



Documento Assinado Digitalmente por: MARILIA LUCINDA SANTANA DE SIQUEIRA BEZERRA  
Acesse em: <https://etce.ice.pe.gov.br/epd/validaDoc.seam> Código do documento: a00185c4-3dca-4098-a157-dd7c6cf36ecf

# Relatório de Desempenho da Gestão





Documento Assinado Digitalmente por: MARILIA LUCINDA SANTANA DE SIQUEIRA BEZERRA  
Acesse em: <https://etc.e.ptce.gov.br/epi/validaDoc.seam> Código do documento: a00185c4-3dca-4098-a157-dd7c6cf36ecf

**MARÍLIA BEZERRA**

Diretora Presidente

**LUIS SIQUEIRA**

Diretor de Gestão

**JOSÉ ERICKSON VIDAL**

Diretor de Operações

**MAURO CHAVES**

Diretor de Planejamento

**ADA SIQUEIRA**

Coordenadoria Institucional

**JULIANA BOUDOUX**

Coordenadoria Jurídica

**GIOVANNI PELINCA**

Coordenadoria de Tecnologia da Informação



# APRESENTAÇÃO

---

Este relatório tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas e as metas alcançadas ao longo do primeiro ano de gestão (de fevereiro a dezembro de 2019) da senhora Marília Bezerra e equipe à frente da Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal (EPTI).

Durante este período, registramos mudanças significativas na legislação do Sistema de Transporte de Passageiros Intermunicipal de Pernambuco que nos permitiu avanços, a exemplo da criação do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco e o Recadastramento das empresas do Transporte Regular.

O Governador Paulo Câmara, sensível à causa dos milhares de trabalhadores que atuavam no transporte de passageiros de forma irregular nas estradas do Estado, regulamentou o segmento do Transporte Complementar.

Outra conquista foi a publicação da licitação que prevê obras de manutenção e recuperação de diversos terminais rodoviários de Pernambuco. As primeiras ordens de serviço estão previstas para serem assinadas em março do ano vigente (2020), contemplando os equipamentos de Tabira, Araripina e Canhotinho.

As ações contínuas de fiscalização nas estradas foram ampliadas reforçando as diretrizes legais do serviço de fretamento, e abordagens educativas contribuíram para o aumento da regularização dos veículos que prestam este serviço.

Recife, Março de 2020.



## FEVEREIRO

---

**POSSE DA NOVA DIRETORA PRESIDENTE** - Em 15 de fevereiro a senhora Marília Bezerra é nomeada pelo Excelentíssimo Senhor Governador Paulo Câmara como Diretora Presidente da Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal (EPTI), pelo Ato nº 4.129, publicado em Diário Oficial do Estado de Pernambuco em 16 de fevereiro de 2019.

**NOVOS EQUIPAMENTOS** – Foi realizada a distribuição de 10 (dez) laptops, tendo os mesmos sido recebidos em dezembro de 2018.

**CONVÊNIOS COM O DER** – Foi encaminhada ao DER (Departamento de Estradas de Rodagem) a minuta de renovação dos Convênios nº 001 e 002/2018 de fiscalização e manutenção dos terminais rodoviários, respectivamente.

## MARÇO

---

**VISITA AOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS** - A nova equipe administrativa da EPTI inicia visitas aos terminais rodoviários do Estado a fim de apresentar um relatório sobre a real situação de cada um dos equipamentos. No mês de março, foram visitados os terminais de Amaraji, Chã Grande, Chã de Alegria, Glória do Goitá, Gravatá, Limoeiro, Primavera, Vitória de Santo Antão, Carpina, Barreiros, Catende, Escada, Gameleira, Palmares, Ribeirão, Rio Formoso, Sirinhaém e Tabira.

**RENOVAÇÃO DE CONVÊNIO COM O CTM** – A EPTI renova o Convênio nº 003/2018 junto ao Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife (CTM), que visa a parceria entre os órgãos na fiscalização da Região Metropolitana do Recife ao transporte irregular de passageiros.



