criar um Sistema de Propriedade Industrial que estimule a inovação, promova a competitividade e favoreça o desenvolvimento tecnológico, econômico e social do País.

### **I.3 - Visão**

O INPI deverá ser um dos Institutos de Propriedade Intelectual de referência no mundo, no que tange à eficiência e à qualidade dos seus diversos serviços.

### **I.4 - Valores**

a) **Transparência** – Conduzir as atividades do Instituto de maneira ética, agindo sempre com honestidade, confiança, respeito e lealdade no relacionamento com os públicos interno e externo.

b) **Cooperação** – Os serviços do INPI são reconhecidos como resultado do esforço coletivo e, portanto, impõe-se a existência de um ambiente de cooperação contínua.

c) **Compromisso com Resultados** – Buscar soluções inovadoras que favoreçam o aprendizado contínuo e o entusiasmo para alcançar resultados que agreguem valor ao Instituto.

d) Proatividade – Agir com alto grau de responsabilidade social e iniciativa pessoal e coletiva, desenvolvendo a criatividade para a solução dos problemas e o sentido de urgência nos diferentes processos organizacionais.

e) Liberdade de Pensamento e Expressão – O INPI depende da contribuição intelectual de cada um de seus colaboradores e constrói, para tanto, um ambiente que promova sua produção e manifestação.

## **I.5 - Localização no Rio de Janeiro**

Prédio SB – Rua São Bento, 1 – CEP 20090-010 RJ

Prédio MV – Rua Mayrink Veiga, 9 – CEP 20091-050 RJ

E-mail: [cqual@inpi.gov.br](mailto:cqual@inpi.gov.br)

## **Capítulo II – Marcos de Referência**

### **II.1 - Responsabilidade da Chefia**

No tocante ao cumprimento integral dos objetivos e metas aqui divulgados, faz-se indispensável o comprometimento responsável da Liderança do INPI na geração das condições técnicas, administrativas, comportamentais e disciplinares cabíveis.

Para garantir a multiplicação da Política da Qualidade em todos os níveis da organização de maneira eficaz, eficiente e efetiva, a Unidade responsável pela Qualidade do INPI, Coordenação-Geral da Qualidade (CQUAL), compôs Grupos de Colaboradores (GC) em todo INPI.

O Coordenador-Geral da Qualidade, os servidores lotados na CQUAL e os Grupos de Colaboradores envolvem-se permanentemente na conscientização da cultura da Qualidade, através da disseminação dos requisitos deste Manual, sendo responsabilidade contínua do Coordenador-Geral da Qualidade sua atualização e divulgação em todos os níveis do INPI.

Cada colaborador é responsável pela conformidade de seu trabalho com as normas em vigor e somente concluirá cada atividade, quando a qualidade planejada e declarada em cada documento específico for alcançada. Quando couber, medidas corretivas ou preventivas devem ser sempre aplicadas para a manutenção da melhoria contínua dos resultados.

A sensibilização para a Qualidade, em todos os níveis da organização, interna e externamente (servidores, parceiros, usuários e fornecedores), fundamenta-se no paradigma de evitar erros, ao invés de desperdiçar recursos em corrigi-los.

## **II.2 - Política da Qualidade**

Buscar a excelência na prestação dos serviços, através da melhoria contínua dos processos, visando aumentar a satisfação dos cidadãos, usuários e clientes.

Adotar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que garanta produtos e serviços em conformidade com os padrões estabelecidos pela legislação vigente e pelos Acordos e Tratados Internacionais.

Capacitar, aperfeiçoar e valorizar os recursos humanos, adequando a infra-estrutura e o ambiente de trabalho às diversas atividades, para assegurar o desenvolvimento das competências com excelência.

## **II.3 - Objetivos da Qualidade**

Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade no INPI até 2015.

Sensibilizar e capacitar servidores para compor Grupos de Colaboradores (GC) suficientes e motivados para manter o gerenciamento dos processos em melhoria contínua.

Promover auditorias da Qualidade regulares para identificar conformidades, não-conformidades e oportunidades para melhorias.

Identificar, compreender e atuar quanto às expectativas de satisfação dos usuários na prestação de serviços com excelência pelo INPI.

## **II.4 - Escopo**

Implementar um SGQ que envolva todos os processos do INPI numa abordagem de melhoria contínua, para otimizar as rotinas e satisfazer plenamente os usuários, iniciando pela certificação NBR ISO 9001:2008 para a Busca e Exame Preliminar dos Pedidos do Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes (PCT) e para o Exame de Pedidos de Registro de Marcas até o final de 2015.

