

Universidade Federal de Santa Catarina
Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção

Gean Marques Loureiro

**ESTRATÉGIA PARA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DA
QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA PROPOSTA PARA
MELHORIA NO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS
CONSUMIDORES NO PROCON - SC**

Dissertação de Mestrado

Florianópolis
2003

Gean Marques Loureiro

**ESTRATÉGIA PARA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DA
QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA PROPOSTA PARA
MELHORIA NO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS
CONSUMIDORES NO PROCON - SC**

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção da
Universidade Federal de Santa Catarina
como requisito parcial para obtenção
do título de Mestre em
Engenharia de Produção

Orientador: Prof. Francisco Pereira da Silva, Dr.

Florianópolis
2003

Gean Marques Loureiro

**ESTRATÉGIA PARA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DA
QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA PROPOSTA PARA
MELHORIA NO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS
CONSUMIDORES NO PROCON-SC**

Esta dissertação foi julgada e aprovada para a
obtenção do título de **Mestre em Engenharia de
Produção no Programa de Pós-Graduação em
Engenharia de Produção** da
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 17 de setembro de 2003.

Prof. Edson Pacheco Paladini, Dr.
Coordenador do Curso

BANCA EXAMINADORA

Prof. Alejandro Martins Rodriguez, Dr.
Universidade Federal de
Santa Catarina

Prof. Francisco Pereira da Silva, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina
Orientador

Prof. Hugo César Hoeschl, Dr.
Universidade Federal de
Santa Catarina

Prof. Walter Félix Cardoso Júnior, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

À minha esposa, **Sabrina**
pelo amor, apoio e compreensão.

Agradecimentos

À Universidade Federal de Santa Catarina
Ao orientador Professor Francisco Pereira da Silva, pelos ensinamentos constantes
Ao Professor Edson Pacheco Paladini, pela orientação inicial desta pesquisa
Aos Professores Ricardo Miranda Barcia, Maurício Fernandes Pereira e demais
professores do PPGEF, pelo apoio e conhecimentos transmitidos
À servidora Neiva Aparecida Gasparetto, pelo atendimento sempre prestativo
Ao PROCON - SC, seus servidores e estagiários,
pelas condições de realização da pesquisa.
Aos meus pais, Judite e Aguinaldo, pela dedicação e confiança
Às minhas filhas, Ana Clara e Beatriz,
que com um simples sorriso traziam todo o incentivo
A todos os Irmãos e amigos que direta ou indiretamente
contribuíram para realização desta pesquisa.

"A forma assumida (pela inovação social de 1875 à década de 30) foi a criação de instituições de serviço público ... Os próximos 20 ou 30 anos vão ser muito diferentes . A necessidade de inovação social poderá ser ainda maior, mas terá de ser em larga medida, uma inovação social dentro das instituições de serviço público que já existem. A tarefa política mais importante desta geração poderá ser, portanto, o desenvolvimento de uma administração empreendedora nas instituições de serviço público existentes".

Peter Drucker

Resumo

Loureiro, Gean Marques. **Estratégia para utilização de ferramentas da qualidade no serviço público: uma proposta para melhoria no processo de atendimento aos consumidores no PROCON - SC.** 2003. 121f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

A presente pesquisa apresenta uma estratégia de utilização de ferramentas da qualidade para melhoria no processo de atendimento aos consumidores no PROCON - SC. Destaca a importância da qualidade no serviço público, o histórico do Direito do Consumidor e a evolução dos órgãos de defesa do consumidor. Realiza uma análise da estrutura do PROCON - SC e seus servidores, em especial da Ouvidoria, que é o setor responsável pelo atendimento aos consumidores. Elabora o fluxograma do processo, facilitando sua visualização e descrevendo todos os eventos. Identifica os problemas do processo, realizando brainstorming com os servidores e entrevista não-estruturada com os consumidores. Utiliza a matriz gravidade x urgência x tendência - GUT, para dentre os problemas identificados, priorizar os seguintes: instalações físicas inadequadas, tempo elevado de espera dos consumidores e incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores. Para cada problema priorizado mostra no diagrama de causa-efeito a relação entre a característica da qualidade e os seus fatores, apontando as causas mais prováveis. Gera alternativas de solução aos problemas priorizados, orientando as diversas ações que devem ser implementadas para eliminação das causas com o plano de ação (5W2H), definindo de maneira clara as responsabilidades para execução das ações. A estratégia apresentada de utilização das ferramentas da qualidade no serviço público demonstra que o administrador público deve proceder de maneira mais lógica e racional, garantindo a real identificação de todos os atributos que colaboram para a ocorrência do processo, buscando a melhoria de sua qualidade.

Palavras-chave: serviço público, qualidade, consumidor.

Abstract

Loureiro, Gean Marques. **Estratégia para utilização de ferramentas da qualidade no serviço público: uma proposta para melhoria no processo de atendimento aos consumidores no PROCON - SC.** 2003. 121f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

This research presents a strategy for the utilization of quality's tools aiming at the improvement of the consumers' service at PROCON-SC. It highlights the importance of quality in the public sector, the history of consumers' rights, and the evolution of consumer protection agencies. It does an analysis of PROCON-SC structure, as well as of its employees, specially from the Ouvidoria, which is in charge of the consumers' service. It presents a flowchart of the process, thereby facilitating its visualization and description of all events. It identifies the problems concerning the process, by carrying out brainstorming with the employees and non-structured interviews with consumers. It utilizes the gravity x urgency x tendency matrix - GUT to prioritize the following problems among the ones identified: inadequate facilities, long waiting time for consumers and inability to clarify consumers' technical doubts. For each focused problem, it shows in the cause and effect diagram the relation between the quality characteristic and its factors, in addition to indicating the most likely causes. It generates solution alternatives to the prioritized problems, by orienting the various actions to be implemented in order to eliminate the causes, with the action plan (5w2h), by clearly defining the responsibilities concerning the actions' executions. The introduced strategy for the utilization of quality's tools in the public sector shows that the public administrator's procedures must be more logical and rational, thus guaranteeing the real identification of all attributes that contributed to the process, and seeking the improvement of its quality.

Key words: public service, quality, consumer.