**LICITAÇÃO DE LINHAS REGULARES (CONCORRÊNCIA Nº 001/2014) –**

Solicitação de prazo ao Tribunal de Contas do Estado (TCE-PE) para estudo técnico a fim de realizar uma nova licitação.

**REAJUSTE DA TARIFA DE EMBARQUE -**

Foi deferido pela Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE) o reajuste da tarifa de embarque nos terminais rodoviários do Estado administrados, via concessão, pela SOCICAM.

**TERMINAL DE PETROLÂNDIA –**

Terminal sob administração de um ex-funcionário da SOCICAM, que administrava de acordo com sua conveniência. Atuando a EPTI na solução do conflito, providenciando o afastamento do mesmo, e assumindo a administração do equipamento.

**RELATÓRIO DE MULTAS –**

Solicitação do relatório de multas aplicadas pelo DER (Departamento de Estradas de Rodagem) em função dos Convênios Nº 001 e 002 junto a esta EPTI.

**RELATÓRIO DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS –**

Solicitação junto ao DER (Departamento de Estradas de Rodagem) do relatório acerca dos números de contrato com Celpe (Companhia Energética de Pernambuco) e Compesa (Companhia Pernambucana de Saneamento), bem como seus respectivos valores pagos no exercício de 2018 e ainda solicitação do sequencial do IPTU (Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana) de todos os terminais rodoviários do Estado. Até o momento aguardando estas informações.



## ABRIL

---

**RELATÓRIO DOS TERMINAIS RODOVIÁRIOS** – O levantamento da situação dos terminais rodoviários tem continuidade com visitas aos municípios de Arcoverde, Belo Jardim, Bezerros, Caruaru, Custódia, Pedra, Cruzeiro do Nordeste, Pesqueira, Sanharó, Sertânia, Surubim, Venturosa, Limoeiro, Garanhuns, Petrolina, Cachoeirinha, Araripina, Afogados da Ingazeira, Salgueiro e Vertentes.

**CESSÃO DE TERMINAL RODOVIÁRIO** – Assinatura do convênio de Cessão do Terminal Rodoviário de Cupira (22/04/2019) ao Poder Executivo Municipal.

**FISCALIZAÇÃO SEMANA SANTA** – Em fiscalização ao transporte clandestino, a EPTI reforçou suas ações durante o feriadão da Semana Santa. Em parceria com DER (Departamento de Estradas de Rodagem de Pernambuco), realizou intervenções no município de Nova Jerusalém, principal rota turística do período em função do espetáculo da Paixão de Cristo. As equipes de fiscais abordaram mais de 112 veículos durante as ações.

**RENOVAÇÃO DE CONTRATO COM A CAIXA ECONÔMICA** – A EPTI viabilizou, por meio de contrato junto a Caixa Econômica Federal, a emissão de boletos bancários para a cobrança de multas, licenciamento e demais taxas.

**SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DA SEDE** – Em reunião com a Secretaria de Administração do Estado (SAD), a Presidência solicita a mudança de sede desta EPTI em função das condições estruturais precárias do Palácio Frei Caneca – Antiga Vice Governadoria.



**CONTROLE DE CONTRATOS E CONVÊNIOS** – A EPTI, por meio da Diretoria de Gestão, desenvolveu um sistema eletrônico para o controle de Contratos e Convênios, a fim de facilitar as renovações e consulta aos mesmos por toda a Diretoria Executiva.

## MAIO

---

**TARIFA DO TRANSPORTE INTERMUNICIPAL** – A EPTI encaminha a solicitação do SERPE-PE (Sindicato das Empresas de Transportes Rodoviários de Passageiros do Estado de Pernambuco) o aumento da tarifa do Transporte Intermunicipal Regular de Passageiros. Aguardando posicionamento da SEINFRA (Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos). Proposta de aumento encaminhada de 7,5%, tendo sido o último aumento homologado 15 de agosto de 2017.