## II.5 - Exclusões

O SGQ do INPI atende a todos os requisitos da NBR ISO 9001:2008, excetuando-se os seguintes itens:

7.3 – Projeto e desenvolvimento, porque o INPI não elabora projetos para produtos.

7.5.2 – Validação dos processos de produção e prestação de serviço, pois existem etapas durante a análise das atividades que asseguram a conclusão de julgamento eficiente.

7.6 – Controle de dispositivos de medição e monitoramento, porque as atividades do INPI não demandam utilização de equipamentos específicos.

## Capítulo III - Organização do Manual

Objetivo: Oferecer a todos os interessados uma visão geral do INPI e da implementação de um SGQ que fortaleça a confiança da sociedade quanto à prestação de seus serviços.

Será mantida uma versão atualizada deste Manual no Portal do INPI na Internet e na Intranet. Será considerada uma versão de divulgação e é cópia não-controlada.

Quaisquer alterações neste Manual são de responsabilidade exclusiva da Coordenação-Geral da Qualidade e serão registradas no Capítulo IX deste Manual.

### III.1 - Organização do SGQ

O SGQ do INPI está organizado segundo os requisitos referenciados pela NBR ISO 9001:2008 e pelas demais normas ou regulamentos instituídos ou adotados pelo Governo Federal com vistas à qualidade e à excelência na prestação de serviços públicos. Sua aplicação ocorre em todos os níveis do organograma regimental apresentado na Figura 1. Esta estrutura instituída pelo Decreto nº 7356, de 12/11/2010, cria a Coordenação-Geral da Qualidade, com o cargo de Coordenador-Geral da Qualidade e mais três Divisões da Qualidade (DQUAL I, DQUAL II e DQUAL III), com três cargos de chefia. Essas três Unidades intermediárias são responsáveis, respectivamente, pela qualidade das atividades de Patentes e de Articulação e Informação Tecnológica (DQUAL I), de Marcas, Contratos de Tecnologia e Outros Registros (DQUAL II) e Administrativas (DQUAL III).

O Coordenador-Geral da Qualidade tem autoridade e responsabilidade para assegurar o

estabelecimento dos meios necessários para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, devendo relatar ao Presidente o desempenho do SGQ, bem como qualquer necessidade de melhoria e assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos usuários em toda a Organização.

Os chefes de Divisão da Qualidade são responsáveis por garantir que a qualidade das atividades nas suas áreas de atuação se desenvolva em conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001:2008.