SUMÁRIO

Lista de figuras	p. 9
Lista de quadros	p. 10
Lista de tabelas	p. 11
1 INTRODUÇÃO	p. 12
1.1 Contextualização do problema	p. 12
1.2 Objetivos	p. 14
1.2.1 Objetivo geral	p. 14
1.2.2 Objetivos específicos	p. 14
2 REVISÃO DE LITERATURA	p. 15
2.1 Direito do consumidor	p. 15
2.1.1 Origem	p. 15
2.1.2 Evolução do direito do consumidor no Brasil	p. 16
2.1.3 Evolução do direito do consumidor em Santa Catarina.....	p. 18
2.1.4 Órgãos de defesa do consumidor	p. 20
2.2 Administração pública e qualidade	p. 22
2.2.1 Evolução da administração pública	p. 22
2.2.2 Conceitos e características da qualidade	p. 25
2.2.3 Ferramentas da qualidade	p. 33
2.2.4 Implantação da qualidade	p. 34
3 METODOLOGIA	p. 41
3.1 Coleta e análise de dados	p. 41
3.2 Utilização das ferramentas da qualidade	p. 46
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	p. 51
4.1 Fluxograma	p. 51
4.2 Identificação dos problemas	p. 55
4.3 Priorização dos problemas	p. 56
4.4 Causas dos problemas priorizados	p. 57
4.5 Plano de ação	p. 59
5 CONCLUSÃO	p. 74
5.1 Recomendações	p. 75
REFERÊNCIAS	p. 76
APÊNDICE A - Questionário aplicado aos servidores	p. 81
APÊNDICE B - Tabela de valores GUT	p. 82
ANEXO A - Organograma da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão.....	p. 84
ANEXO B - Formulário de reclamação	p. 86
ANEXO C - Formulários de despachos e informações	p. 88
ANEXO D - Encaminhamento padrão à Assessoria Jurídica e à Fiscalização	p. 90
ANEXO E - Arquivo padrão de investigação preliminar	p. 93
ANEXO F - Resumo do projeto de Reestruturação e Qualificação do PROCON - SC.....	p. 95
ANEXO G - Orçamento para reforma geral das instalações físicas da Ouvidoria	p. 118
ANEXO H - Orçamento para substituição dos móveis da Ouvidoria	p. 120

Lista de figuras

- Figura 1: As cinco características consideradas as mais importantes para um bom atendimento.....p. 32
- Figura 2: Qual o tipo de atendimento de preferência do consumidor.....p. 32
- Figura 3: Tempo máximo de espera no atendimento pessoal.....p. 33
- Figura 4: Fluxograma do atendimento aos consumidores na Ouvidoria do PROCON - SC.....p. 52
- Figura 5: Diagrama de causa-efeito do problema: instalações físicas inadequadasp. 57
- Figura 6: Diagrama de causa-efeito do problema: tempo elevado de espera dos consumidoresp. 58
- Figura 7: Diagrama de causa-efeito do problema: incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidoresp. 59

Lista de quadros

Quadro 1: Mandamentos da qualidade total.....	p. 27
Quadro 2: Comparação entre os princípios gerenciais tradicionais e os adotados na GQT.....	p. 29
Quadro 3: Matriz GUT.....	p. 49
Quadro 4: Plano de ação (5W2H) n°1.....	p. 60
Quadro 5: Plano de ação (5W2H) n°2.....	p. 61
Quadro 6: Plano de ação (5W2H) n°3.....	p. 62
Quadro 7: Plano de ação (5W2H) n°4.....	p. 65
Quadro 8: Plano de ação (5W2H) n°5.....	p. 66
Quadro 9: Plano de ação (5W2H) n°6.....	p. 67
Quadro 10: Plano de ação (5W2H) n°7.....	p. 70
Quadro 11: Plano de ação (5W2H) n°8.....	p. 71
Quadro 12: Plano de ação (5W2H) n°9.....	p. 72

Lista de tabelas

Tabela 1: Atendimento pessoal aos consumidores no PROCON - SC	p. 45
Tabela 2: Assuntos mais reclamados pelos consumidores no PROCON - SC.....	p. 45

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização do problema

A atual sociedade exige cada vez mais que os órgãos públicos administrem melhor a aplicação de seus recursos. O grave problema do déficit público e a insatisfação pública com os serviços prestados, exige uma forma de gestão completamente diferente, voltada à qualidade.

A realidade da sociedade marcada pela complexidade e velocidade das ações, dada a urgência das necessidades, cobra uma estrutura do estado ágil nas decisões e objetiva nas ações. Estão sendo desenvolvidos esforços governamentais para uma nova abordagem quanto a formatação e ao fornecimento de serviços públicos. Diante da exigência de uma atualização administrativa, os órgãos da administração direta, seja em qualquer uma das esferas estatais, começam a estudar a possibilidade da utilização de ferramentas da qualidade para melhoria nos processos.

Esta exigência, faz com que as decisões do dia-a-dia na administração pública, que na maioria das vezes costumam ser tomadas com base no bom senso, experiência e *feeling*, possuam um componente mais científico, devendo as decisões gerenciais estarem direcionadas para a solução dos problemas, corretamente identificados. Sendo assim realizado, as decisões gerenciais devem ser definidas com base em uma análise de processo, por meio de uma estratégia que orienta a seqüência das ações.

Nosso objetivo, nesse sentido, é realizar uma análise, de acordo com os pontos críticos identificados no processo de atendimento ao consumidor, realizado pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor de Santa Catarina - PROCON-SC, definindo uma estratégia para buscar a melhoria dos serviços, utilizando ferramentas da qualidade.

Entretanto, torna-se necessário estudar e averiguar pontos fundamentais para a busca da qualidade, pois as resistências a qualquer tipo de mudança no órgão público são as mais variadas. O importante é ver que cada mudança exige um trabalho profundo naquele que é o agente da transformação, neste caso, o servidor público.

Nesse sentido afirma O'Donnell (1994, p.23), "Mudar, realmente, não significa simplesmente melhorar o que já existe, mas transformar a forma de pensar,

desenvolver uma nova visão, e fazer um plano detalhado de implementação. Desta maneira, abriremos espaço para um futuro melhor”.

O fato é que mudanças só prosperam quando motivadas por relacionamentos pessoais ampliados, dinâmicos e comprometidos, em todos os níveis organizacionais. É preciso ser trabalhado a motivação de cada servidor público, considerando a cultura dos mesmos, com o objetivo de buscar uma cultura de qualidade ao órgão público.

Ao longo da história a qualidade sempre existiu, o homem procurava o que mais se adequasse às suas necessidades, fossem estas de ordem material, intelectual, social ou espírita. A relação consumidor-fornecedor sempre se manifestou no seio das famílias, entre amigos, nas organizações de trabalho e na sociedade em geral. Esta relação, com a busca cada vez mais intensa da cidadania, fez que os direitos dos consumidores fossem respeitados, principalmente após o advento da Constituição Federal de 1988.

A garantia do cumprimento dos direitos dos consumidores é consequência de uma legislação progressista, onde o Código de Proteção e Defesa do Consumidor tem papel fundamental, e os órgãos de defesa do consumidor, em especial os Procons, uma atuação fiscalizadora e executora das normas estabelecidas, realizando o atendimento aos consumidores, quando estes sentem-se lesados.

Muitas pesquisas científicas nesta área foram realizadas, mas o enfoque é sempre voltado à interpretação da norma jurídica, deixando de lado a gestão do órgão, em especial o atendimento aos consumidores realizado pelos Procons. Nada mais justo, que o órgão que tem a responsabilidade de defender os direitos do consumidor, tenha qualidade no atendimento, pois esta qualidade também é um direito do consumidor.

O PROCON Estadual presta atendimento ao público no município de Florianópolis, capital do Estado, onde o órgão está sediado, e o setor que coordena esse atendimento é denominado Ouvidoria, sendo este a porta de entrada das reclamações dos consumidores no PROCON. Diante disto, a Ouvidoria representa muitas vezes a imagem de todo o PROCON, precisando que seu processo de atendimento aos consumidores tenha qualidade.