**ESTATUTO SOCIAL** – Em obediência à Lei nº 13.303/16, que teve como vigência dezembro de 2018, foi encaminhada à Procuradoria de Apoio Jurídico-Legislativo ao Governador (PAJLG) a proposta do Estatuto Social desta EPTI.

**REAJUSTE DAS TAXAS FUSP** – A EPTI inicia no mês de maio as discussões acerca do reajuste das taxas FUSP, homologado por meio da Portaria EPTI nº 056, em 5 de Junho de 2019. O reajuste da Taxa FUSP-F, de acordo com o índice IPCA/IBGE, foi fixado no valor de R\$ 39,60 (Trinta e nove reais e sessenta centavos), enquanto que o reajuste da TAXA FUSP-LV, de acordo com o índice IPCA/IBGE, para R\$ 208,45 (duzentos e oito reais e quarenta e cinco centavos) para ônibus com capacidade para mais de 20 passageiros e de R\$ 156,33 (cento e cinquenta e seis reais e trinta e três centavos) para micro ônibus com capacidade até 20 passageiros. Os efeitos dos novos valores, que não vinham sendo reajustados desde o ano de 2017, passaram a valer a partir de 1º de Julho de 2019.



**SEI** – A EPTI inicia o treinamento dos funcionários e servidores para a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Estado de Pernambuco, com aplicação prevista para junho.

## JUNHO

---

**ATENDIMENTO A COOPERATIVAS** – A Presidência recebe, em reuniões, as cooperativas de Transporte de Passageiros Complementar, que na ocasião reivindicavam a regulamentação da atividade no Estado. Dentre elas: COOPAME, COOPEFRETUR, AMTAG – Associação dos Motoristas de Garanhuns, COTRIPS, COOPERTRANS, PETRANORTE, ASSOCIAÇÃO VITÓRIA-CANHOTINHO, TRANSPORTE ALTERNATIVO DE PANELAS, ANTAPÉ, PMTAG, TAPAC, COTRIC, COPCG, ASSOCIAÇÃO APTAM, COOTRANSPAU, COOPRELETO, COOPERATIVA SÃO CAETANO, COOPTRAG, COOPERLESTE, COOPERTRALTUV.

**CESSÃO DE TERMINAL RODOVIÁRIO** – Assinatura dos Convênios de Cessão dos Terminais Rodoviários de Limoeiro e de Glória de Goitá (17/06/2019) às Prefeituras.

**FISCALIZAÇÃO DE SÃO JOÃO** – Em fiscalização ao transporte clandestino, a EPTI reforçou suas ações durante o período de festejos juninos no Estado. Em parceria com PRF (Polícia Rodoviária Federal), realizou intervenções no município de Gravatá e distrito de Encruzilhada de São João, em Bezerros. As equipes de fiscais abordaram mais de 239 veículos.

**ALTERAÇÃO DA LEI nº 16.205/2017** - Proposta de alteração da Lei de Fretamento nº 16.205/2017, adequando-a a nova realidade do transporte no Estado de Pernambuco. Encaminhada em 29.07.2019, até esta data aguardando publicação.





**CONTRATO DE CESSÃO DE LINHAS EAS / ASTROTUR** – A pedido, a EPTI cancela em 6 de maio de 2019, a cessão de direitos e obrigações da empresa E.A.S. TRANSPORTES COLETIVOS LTDA., tendo sido concedida à empresa TRANSPORTE E SERVIÇOS ASTROTUR LTDA, por ser a maior empresa da região, conforme determina a legislação. Conclusão do processo em Junho de 2019.

**SEI** – Início da operação das atividades da empresa por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI).

## JULHO

---

**APRESENTAÇÃO EPTI** – A EPTI realiza apresentação ao Excelentíssimo Senhor Governador Paulo Câmara acerca da situação da empresa, bem como as novas estratégias para solução dos problemas enfrentados pelo Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros de Pernambuco.

**CESSÃO DE TERMINAL RODOVIÁRIO** – Assinatura do convênio de Cessão do Terminal Rodoviário de Primavera (12/07/2019) ao Poder Executivo Municipal.