### III.2 - Organograma Regimental do INPI

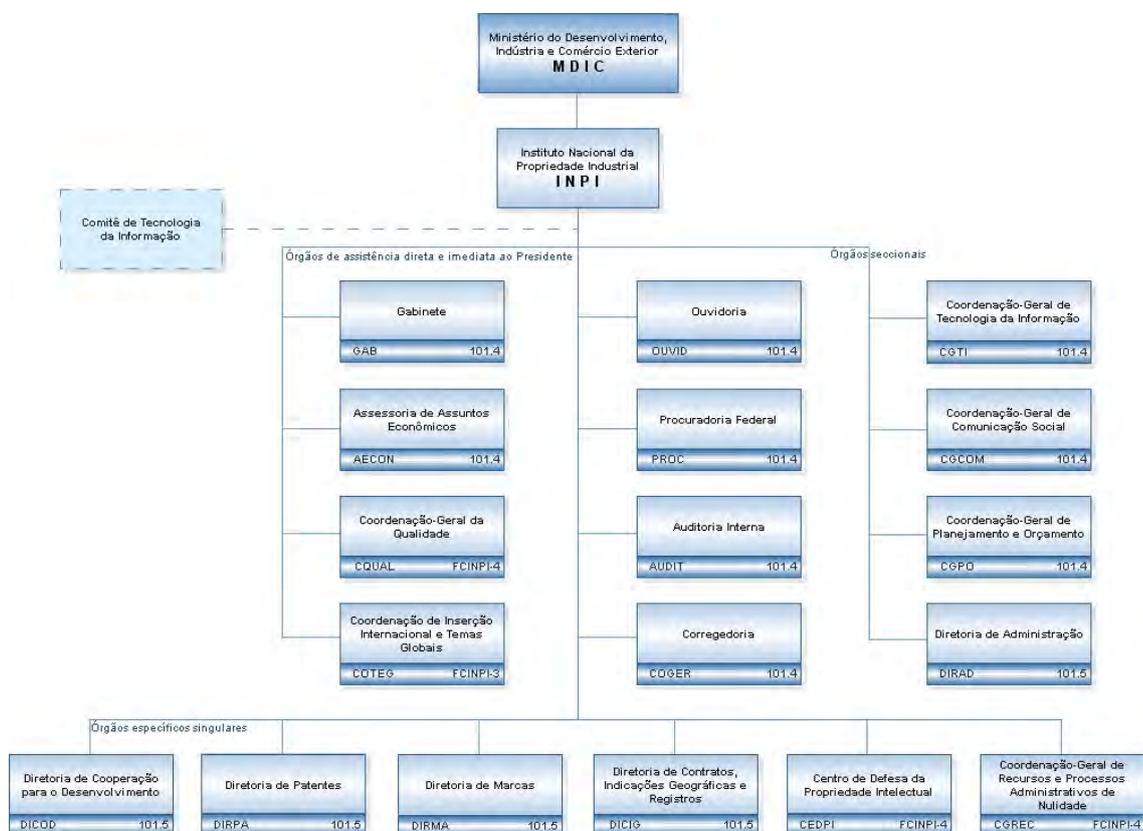


Figura 1- Organograma Regimental do INPI (Simplificado)

## Capítulo IV – Sistema de Gestão da Qualidade

Objetivo: define e descreve o Sistema de Gestão da Qualidade do INPI.

### IV.1 - Requisitos Gerais

O INPI implementa, documenta e mantém um SGQ, buscando atingir resultados advindos da melhoria contínua dos processos, tanto nos macroprocessos, quanto nos de suporte administrativo (apoio), numa sequência e interação, conforme modelo demonstrado na Figura 2:



Figura 2- Modelo do SGQ do INPI baseado em Processos

## IV.2 - Requisitos da Documentação

Os recursos necessários à operacionalização e ao monitoramento do SGQ são identificados e disponibilizados para sua aplicação.

Cada rotina geral do SGQ é descrita em um Procedimento (PQ) e sua respectiva Instrução (IQ). Sempre que possível, estas informações devem constar em um mesmo documento, num texto único, intitulado Procedimento (PQ). Esses documentos se ocupam de descrever cada processo do INPI e explicitar as responsabilidades sobre o mesmo. Eles são elaborados e aprovados pelos responsáveis pelas atividades e distribuídos às Unidades envolvidas e, quando o caso requer, realizado o devido treinamento.

Os documentos do SGQ do INPI obedecem à hierarquia indicada na Figura 3.

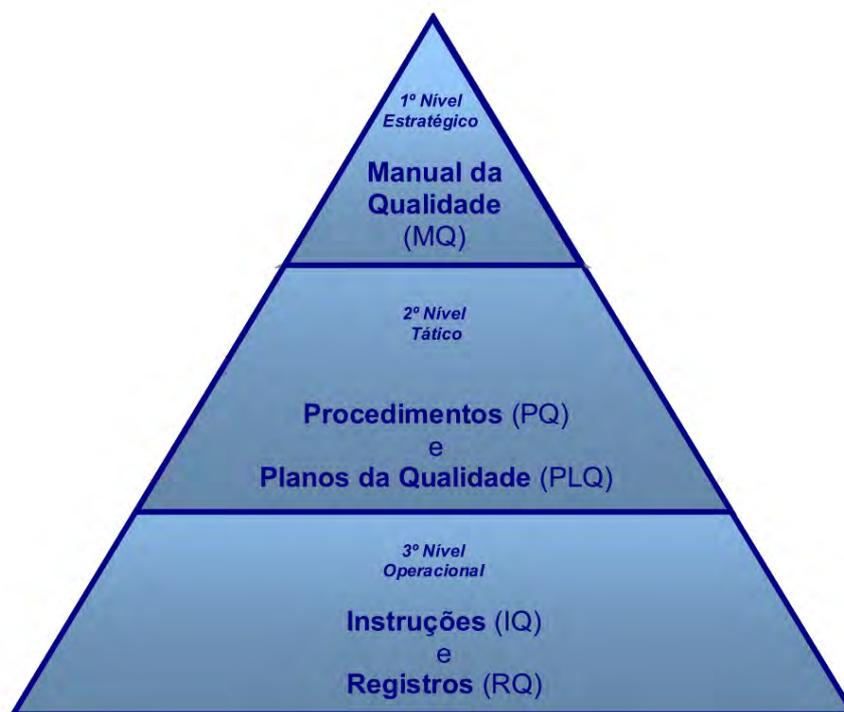


Figura 3- Modelo de Hierarquia dos Documentos do SGQ do INPI

Listas Mestras de Documentos e de Registros identificam e controlam todos os documentos do SGQ do INPI, garantindo fácil acesso e rastreabilidade a todos. A manutenção, atualização e divulgação é responsabilidade da Coordenação-Geral da Qualidade. As listas estão disponíveis na página da Qualidade na Intranet.