Atualmente, o número de reclamações sobre as falhas no processo de atendimento aos consumidores no PROCON é elevado, tanto por parte dos servidores do Órgão como dos consumidores. A Secretaria de Estado de Segurança

Pública e Defesa do Cidadão, como órgão responsável pelo PROCON, busca realizar mudanças para melhoria no atendimento aos consumidores, entretanto, com uma melhor identificação, priorização e metodologia para suas ações, os resultados poderiam ser melhores e mais rápidos.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Propor melhoria no processo de atendimento aos consumidores no PROCON-SC, estabelecendo uma estratégia de utilização de ferramentas da qualidade.

1.2.2 Objetivos específicos

- Elaborar fluxograma do processo de atendimento aos consumidores no PROCON-SC.
- Identificar e priorizar os problemas no processo de atendimento aos consumidores no PROCON-SC.
- Gerar alternativas de solução aos problemas priorizados no processo de atendimento aos consumidores no PROCON-SC.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Direito do consumidor

2.1.1 Origem

Na busca da origem do Direito do Consumidor, segundo Filomeno (2001) muitos autores retornam ao Código de Hammurabi (2330 a.C.) que apresentava determinadas regras que regulavam o comércio, com o objetivo, mesmo que indiretamente de proteger o consumidor. Por exemplo, determinava a Lei nº 233, que o arquiteto que viesse a construir uma casa cujas paredes se revelassem deficientes, teria a obrigação de reconstituí-las ou consolidá-las às suas próprias expensas.

Outros documentos de tempos remotos retratam uma já existente preocupação com as relações de consumo, como relata Filomeno (2001) dos quais destacamos na Índia, no século XIII a.C., o Código de Manu, na Lei nº 697, que previa multa e punição, além de ressarcimento de danos, àqueles que adulterassem gêneros. Na Grécia antiga, que designava fiscais de mercado, com a atribuição de fiscalizar as mercadorias a fim de que os produtos vendidos não contiverem misturas, nem fossem adulterados. Também na Europa Medieval, especialmente na Espanha e França, os adulteradores de substâncias alimentícias recebiam penas vexatórias. No Império Romano, práticas do controle de abastecimento dos produtos nas regiões conquistadas, e no período Deocleciano, decretação de congelamento dos preços, em virtude do processo inflacionário.

Apesar dos precedentes históricos expostos e sem considerar as normas de proteção ao consumidor reconhecidas em outras sociedades, os direitos do consumidor quase sempre foram regras secundárias, como para Marques (1992, p. 17) que apresenta a realidade do século XIX concebendo o vínculo contratual “centrado na idéia de valor da vontade, como elemento principal, como fonte única e como legitimação para o nascimento de direito e obrigações oriundas da relação jurídica”, resultando no desequilíbrio nas transações que envolviam o consumidor.

Somente nas últimas décadas, com as transformações nas áreas social, econômica e tecnológica, os direitos do consumidor passaram a ter uma considerável evolução. O advento da Revolução Industrial exigiu cada vez mais do Estado uma intervenção para buscar uma harmonia nas relações de consumo, e é

nesse panorama, que em 15 de março de 1962, o presidente dos Estados Unidos, Jonh Kennedy, profere no Congresso a Declaração dos Direitos dos Consumidores, sendo um marco no movimento consumerista e determinando esta data como o “Dia Internacional do Consumidor”.

Seguindo essa preocupação a Organização das Nações Unidas, inspirada nesta Declaração dos Direitos dos Consumidores, aprova a Resolução n° 39/248, em 9 de abril de 1985, que sobre seus objetivos Filomeno (2001, p. 25) afirma:

A resolução n° 39/248, em última análise, traçou uma política penal de proteção ao consumidor destinada aos Estados filiados, tendo em conta seus interesses e necessidades em todos os países e, particularmente, nos em desenvolvimento, reconhecendo que o consumidor enfrenta, amiúde, desequilíbrio em face da capacidade econômica, nível de educação e poder de negociação. Reconhece, ainda, que todos os consumidores devem ter o direito de acesso a produtos que não sejam perigosos, assim como o de promover um desenvolvimento econômico e social justo, eqüitativo e seguro.

2.1.2. Evolução do direito do consumidor no Brasil

A necessidade da defesa do consumidor não é recente, mas uma normatização mais efetiva e voltada objetivamente à defesa do consumidor surge com a atual Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, Efig (2002, p. 18) afirma:

Apesar da existência pregressa de dispositivos protetivos dos interesses dos consumidores, desde o "abrasileiramento" das ordenações Filipinas, passando por esparsas previsões constitucionais em 1934, e ainda algumas legislações ordinárias que tratavam de assuntos relacionados à matéria, é flagrante a timidez dos mesmos frente ao "microsistema" criado com a edição do CDC e proporcionado pela elevação da proteção do consumidor à garantia constitucional e princípio basilar da atividade econômica.

Ribeiro (*apud* Ministério Público Estadual de Santa Catarina, 2003), observa a evolução desse ramo do direito no país, destacando: a primeira norma constitucional de cunho protetivo à economia popular surge com a Constituição Federal de 1934. Em 1938, com o Decreto-Lei n. 869, inicia-se a preocupação com a defesa coletiva dos consumidores, definindo como tipos penais o monopólio, as fraudes e abusos contra a economia popular e a usura, bem como todo dano efetivo ou potencial ao patrimônio de um indefinido número de pessoas.

Machado (1982) destaca a promulgação da Lei Delegada nº 5, em 26 de setembro de 1962, criando a Superintendência Nacional do Abastecimento - SUNAB, como Autarquia Federal, com amplas atribuições de intervenção no domínio econômico, para elaborar e promover o Plano Nacional de Abastecimento de Produtos Essenciais.

Ainda em 1962, no mês de setembro, a edição da Lei nº 4.137, conhecida como Lei de Repressão ao Abuso de Poder Econômico, em seu artigo 8º, criou o Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE, que segundo Ribeiro (*apud* Ministério Público Estadual de Santa Catarina, 2003), caracterizado como um órgão administrativo específico para a defesa do consumidor.

De acordo com Filomeno (2001), o movimento consumerista brasileiro surge em 1976, quando o Governo do Estado de São Paulo destina comissão especial para estudar a implantação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, que resulta na lei nº 1903/78, instalando no início de 1979 o PROCON, hoje, Fundação de Proteção do Consumidor.

Na II Conferência Nacional dos Procuradores-Gerais de Justiça e o XXIII Encontro Estadual do Ministério Público, em Florianópolis-SC, no ano de 1982, já existia uma forte cobrança para uma mudança da legislação, partindo da Constituição Federal. Nesse sentido, Machado (1982, p. 90), que teve sua tese aprovada no evento, afirmava que os organismos estaduais de defesa do consumidor "devem contar com previsão em lei federal, a partir da carta política. Aquela, a Lei, deveria outorgar-lhe força compulsiva no exercício de suas atribuições, respeitadas as limitações de direito". Reforçando a necessidade da força compulsiva no exercício das atribuições, Kelsen (*apud* Prade, 2000, p. 48), analisando o normativismo transcendental: direito e norma, assenta que nem todo sistema de normas é direito, somente o é num sistema normativo que "prescreve uma conduta pelo facto de estatuir como devia (devendo ser) uma sanção para a hipótese da conduta oposta".