**REUNIÕES DO TRANSPORTE COMPLEMENTAR** – A Diretoria Executiva da EPTI dá início às reuniões semanais para a discussão do processo de criação e cadastramento para o novo Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco.



## AGOSTO

---

**PROJETO TRANSPORTE COMPLEMENTAR** – Encaminhamento, pela EPTI, de minuta de Projeto de Lei à Procuradoria de Apoio Jurídico-Legislativo ao Governador (PAJLG), para regulamentação da atividade do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco, exceto na Região Metropolitana do Recife (RMR).

**CESSÃO DE TERMINAL RODOVIÁRIO** – Assinatura dos convênios de Cessão dos Terminais Rodoviários de São Bento do Una (14/08/2019) e de Chã Grande (21/08/2019) às Prefeituras.

**CONTRATO DE BOX / PROGRESSO / ELSON SOUTO (1002)** – A EPTI retomou os contratos de aluguel de boxes dos terminais rodoviários - inativos há mais de 24 meses -, inicialmente com as empresas Auto Viação Progresso Ltda. (nos municípios de Belo Jardim, Pesqueira, Afogados da Ingazeira, Custódia, Flores, São José do Egito, Sertânia, Tabira, Cabrobó, Ouricuri e Pedra) e a empresa Elson Souto & Cia Ltda. (Carpina). Os contratos têm vigência de 48 (quarenta e oito) meses.

**INFORMATIZAÇÃO DO TRANSPORTE COMPLEMENTAR** – Desenvolvimento do Sistema de Informatização do Transporte Complementar, por meio da Diretoria de Gestão, que possibilitou a inscrição exclusivamente *on line* dos interessados na prestação do serviço de Transporte Complementar em todo o Estado de Pernambuco. Pelo sistema, será possível fornecer todos os dados necessários acerca do cadastrado e do veículo, anexando a digitalização dos documentos necessários para todo o processo.



**REUNIÃO AMUPE** – A EPTI participa de reunião junto a AMUPE (Associação Municipalista de Pernambuco) com o objetivo de discutir a agenda de visitas aos principais municípios do Estado para divulgar o início do processo de pré-cadastramento ao Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco, assim como para garantir o apoio dos prefeitos na referida ação.

## SETEMBRO

---

**PRÉ-CADASTRAMENTO AO TRANSPORTE COMPLEMENTAR** - O Governo do Estado, por meio da EPTI, lança o pré-cadastramento dos prestadores do serviço de Transporte de Passageiros Complementar intermunicipal, visando à regulamentação da categoria no Estado. As inscrições foram realizadas no período de 3 a 22 de setembro, totalizando mais de 9 (nove) mil inscritos.

**AGENDA AMUPE** – Em parceria com a Associação Municipalista de Pernambuco (AMUPE), a Presidente da EPTI, Marília Bezerra, percorreu os municípios polos do Estado realizando encontros com prefeitos e com os prestadores do serviço do Transporte Complementar. Na ocasião, a presidente explicou o que era o pré-cadastramento, realizando a demonstração do novo processo.

**AUDIÊNCIA PÚBLICA** – A EPTI, representada pelo Diretor de Gestão, Luis Siqueira, participou de audiência pública realizada pela Assembleia Legislativa do Estado (ALEPE), em Santa Cruz do Capibaribe, para discutir os desafios do novo Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco.



**ANÁLISE DE CADASTROS** - Ainda em setembro, iniciou-se uma operação especial, com plantões de funcionários da EPTI aos finais de semana, para a avaliação e seleção dos inscritos para as etapas de vistorias do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco.

**CESSÃO DE TERMINAL RODOVIÁRIO** – Assinatura do convênio de Cessão do Terminal Rodoviário de Salgueiro (13/09/2019) ao Poder Executivo municipal.

**JARI** – Solicitação de criação da JARI EPTI encaminhada à Procuradoria de Apoio Jurídico-Legislativo ao Governador (PAJLG).