Cópias controladas são mantidas atualizadas, em meio eletrônico, em pasta específica na CQUAL. Documentos fora desse padrão são considerados cópias não-controladas. Os

documentos do SGQ (MQ, PQ, PLQ, IQ e RQ) são mantidos em meio eletrônico. A segurança desses documentos e dados é garantida pelas cópias de segurança mantidas pela Coordenação–Geral de Tecnologia da Informação (CGTI).

## **Capítulo V - Responsabilidade da Direção**

Objetivo: Define o comprometimento da Liderança do INPI com a implementação e desenvolvimento do SGQ, na busca incessante da melhoria contínua de todos os seus processos e da satisfação plena de seus usuários.

### **V.1 - Comprometimento da Liderança**

O comprometimento da Alta Administração se evidencia pelo estabelecimento da Política da Qualidade, conforme descrita neste Manual (item II.2) e seus objetivos, aqui relatados (item II.3) e instituída pela Portaria Nº 238/12, de 26/04/2012.

### **V.2 - Foco no Cliente**

O SGQ do INPI assegura que as necessidades e expectativas dos usuários sejam conhecidas e transformadas em requisitos a serem atendidos. Procedimentos específicos são estabelecidos para orientar o relacionamento com o usuário, desde a gestão das reclamações até a análise do nível de satisfação.

### **V.3 - Política da Qualidade**

O comprometimento com a Política da Qualidade e sua contínua aplicabilidade (ver item II.2) são avaliados por indicadores estabelecidos pelo SGQ e a evolução desses indicadores é tema da pauta das Reuniões de Análise Crítica da Liderança.

### **V.4 - Planejamento da Qualidade**

O projeto estratégico denominado "Implantação do Programa INPI da Qualidade" é responsabilidade da CQUAL, cuja estrutura está comprometida com a implementação e manutenção do SGQ em toda a Organização.

### **V.5 - Responsabilidade, Autoridade e Comunicação**

Os níveis de responsabilidade e autoridade estão definidos na estrutura regimental do INPI

e representado no organograma regimental (figura 1). O Coordenador-Geral da Qualidade designado pelo Presidente é a autoridade responsável pela implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme a NBR ISO 9001:2008. Ele relata o desempenho do sistema à Liderança, em Reuniões de Análise Crítica, incluindo as necessidades de melhoria, enquanto estabelece e divulga os procedimentos necessários para que os requisitos dos usuários sejam conhecidos e satisfeitos pela organização.

O SGQ estabelece os seguintes mecanismos de comunicação interna:

- 1 – Reuniões com os Grupos de Colaboradores (GC) das diversas Unidades do INPI;
- 2 – Rede interna de informática;
- 3 – Pasta disponibilizada para a Diretoria de Patentes (DIRPA) sobre assuntos relacionados ao Patent Cooperation Treaty/PCT, nomeada como Qualidade (no servidor Odin);
- 4 – Sistema REDMINE, originário da CGTI, utilizado pela CQUAL como forma de agilizar as medidas preventivas e corretivas nos processos que envolvam procedimentos de informática;
- 5 – A Coordenação-Geral de Comunicação (CGCOM) é uma importante parceira na divulgação das informações do SGQ, por exemplo, via Cadernos do INPI, Clipping e Comunicados por mala direta, Boletim do INPI/BINPI, Notícias do INPI e Blog da Comunicação;
- 6 – A Diretoria de Administração (DIRAD), através da Coordenação-Geral de Recursos Humanos (CGRH), publica, com a frequência necessária, o Boletim de Pessoal mantendo atualizada a divulgação das informações sobre os atos pertinentes aos servidores.

## **V.6 - Análise Crítica pela Liderança**

A Análise Crítica do SGQ pela Liderança é realizada, no mínimo uma vez ao ano em reunião agendada pela Presidência para tal, com a participação do Coordenador-Geral da Qualidade e autoridades de 1º nível hierárquico da organização (Presidente, Vice-Presidente e Diretores).

## **Capítulo VI – Gestão de Recursos**

Objetivo: Estabelecer critérios para identificar e suprir, em tempo hábil, os recursos necessários para a gestão da CQUAL, para manter e melhorar o SGQ do INPI e aumentar o índice de satisfação dos usuários.

## **VI.1 - Provisão de Recursos**

Os recursos necessários para implementar, manter e melhorar o SGQ do INPI deverão ser previstos na Lei Orçamentária Anual (LOA), de acordo com os limites estabelecidos e as prioridades definidas pela Presidência do INPI.