O Governo Federal, por meio do Decreto nº 91469, de 1985, institui o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor - CODECON, vinculado ao Ministério Extraordinário da Desburocratização. Com a extinção deste, foi transferido para o Ministério da Justiça, e no Governo Collor de Mello, substituído pelo Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC. Também em 1995, foi

regulada a Ação Civil Pública, com a Lei nº 7347, para a Proteção dos Direitos Difusos, neles incluindo o dos consumidores.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a Defesa do Consumidor mereceu tratamento especial, estando presente de forma explícita nos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V e 48 do Ato das Disposições Constitucionais, transcritos abaixo:

Art. 5º (...)

XXXII - O Estado promoverá, na forma da Lei, a Defesa do Consumidor.

Art. 170. A Ordem Econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da Justiça Social, observando os seguintes princípios:

(...)

V - Defesa do Consumidor

Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará o Código de Defesa do Consumidor.

É importante destacar que a proteção do consumidor foi elevada à qualidade de Cláusula Pétrea, pois o Art. 60, § 4º, IV, veda a proposta de emenda constitucional que visa abolir os direitos e garantias individuais.

Diante da obrigação constitucional, em 11 de setembro de 1990, foi editada a Lei nº 8078, o Código de Defesa do Consumidor, que entrou em vigor a partir de 12 de março de 1991.

Efing (2002, p. 19), trata o Código de Defesa do Consumidor como "Diploma Legal afinado com as necessidades sociais emergentes, numa época em que se observa a crescente demanda derivadas das relações de consumo".

O Código de Defesa do Consumidor foi regulamentado parcialmente pelo Decreto nº 407, de dezembro de 1991. Entretanto, é o Decreto nº 2181, de 20 de março de 1997, que definitivamente regulamenta a Lei nº 8078/90, além de também dispor a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

2.1.3 Evolução do direito do consumidor em Santa Catarina

A aplicação do direito do consumidor em Santa Catarina, especialmente com a imputação de órgãos de defesa do consumidor, está diretamente relacionado com a evolução institucional do Ministério Público. O pioneirismo de Santa Catarina é marcante, para Fernandes (1997, p. 11), "A história da participação do Ministério

Público no sistema de defesa do consumidor, passa, necessariamente, por Santa Catarina".

Ribeiro (*apud* Ministério Público Estadual de Santa Catarina, 2003, p. 2), destaca que "quem primeiro percebeu o alcance da nova concepção de Ministério Público que se pretendia para o Brasil, foi o Ministério Público de Santa Catarina". Relata ainda, que o então Promotor Público de Justiça, hoje, Procurador de Justiça, José Galvani Alberton, foi o responsável, com seu entusiasmo, por contagiar a chefia da instituição, daí vindo a ocorrer a II Conferência Nacional de Procuradores Gerais de Justiça e o XXIII Encontro Estadual do Ministério Público, que concentraram as exposições e debates sobre "A Dimensão Social do Ministério Público".

A Resolução 01/82, do Conselho Nacional dos Procuradores de Justiça, editada a partir desse evento, disseminou a idéia do âmbito do Ministério Público, da criação de organismos administrativos destinados a proteger o consumidor.

Surge, então, o Serviço Especial de Defesa Comunitária - DECOM, pelo Decreto Estadual nº 20.731, de 06 de dezembro de 1983, na estrutura do Ministério Público Estadual, tornando-se referência nacional. Entretanto, Fernandes (1997), relata que essa estrutura que importou no efetivo encontro do Ministério Público com a sociedade, começou a ser esvaziada em janeiro de 1997 e no mesmo ano extinto por decreto do Governo Estadual.

Em 1988, é criado o Procon Estadual, na estrutura da Secretaria de Estado da Justiça, que teve como seu primeiro dirigente o Promotor de Justiça Rogério Ferreira. Atualmente, o Procon Estadual está vinculado à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão.

A ausência de uma estrutura no Ministério Público Estadual para atuação na área de defesa do consumidor foi curta. Fernandes (1997) destaca que um organismo específico foi instituído em 1992, com a criação e instalação do Centro das Promotorias da Coletividade - CPC, por meio da Lei Complementar nº 071, de 21 de dezembro de 1992, criando uma situação irreversível, pela imposição da sociedade e dos integrantes da instituição, tendo o Ministério Público um excelente desempenho na defesa dos interesses dos consumidores.

Também merece registro em Santa Catarina, a atuação das entidades civis de defesa dos consumidores como o Comitê de Defesa Organizado - DECONOR, e as Associações de Donas de Casa e Consumidoras, com atuação desde 1988.

2.1.4. Órgãos de defesa do consumidor

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, a proliferação dos órgãos de defesa do consumidor foi acontecendo gradativamente. Considerando que a proteção do consumidor é dever inderrogável do Estado, Filomeno (2001) apresenta como instrumentos de defesa institucional os Procons, Promotorias Especiais de Defesa do Consumidor, Juizados de Pequenas Causas ou Juizados Informais de Conciliação, as futuras Defensorias Públicas, Delegacias de Polícia em pequenos municípios e entidades privadas que se dediquem a esse tipo de atendimento.

O Ministério Público tem uma atuação marcante, especialmente os Ministérios Públicos Estaduais, com as Promotorias de Justiça do Consumidor, que no caso de Santa Catarina, estão presentes em todas as comarcas onde existe um Promotor de Justiça responsável de atuar na defesa do consumidor, trabalhando no Fórum local.

Entretanto, quando as reclamações que envolvam direitos individuais, ou seja, que atinjam somente um consumidor, o Ministério Público não tem legitimidade para a instauração de procedimento administrativo ou ajuizamento de ação civil pública. O próprio Ministério Público do Estado de Santa Catarina(2003) divulga que:

Somente serão analisadas as reclamações que envolvam direitos COLETIVOS, ou seja, que abranjam muitas pessoas, como por exemplo:

- 1- A veiculação de uma publicidade enganosa;
- 2- A não entrega dos apartamentos pelo dono de uma construtora no prazo previsto no contrato;
- 3- 7Cláusulas abusivas em contratos padrões;
- 4- A comercialização de produtos alimentícios impróprios ao consumo, que possam vir a prejudicar a saúde de muitos consumidores;
- 5- O aumento abusivo das mensalidades escolares ou de planos de saúde.

Relativo as questões puramente individuais do consumidor, existe uma exceção, segundo Locatteli (*apud* Ministério Público Estadual de Santa Catarina, 2003, p. 1), onde "a atuação das Promotorias de Justiça de Proteção ao Consumidor é supletiva, isto é, deve ser desempenhada nos lugares onde existam outros instrumentos alternativos, como por exemplo os Procons".

O Decreto n° 2181/97, organiza o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, sendo que fazem parte dele, de acordo com o art. 2° do Decreto, a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça - SDE, por meio do seu

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e entidades civis de defesa do consumidor.

Quanto às entidades civis de defesa do consumidor, Filomeno(2001,p.363) afirma que " certamente que as mesmas tenderão ao ajuizamento de ações de caráter coletivo, bem como as ações de interesse de seus associados". Destacamos em nível nacional o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, o Brasilcon, e em Santa Catarina a Associação de Defesa dos Direitos da Mulher, Donas de Casa e dos Consumidores - ADOCON/SC, que em um trabalho de municipalização, já possui associações em 25 municípios do Estado.

O Poder Legislativo, principalmente às Assembléias Legislativas e Câmaras Municipais, acompanhando o desenvolvimento da sociedade, criaram em suas estruturas, comissões permanentes de defesa do consumidor, que além de emitirem pareceres sobre as proposições legislativas, atuam em parceria com os órgãos de defesa do consumidor, utilizando sua força política na luta pela garantia dos direitos dos consumidores.