**ALTERAÇÃO LEI Nº 15.200/2013** - Solicitação de alteração da Lei nº 15.200/2013, encaminhada à Procuradoria de Apoio Jurídico-Legislativo ao Governador (PAJLG), para regulamentação das taxas FUSP-F e FUSP-LV, estendendo-as ao Transporte Complementar.

**COMISSÃO ESPECIAL** – O decreto nº 47.807, de 19 de agosto de 2019, cria a Comissão Especial Interdisciplinar para a elaboração de regras do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco.

**AUTONOMIA ADMINISTRATIVA PARA PROCESSOS LICITATÓRIOS** – A EPTI, mediante cessão do DETRAN-PE (Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco), contratou pregoeiro, possibilitando, pela primeira vez, o funcionamento da CPL (Comissão Permanente de Licitação) enquanto unidade licitatória.



## OUTUBRO

---

**DECRETO** – Em seminário do Todos por Pernambuco, em 4 de outubro, no município de Surubim, o governador Paulo Câmara, ao lado da Diretora Presidente da EPTI, Marília Bezerra, assina o Decreto Nº 48.052/2019 instituindo o Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco.

**RESOLUÇÃO** – A EPTI publica a Resolução nº 001, de 8 de outubro de 2019, definindo a regulamentação do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco.

**VISTORIAS** - A EPTI inicia a convocação dos pré-cadastrados ao Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco para o processo de vistorias veicular, iniciando a primeira etapa para regulamentação da categoria. O calendário de vistorias contempla ações nos principais municípios do Estado, atendendo as cidades de todas as regiões, com uma média de 130 vistorias/dia.

**MUDANÇA DE SEDE** – A sede da EPTI, antes localizada no Prédio da Antiga Vice-Governadoria, na Avenida Cruz Cabugá, nº 1.211, passa a funcionar em um prédio independente no interior do Parque de Exposições do Cordeiro, na Avenida Caxangá, nº 2.200.

**CONTRATO DE BOX / GONTIJO** - A EPTI firma contrato junto à empresa Gontijo de Transportes Ltda. para o aluguel de boxes nos Terminais Rodoviários de Cachoeirinha, São Bento do Una e Ribeirão. Os contratos tem vigência de 48 (quarenta e oito) meses.



**AUTORIZAÇÃO VIA PERMISSÃO PRECÁRIA PARA TRANSBRAZ** - A empresa Transbraz Ltda. apresentou documentação em outubro de 2019 e solicitou autorização formal para operar a Linha Santa Cruz do Capibaribe a Afogados da Ingazeira (Via Monteiro-PB) e a Linha Santa Cruz do Capibaribe a Afogados da Ingazeira (Via Ouro Velho-PB), tendo em vista a necessidade da população de dispor do serviço e pela não existência de outra empresa que realize os percursos informados. A concessão tem vigência até 2021, assim como as demais empresas, findando todas no mesmo período.

## NOVEMBRO

---

**VISTORIAS** - A EPTI segue sua agenda de vistorias aos veículos cadastrados ao Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco, com ações nos municípios de Limoeiro, São João, Arcoverde, Afogados da Ingazeira, Riacho das Almas, São Caetano, Floresta, Cabrobó, Ouricuri e Petrolina. As vistorias abrangeram pré-cadastrados de mais de 85 municípios próximos das referidas regiões, totalizando 19 dias de ações.

**TERCEIRIZADOS** - Contratação de funcionários terceirizados na função de apoio administrativo.

**AMPLIAÇÃO DA CAPACIDADE DE FISCALIZAÇÃO** – Abertura do processo de cadastramento para empresas prestadoras de serviço de depósito, guarda, remoção e leilão de veículos.



## DEZEMBRO

---

**LICITAÇÃO** – A EPTI publica em Diário Oficial do Estado processo licitatório para o início de obras de recuperação dos Terminais Rodoviários de Pernambuco. O trâmite administrativo deverá ser concluído em um prazo de até 3 (três) meses, e a previsão é a de que as obras tenham início com intervenções no Terminal Rodoviário de Tabira, em março de 2020.