## **VI.2 - Recursos Humanos**

A sensibilização e o treinamento dos servidores, estagiários e colaboradores deverão abordar a Política da Qualidade, enfatizando o valor inestimável da participação de todos na melhoria dos processos da Organização e a importância do respeito à conformidade dos requisitos propostos pelo SGQ do INPI. As habilidades e competências são administradas pela Política de Recursos Humanos, calcada em ferramentas de gestão, desenvolvida em meio eletrônico, como o Sistema de Gestão de Desempenho (SISGD). Ele contribui para a promoção da melhoria dos serviços públicos prestados e subsidia a política de gestão de pessoas, alinhada às carreiras do INPI. O Centro de Educação Corporativa (CETEC) atua no desenvolvimento das habilidades do corpo funcional, através de seus Programas, como o de Orientação e Integração de Novos Servidores (PROINS), o de Desenvolvimento de Equipes (PDE), o de Desenvolvimento de Gestores (PDG) e o de Estágio.

A valorização das pessoas é percebida, ainda, nas várias atividades propostas pela Divisão de Saúde Ocupacional (DISAO), algumas vezes em conjunto com outras Divisões de Recursos Humanos, como nos casos de remoção a pedido, com a Divisão de Carreira e Desempenho de Recursos Humanos (DICAD), onde o perfil profissiográfico do servidor e o interesse e a necessidade das Unidades do INPI são harmonizados. A DISAO desenvolve, também:

- 1- Programa Qualidade de Vida com sessões de Shiatsuoterapia, Reflexologia, Fisioterapia, Ginástica Laboral, Pilates;
- 2- Campanhas de Saúde pontuais: doação de sangue, prevenção contra dengue, cuidados no verão, vacinação antigripal, testes e orientação quanto a doenças metabólicas, saúde bucal, alimentação para grávidas, dentre outras;
- 3- Programa de Prevenção à Dependência Química (PRODEQ);
- 4- Atendimento psicológico de conflitos interpessoais no trabalho, odontológico e médico em consultórios nos prédios do INPI;
- 5- Organização de Coral;
- 6- Campanhas Sociais: do agasalho, brinquedos e livros para o Natal, auxílio à flagelados;
- 7- Programa de Saúde Ocupacional, envolvendo Equipe Multiprofissional, formada por profissionais de medicina do trabalho, psicologia, odontologia, serviço social e enfermagem, com ações de promoção, prevenção, vigilância e perícia da saúde.

### **VI.3 - Infraestrutura e Ambiente de Trabalho**

O INPI dota suas Unidades com a infraestrutura adequada para o cumprimento dos requisitos do SGQ. As condições do ambiente de trabalho são objeto de planejamento específico, com a preocupação de adotar mobiliário ergonômico e aumentar a salubridade do espaço. Quanto à segurança física das pessoas e das instalações prediais, existem empresas terceirizadas de brigada de incêndio e de recepção, que realizam controle na entrada e saída dos prédios.

### **Capítulo VII - Realização do Serviço**

Objetivo: Define orientações para o planejamento, o desenvolvimento e o controle dos processos pertinentes à realização dos serviços do INPI.

#### **VII.1 - Planejamento**

Os serviços realizados pelo INPI, referentes aos macroprocessos, são formalizados como indicados a seguir:

Carta patente; certificado de registro de marca; certificado de registro de indicação geográfica; certificado de registro de programa de computador; certificado de registro de desenho industrial; as averbações de contratos de franquia e das distintas modalidades de transferência de tecnologia; capacitação e titulação em Mestre Profissional de Propriedade Industrial e Inovação.

Sendo o Brasil um dos países signatários do Tratado de Cooperação em Matéria de Patentes (PCT), o INPI oferece serviços, através deste Tratado, para auxiliar o cidadão que deseje depositar um pedido de patente em outros países. Além disso, desde 2009, o Brasil é uma das dezessete Autoridades Internacionais em Busca e Exame Preliminar de Patente, tendo, também plenas condições de oferecer esses serviços.

#### **VII.2 - Processos relacionados a usuários**

O INPI implementa formas eficazes de se comunicar com os usuários. O canal oficial de divulgação do INPI é a Revista da Propriedade Industrial (RPI), disponibilizada no Portal do INPI, o qual dá acesso para todas as Diretorias, no sistema “Fale Conosco”. Este sistema permite que os usuários acessem os serviços prestados, formulando perguntas, reclamando, elogiando ou apresentando sugestões. Além disso, dando cumprimento à Lei de Acesso à Informação, disponibiliza no Portal, espaço para que o usuário consulte dados de seu interesse. Dispõe-se, ainda, de Ouvidoria, como última instância para o recebimento e tratamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios. As Diretorias oferecem