Os Procons são órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, criados na forma da lei, especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercer as atividades contidas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto nº 2181/97, visando garantir os direitos dos consumidores.

Fernandes (1997, p. 14), relaciona como atribuições do Procon:

- 1- Receber, analisar, avaliar e apurar consultas e denúncias apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou por consumidores individuais;
- 2- Prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- 3- Dar atendimento aos consumidores, processando, regularmente, as reclamações fundamentadas;
- 4- Fiscalizar e apreender produtos;
- 5- Representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais, as reclamações que violem os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos.

É importante frisar que no art. 5º, do Decreto nº 2181/97, é definido que cabe aos Procons a apuração e punição das infrações ao decreto e à legislação das relações de consumo. A apuração acontece por processo administrativo, que poderá ter início, dentre outras formas, mediante reclamação, que o consumidor poderá apresentar pessoalmente, por telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação ao Procon, de acordo com os artigos 33 e 34 do citado decreto. Filomeno (2001, p. 340), destaca que os Procons "na defesa dos interesses individuais do consumidor, são a grande caixa de ressonância desses mesmos interesses".

No Brasil existem 27 Procons Estaduais, sendo um para cada unidade da Federação e aproximadamente 600 Procons Municipais. Santa Catarina possui 47 Procons Municipais e o Procon Estadual com atendimento à população da Capital do Estado.

2.2 Administração pública e qualidade

2.2.1. Evolução da administração pública

Como relata Pimenta (1998), sobre a evolução da administração pública, o Estado brasileiro até o século XIX, foi caracterizado por sua postura patrimonialista liberal clássica, com pouca participação na economia e ordem social do País. Altera seu posicionamento nas décadas de 30 a 50, centralizando a ação estatal com um modelo burocrático e o predomínio da administração direta e funcionários estatutários, ocorrendo um processo de descentralização nas décadas de 60 a 80, expandindo a administração indireta e a contratação mais flexível de servidores. Já com a Constituição Federal de 1988, e a implantação do Regime Jurídico Único, retorna o indicativo da intenção de centralização, que em 1995, com uma nova política de organização do Estado, limita a centralização apenas a administração direta, considerada o núcleo estratégico do governo.

Segundo Paula (2002), durante a era Vargas a administração pública brasileira desenvolveu um caráter tecnicista, centralizador e autoritário, caracterizado pelo seu distanciamento em relação à sociedade civil. Em meados da década de 60 teriam surgido os primeiros sinais de um movimento descentralizador, que não foi suficiente, no entanto, para dar início a um processo de transformação, pois o desenvolvimento se tornou a tônica dominante, mantendo o formato institucional e político de caráter

estadista. Nos anos 70 a aplicação de técnicas modernas e a profissionalização de gestores, contribuíram para a constituição de uma burocracia pública tecnicista e auto-referenciada. Já no decorrer dos anos 90, o momento é marcado pela existência de duas vertentes não-excludentes, que procuram se contrapor ao momento burocrático: uma vertente referencial centrada no aumento da eficiência e produtividade, identificada com as modernas técnicas de gestão, e outra focada na participação do cidadão e no controle social, voltada para a realização de experiências inovadoras e a busca de eficácia e qualidade.

Souza (2002) afirma que nos anos 80, às crises econômica, social e política somou-se a de caráter administrativo, agravando os problemas da administração pública, principalmente quanto à má qualidade dos serviços. Evidenciou-se a deficiência da capacidade administrativa do aparato estatal, demonstrando uma tendência de ruptura com o desgastado modelo administrativo tradicional. Surge na década de 90 os modelos para uma nova administração pública, destacando características como a orientação para o serviço público, representando o delineamento de um novo setor público no qual o processo de gestão surge na fusão de idéias de gestão dos setores público e privado, buscando a revitalização dos administradores, a qualidade dos serviços e uma abordagem voltada para o valor, baseada na missão de alcançar a excelência dos serviços públicos.

Para Conforto (1997), na década de 70 existia um consenso quanto a necessidade de mais serviços, e uma consciência de que eles seriam mais efetivamente servidos pelas organizações públicas. Com isto a política de administração pública influenciou de maneira direta os serviços públicos. Nesse sentido, Souza (1998, p. 46), vai mais além, quando afirma que “A política e o jogo político do processo decisório da política pública interpenetram a administração pública e seus serviços”.

Entretanto, de acordo com Rocha (1998), ainda que as imperfeições dos sistemas representativos contemporâneos, associadas à ação atomizada da maioria dos agentes sociais, atribuem uma certa autonomia às autoridades governamentais, criando condições propícias a várias disfunções burocráticas, o bem estar dos cidadãos não pode deixar de ser, sob risco de uma crise de legitimidade do próprio Estado, a preocupação central do serviço público. Conforto (1997), entende que a vinculação a projetos políticos, desvirtuando sua necessária ligação ao interesse público, fez com que existisse uma queda dos serviços públicos. Diante da situação,

na década de 80, combinado com refreamento financeiro e a insatisfação pública, chegou-se a necessidade de novas formas de organização e nova abordagem no fornecimento de serviços, buscando a qualidade.

Já em 1995, segundo Pimenta (1998), o então Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), inicia um processo de incorporação de modernas técnicas de gestão na administração direta, com o objetivo de buscar uma melhor qualidade nos serviços públicos. Para Souza (2002), este Plano Estratégico de Reforma do Estado trata de uma mudança estrutural da máquina administrativa, transformando o modelo burocrático e adotando estratégias e tecnologias de gestão mais adequadas aos desafios contemporâneos.

Cunha (2002, p. 992) destaca a "(...) crescente demanda pública pela prestação de informações precisas sobre o uso dos recursos e pela prestação de serviços de forma eficiente e com adequados padrões de qualidade". Para Saraiva e Capelão (2000) a tendência da administração pública será pôr fim a arbitrariedade burocrática, pois os direitos do cidadão e sua igualdade ante a administração serão "escrupulosamente" respeitados. Esta intenção governamental vem ao encontro da necessidade da organização, como afirma Bär (1996, p. 129), "A busca pela qualidade e excelência organizacional é absolutamente indispensável para a sobrevivência das organizações como a qualidade de vida o é para o trabalhador".

O Ministério do Planejamento (2003) apresenta, no contexto do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade - PBQP, o desenvolvimento na administração pública brasileira, desde 1991, de ações cujo propósito é transformar as organizações públicas, procurando torna-las cada vez mais preocupadas com o cidadão e não, apenas, com seus processos burocráticos internos. Caracterizam o programa em três fases: a partir de 1991, o Sub Programa de Administração Pública, voltado à sensibilização e capacitação; a partir de 1996, o Programa de Qualidade e Participação na Administração Pública - QPAP, voltada à avaliação e premiação; e a partir de 1999, o Programa da Qualidade no Serviço Público - PQSP, voltado à qualidade dos serviços.

O Ministério do Planejamento interpreta o Programa da Qualidade no Serviço Público como um poderoso instrumento da cidadania, conduzindo cidadãos e agentes públicos ao exercício prático de uma administração pública participativa, transparente, orientada para resultados e preparada para responder às demandas sociais.