**ESTATUTO SOCIAL** – Publicação do Decreto Nº 48.377, de 13 de Dezembro de 2019, em Diário Oficial do Estado (14/12/2019), que aprova o Estatuto Social da Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal (EPTI).

**RESOLUÇÃO** – A EPTI publica a Resolução Nº 005, de 20 de Dezembro de 2019, definindo a regulamentação acerca dos pontos de parada para embarque e desembarque de passageiros do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros Intermunicipal Complementar no Estado de Pernambuco, na Região Metropolitana do Recife.

**CESSÃO DE TERMINAL RODOVIÁRIO** – Assinatura dos convênios de Cessão dos Terminais Rodoviários de São José do Egito (09/12/2019) e Tuparetama (26/12/2019) às Prefeituras.

**BENEFÍCIO DE ALIMENTAÇÃO** – A EPTI contrata, via licitação, empresa especializada para prestação de serviços de gerenciamento e fornecimento de vale alimentação/refeição. A vencedora foi a empresa GREEN CARD S/A REFEIÇÕES COMERCIO E SERVIÇOS, com o valor de R\$ 220,00/mês por funcionário durante um período de 12 meses. O benefício entrará em vigor a partir de fevereiro de 2020, e será custeado com verba própria.



Documento Assinado Digitalmente por: MARILIA LUCINDA SANTANA DE SIQUEIRA BEZERRA  
Acesse em: <https://etce.pte.gov.br/ep/validaDoc.seam> Código do documento: a00185c4-3dca-4098-a157-dd7c6cf36ecf

**JARI** - Publicação da Lei nº 16.779, em 23 de Dezembro de 2019, a qual altera a Lei nº 12.007/2001, autorizando a JARI da EPTI, via DER (Departamento de Estradas de Rodagem de Pernambuco).





## CONCLUSÃO

---

O Relatório de Gestão da EPTI - 2019, ao final do período fevereiro a dezembro, resta claro que o conjunto de ações desenvolvido segue o modelo de atuação do Governo do Estado de Pernambuco quando intervém propositivamente na solução de um grave problema de mobilidade da população, visando o desenvolvimento social equilibrado e a melhoria das condições de vida do povo pernambucano.

A EPTI atinge um grau de abrangência nas suas ações bastante positivo quando propõe e gerencia soluções, intervindo diretamente no modelo de transporte intermunicipal que atinge os estratos mais vulneráveis da população de Pernambuco.

Ainda há muito a ser feito, entretanto os resultados alcançados, apresentados neste relatório de maneira sucinta, são fruto da unidade de uma equipe coesa, que é movida pela cooperação e fazer coletivo, com propósito de estar sempre atento ao desenvolvimento justo e integrado do Estado.

Destacam-se os resultados alcançados, através da geração de um incremento na arrecadação da EPTI de 433% em um comparativo com o ano de 2018, passando de R\$ 600 mil para R\$ 3,2 milhão.

Não podemos deixar de ressaltar a parceria, na trilha desta jornada, com a sociedade e com órgãos públicos estaduais que garantiram estas conquistas, a exemplo da Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos (SEINFRA), na pessoa da Sra. Secretária Fernandha Baptista; a Secretaria da Casa Civil, representada pelo Secretário Executivo José Maurício; e a Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude, na pessoa do secretário Sileno Guedes.



Em 2020, a disposição de trabalho da EPTI é continuar com o mesmo empenho em ver um Pernambuco cada vez melhor, voltado para o desenvolvimento econômico e, sobretudo, para a oferta de melhores serviços para a população. Apostamos em um Sistema de Transporte de Passageiros Intermunicipal mais consolidado e estruturado, no sentido de garantir não apenas a regulamentação dos serviços que englobam o mesmo (regular, fretamento e complementar), mas de proporcionar mais segurança e conforto aos seus usuários.