Comenta Fleury (1994), que muitas organizações não alcançaram de maneira efetiva a qualidade por não possuírem um adequado sistema de gestão. Segundo Farah (1997), os programas de gestão são um dos aspectos cruciais no processo de reforma da ação estatal, sendo a adoção de programas de qualidade e produtividade um dos eixos de mudança.

Esta situação fez que muitos governantes adotassem uma política de implantação de programas da qualidade, mas alguns foram mais além, normatizando a intenção. O governo do Rio de Janeiro publicou o Decreto nº 26.046, de 10 de março de 2000, que instituiu o Programa Gestão da Qualidade na Administração Pública - PGQAP - RJ, e o Estado de São Paulo, já possui a Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, sancionada pelo então Governador Mário Covas, que no seu texto cria o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, sendo um dos seus objetivos, conforme estabelecido no artigo 29, III, criar programa da qualidade adequada, garantindo os direitos do usuário.

2.2.2 Conceitos e características da qualidade

Várias abordagens sobre o tema qualidade foram surgindo gradualmente ao longo da história, estando em constante evolução. Segundo Barçante (1998, p. 23-24), muitos estudiosos têm apresentado definições para a palavra qualidade, buscando identificar com seu ramo de atuação, destacando como as principais:

- Juran - Qualidade é a adequação ao uso.
- Feigenbaum - Qualidade é uma maneira de se gerenciar os negócios da empresa. Aprimoramento da qualidade só pode ser alcançado em uma empresa com a participação de todos.
- Crosby - Qualidade é conformidade com especificações, e não elegância.
- Deming - Qualidade é sentir orgulho pelo trabalho bem feito. Aprimoramento da qualidade eleva a produtividade.
- Ishikawa - Rápida percepção e satisfação das necessidades do mercado, adequação ao uso dos produtos e homogeneidade dos resultados do processo (baixa variabilidade).
- Masaaki Imai - No contexto mais amplo, qualidade é qualquer coisa que pode ser melhorada. Quando se fala em qualidade, tende-se a pensar primeiro em termos de qualidade do produto. Quando discutida no

contexto de Kaizen (aprimoramento), nada poderá estar mais longe deste objetivo. O interesse principal aqui é a qualidade das pessoas.

- George English - Qualidade é medida pelo custo de fazer coisas erradas.
- Cerqueira Neto - Qualidade é sempre resultado de esforços inteligentes; qualidade não é só para companhias. Indivíduos podem esforçar-se por excelência em seu dia-a-dia.
- Pedro Demo - Qualidade é uma questão de ser e não de ter.

Kotler (1998, p. 65) adota a definição da American Society for Quality Control, que "qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas ou implícitas". O autor ainda apresenta o conceito de satisfação como "o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação de desempenho esperado pelo resultado em relação às expectativas da pessoa".

Para Misoczky e Vieira (2001), a população relaciona qualidade à obtenção de respostas às suas necessidades, e Shiozawa (1993, p. 59) denomina qualidade como "a maximização do sucesso do cliente". Entretanto, Paladini (1997, p. 16) salienta que "apesar de uma variedade muito ampla de conceitos com a qual é definida, entendida ou praticada, a qualidade deve ser sempre definida de forma a orientar-se para seu alvo específico: o consumidor".

De acordo com Cardoso (1995), Juran lidera uma nova fase para o conceito de qualidade, que passou dos aspectos tecnológicos para a preocupação com a qualidade global, em todos os aspectos do gerenciamento e em toda a organização. Albrecht (*apud* Las Casas, 1997, p. 16) acrescenta seu conceito de qualidade relacionada aos serviços, onde afirma ser "A capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém". Campos (1992, p. 2) entende que "(...) serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente".

Na gestão da qualidade total na administração pública, segundo Carr e Littman (1992, p.3), qualidade significa "Qualquer coisa que tenha valor para uma empresa de serviço público e seus usuários, incluindo a qualidade física dos produtos e serviços, a produtividade, a eficiência, a ética, a moral, a segurança e a utilização racional dos recursos disponíveis".

O conceito de qualidade total é apresentado por Monteiro (1991, p. 19) como “a preocupação com a segurança e a qualidade do produto, a cada passo do processo, desde a entrada de insumos até a utilização pelo cliente e verificação de sua satisfação”. Campos (1994), acrescenta que a qualidade total é o objetivo do gerenciamento do processo, significando qualidade para todas as pessoas.

O’Donnell (1994, p.25), destaca o que considera os 10 mandamentos da qualidade total, suas características e valores que devem ser trabalhados para conseguir êxito na sua implementação, conforme quadro 1.

QUADRO 1 – MANDAMENTOS DA QUALIDADE TOTAL

MANDAMENTO	CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS	VALORES A SEREM DESENVOLVIDOS
TOTAL SATISFAÇÃO DO CLIENTE	Priorização, colocando o cliente em primeiro lugar	Consideração, humildade, transparência
GERÊNCIA PARTICIPATIVA	Abrir espaço para novas idéias do colegas e liderados; buscar convergência de valores e idéias	Cooperação, flexibilidade, respeito, abertura
DESENVOLVIMENTO DE RH	Mudança de enfoque, colocando os seres humanos como a maior fonte de riqueza da empresa	Sentimento de humanidade, colaboração, espírito de compartilhamento
CONSTÂNCIA DE PROPÓSITOS	Repetição e reforço na implementação dos princípios de qualidade; atitudes e cobranças sem caprichos	Determinação, persistência, confiança, coragem, paciência

APERFEIÇOAMENTO CONTÍNUO	Acompanhamento preciso das mudanças e das exigências de uma sociedade em transformação	Precisão, ousadia, disciplina, visão
DELEGAÇÃO	Transmissão de tarefas e de responsabilidades às pessoas certas	Percepção do verdadeiro valor dos colegas, comunicação clara e recíproca
GARANTIA DE QUALIDADE	Sistematização de processos que visem dar mais confiabilidade ao produto	Precisão, disciplina, transparência, honestidade
GERÊNCIA DE PROCESSOS	Integração entre os diversos clientes internos e externos da empresa	União, cooperação, espírito de equipe, capacidade de síntese
NÃO-ACEITAÇÃO DE ERROS	Manutenção da meta de zero defeitos	Precisão, disciplina, determinação, zelo, entusiasmo
DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO	Transparência e freqüência no fluxo de informações sobre os planos de mudança	Clareza de idéias, tato, jogo de cintura, respeito

Fonte: O'DONNEL, Ken. **Raízes da transformação**: a qualidade individual como base da qualidade total. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

Stoner e Freeman (1995), entendem que a gestão da qualidade total é o profundo comprometimento estratégico com a qualidade. Já Carr e Littman (1992, p.325) vão mais além, conceituando da seguinte forma: “abordagem que integra esforços de qualidade de vários grupos de uma organização, permitindo que marketing,

engenharia, produção e serviço atinjam os níveis mais econômicos, possibilitando a satisfação total do cliente”.

Conforme constata Monteiro (1991, p.5), os funcionários públicos representam os grandes consumidores do País, os órgãos públicos os maiores fornecedores de bens e serviços e o Estado é o maior consumidor da produção nacional; diante disto, apresentam a seguinte afirmativa: “A alavancagem do País para o desenvolvimento depende fundamentalmente do serviço público. Sabedores desta situação, Carr e Littman (1992, p.5), na busca da excelência no serviço público, colocam a gestão da qualidade total como uma alternativa viável, e traçam as diferenças sobre a gerência tradicional, conforme quadro 2.

QUADRO 2 – COMPARAÇÃO ENTRE OS PRINCÍPIOS GERENCIAIS TRADICIONAIS E OS ADOTADOS NA GQT

<u>GERÊNCIA TRADICIONAL</u>	<u>GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL</u>
As necessidades dos produtos e dos serviços são definidas por especialistas	Foco no cliente: os usuários dos produtos e serviços definem o que querem
Erros e desperdícios tolerados se não excederem os limites-padrão	Não há tolerância para erros, desperdícios e trabalhos que não agreguem valor aos produtos e serviços
Produtos e serviços inspecionados para se descobrirem problemas que serão em seguida consertados	Prevenção dos problemas
Grande parte das decisões baseadas em pressupostos e intuições	Decisões baseadas em fatos, a partir de dados concretos e procedimentos científicos
Planejamento em curto prazo, baseado no ciclo orçamentário	Planejamento em longo prazo, baseado em melhorar o desempenho da missão

Produtos ou serviços definidos de forma seqüencial por departamentos isolados	Planejamento simultâneo do ciclo vital completo do produto ou serviço, feito por equipes multifuncionais
Controle e melhoria realizados individualmente por gerentes e especialistas	Trabalho em equipe, incluindo gerente, especialistas, funcionários, fornecedores, clientes e instituições coligadas
Melhoria baseada em progressos únicos, como computadores e automação	Melhoria contínua da forma como cada aspecto do trabalho é feito
Estrutura vertical e centralizada, baseada no controle	Estrutura horizontal e descentralizada, baseada na maximização do valor agregado os produtos e serviços
Contratos de curto prazo, realizados com base no preço	Parceria com fornecedores com obrigação em longo prazo entre comprador e vendedor, baseadas na qualidade e na melhoria contínua

Fonte: CARR, David K., LITTMAN, Ian D.. **Excelência nos serviços públicos: gestão da qualidade total na década de 90**. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1992.

Reforçando o princípio gerencial de foco no cliente, Osborne e Gaebler (1998, p. 188), consideram na administração da qualidade total os clientes como as pessoas mais importantes para a organização, seguido dos que servem aos clientes e depois a administração, com o objetivo de servir àqueles que servem. Coloca ainda os autores que “Ao forçar as organizações a ouvir os seus clientes, a administração da qualidade total provou ser bastante eficiente como elemento transformador de suas culturas”.

O Programa da Qualidade e Produtividade da Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina (1995), apresenta de maneira bem definida os seus princípios de qualidade como sendo:

- Total satisfação dos usuários/clientes (externos e internos)

- Cooperação mútua
- Valorização do servidor
- Ação orientada por prioridades
- Ação orientada por fatos e dados
- Melhoria dos processos
- Constância dos propósitos
- Gestão participativa
- Gestão estratégica
- Comprometimento da alta administração

Juran (1993, p. 31), apesar das particularidades dos serviços, diz que as “características da qualidade” são identificáveis atributos necessários para a adequação ao uso. Agrupa da seguinte forma as características:

- Psicológicas
- De tempo
- Contratuais
- Éticas
- Tecnológicas

Mesmo as organizações que prestam serviço apresentando todas as categorias de características mencionadas, os consumidores consideram mais importantes as psicológicas, de tempo e ética, tendo como exemplos: beleza do ambiente, conforto, reconhecimento, tempo de espera na fila, funcionários com cortesia.

As principais determinantes da qualidade do serviço, segundo Cardoso (1995), sem levar em consideração o tipo de serviço são: acesso, comunicação, competência, cortesia, credibilidade, confiança, receptividade, tangibilidade, compreensão / conhecimento do cliente.

O atendimento ao cidadão pode ser considerado uma das ações onde mais observa-se a qualidade na administração pública. Nesse sentido, Shiozawa (1993) relata que as pessoas cada vez tem menos tempo disponível, necessitando de maiores conveniências e melhores serviços públicos, exigindo um atendimento eficaz. O próprio Governo Federal editou Decreto nº 3.507, de 13 de junho de 2000, que estabelece padrões de qualidade no atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional.

O Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente, realizou pesquisa no dia 15 de março de 2003, no Rio de Janeiro, publicada na Revista Consumidor Moderno

(maio, 2003), onde analisa o que o cliente considera um bom atendimento. Foram apontadas cinco características consideradas as mais importantes para um bom atendimento:

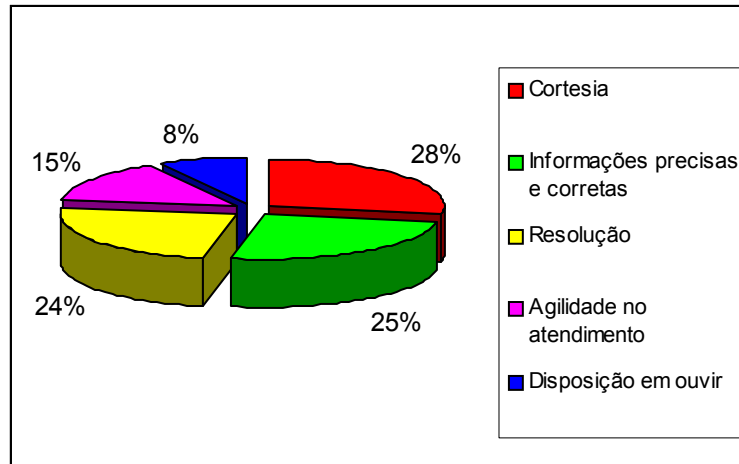


Figura 1: As cinco características consideradas as mais importantes para um bom atendimento.

Fonte: Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente *in* GODINHO, Rogério. Atendimento. Os pecados capitais. **Consumidor Moderno**, São Paulo, n. 69, p. 17, maio. 2003.

As características cortesia, informações precisas e corretas e resolução foram apontadas como as principais, demonstrando que tratamento adequado, conhecimento técnico e resultado são fundamentais para um bom atendimento.

Quanto ao tipo de atendimento de preferência do consumidor, destaca-se o fato da internet já apresentar um percentual considerável, mas o atendimento pessoal ainda é fator diferencial nas relações com o cliente.

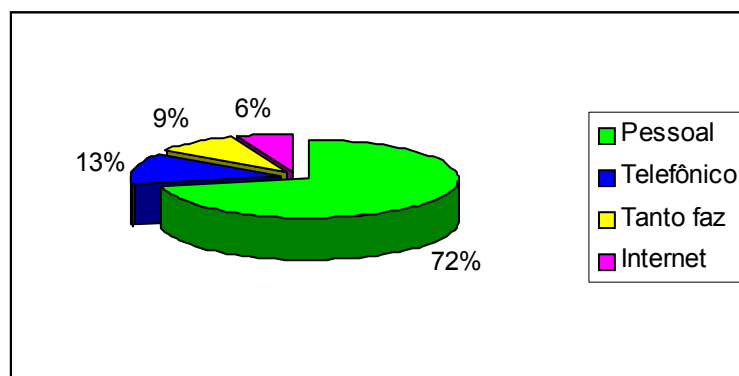


Figura 2: Qual o tipo de atendimento da preferência do consumidor.

Fonte: Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente *in* GODINHO, Rogério. Atendimento. Os pecados capitais. **Consumidor Moderno**, São Paulo, n. 69, p. 17, maio. 2003.

O tempo de espera do cliente é fator fundamental para qualidade no atendimento, como demonstra o resultado do tempo máximo de espera no atendimento pessoal.

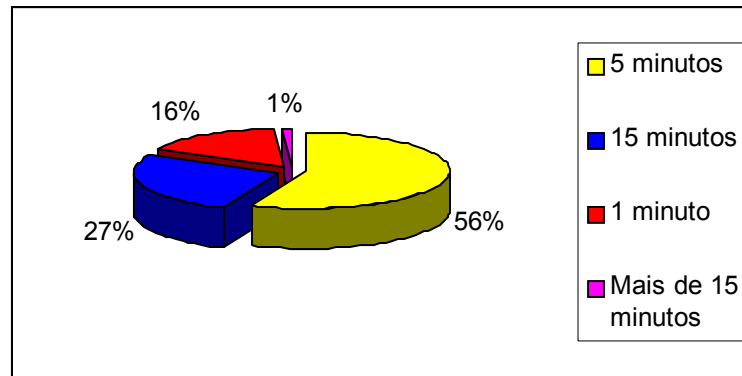


Figura 3: Tempo máximo de espera no atendimento pessoal.

Fonte: Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente *in* GODINHO, Rogério. Atendimento. Os pecados capitais. **Consumidor Moderno**, São Paulo, n. 69, p. 18, maio. 2003.

É importante ressaltar que a espera superior a 15 minutos desagradava 99% dos clientes. Marins (2003) destaca que as pesquisas que estão sendo realizadas, indicam que o tempo desperdiçado é o maior fator de insatisfação dos clientes.

2.2.3 Ferramentas da qualidade

De acordo com Oliveira (1996), com o objetivo de facilitar os estudos dos profissionais da qualidade, em 1968, Kaoro Ishikawa, organizou um conjunto de ferramentas de natureza gráfica e estatística denominando-as "as 7 ferramentas do controle da qualidade". Atualmente outras já foram incorporadas a elas, sendo amplamente utilizadas nas diversas áreas de conhecimento, e mostraram eficiência quando aplicadas às questões relacionadas à qualidade. Ishikawa definiu como as sete ferramentas, provavelmente, numa alusão às tradições japonesas, referindo-se as sete armas dos samurais. O importante é que este número não deve limitar a criatividade, pois, "poderemos reunir tantas ferramentas quantas forem necessárias ao desenvolvimento de um projeto específico.

Para Paladini (1997, p. 66), as ferramentas "(...) são dispositivos, procedimentos gráficos, numéricos ou analíticos, formulações práticas, esquemas de funcionamento, mecanismos de operação, enfim, métodos estruturados para viabilizar a implantação da Qualidade Total".

As ferramentas mais utilizadas pela gestão da qualidade total, de acordo com Carr e Littman (1992), são: fluxograma, diagrama de causa e efeito, folhas de verificação, diagramas de Pareto, diagrama de dispersão, histogramas, carta de tendência e cartas de controle. Uma das formas técnicas da administração participativa, conforme Osborne e Gaebler (1998), são os círculos de qualidade – equipes temporárias – que na administração da qualidade total: planejam, executam, avaliam e atuam.

Campos (1992) considera a utilização do ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) para melhorias, o mais importante dentro do TQC, constituindo o “método de solução de problemas” também conhecido no Japão por “QC STORY”, que é composto pelas seguintes fases: Identificação do Problema, Observação, Análise, Plano de Ação, Ação, Verificação, Padronização e Conclusão.

Oliveira (1996) relaciona como principais ferramentas da qualidade: fluxograma, brainstorming, diagrama de causa e efeito, coleta de dados, gráficos, análise de Pareto, histograma, diagrama de dispersão, *box plot* e gráfico de controle. Coral (1996) destaca que a técnica de análise global de Kepner e Tregoe, denominada gravidade x urgência x tendência, é uma ferramenta que exemplifica uma matriz de decisão na priorização de problemas. Paladini (1997) apresenta como as ferramentas tradicionais da qualidade total: diagrama de causa e efeito, histograma, gráficos de controle, folhas de checagem, gráficos de Pareto, fluxograma e diagramas de dispersão. Para Oliveira (1996) o Plano de Ação é uma ferramenta capaz de orientar as diversas ações que deverão ser implementadas, convencionando chamá-lo de 5W2H.

2.2.4 Implantação da qualidade

Para Gates (1999), como o acesso a informação é cada vez mais ampliado, a expectativa dos consumidores em relação às empresas irá alterar-se, sendo que a melhora da qualidade e o aperfeiçoamento dos processos deverão acontecer muito mais depressa. Gates (1999, p.157) coloca ainda que “Todos precisam perceber que, se não atenderem a demanda do cliente com rapidez suficiente, sem sacrificar a qualidade, um concorrente o fará”.

De acordo com Shiozawa (1993), a implantação de um programa da qualidade é a maneira mais eficaz de transformar a organização, adaptando-a às novas necessidades da sociedade, melhorando o atendimento aos clientes. Paladini (1997,

p. 12), afirma que "(...)o processo de implantação da qualidade total envolve, fundamentalmente, a seleção e aplicação de ferramentas e estratégias básicas específicas para as diferentes situações por que passa o processo de produção da qualidade".

O poder público, segundo Barracchini (2002), tem como um dos principais pontos de estrangulamento na condução das políticas, o fraco desempenho do governo quanto à execução das metas coletivas, sendo necessário a formulação de uma agenda pública para a democratização das políticas de extensão ao acesso, buscando soluções inovadoras. Para Seabra (2001), ferramentas originadas no setor privado, como o *total quality management* - TQM, e uma cultura gerencial típica das organizações privadas tem surgido como uma prescrição para tornar as organizações públicas mais gerenciais.

Carr e Littman (1992, p. 2) relatam o discurso do Presidente Norte Americano George Bush em 29 de setembro de 1988: "Para reafirmarmos nossa posição de liderança, será necessário um firme compromisso com a gestão da qualidade total e ao princípio da melhoria contínua (...) Os princípios de melhoria de qualidade aplicam-se (...) tanto ao setor público como ao privado", como um exemplo da importância da gestão da qualidade total.

Segundo Osborne e Gaebler (1998, p. 23), a abordagem de Deming, chamada de administração da qualidade total, em utilização crescente no setor público, aconselha que os governos focalizem cinco princípios: resultados, clientes, descentralização, prevenção e mercado, apesar de alertar para o fato de "a gestão da qualidade total não considerar o problema do monopólio, que é fundamental para o entender as dificuldades do governo".

Exemplos de aplicação de programas de gestão da qualidade total são encontrados em maior número nos Estados Unidos da América, onde de acordo com Carr e Littman (1992), o governo federal americano realizou uma campanha para disseminar a gestão da qualidade total em todos os segmentos do seu departamento executivo. Nos governos estaduais acontece da mesma forma, em especial no Estado de Wisconsin, que o Governador adotou em todos os órgãos estaduais. Também obtiveram resultado positivos com a gestão da qualidade total a Flórida, Michigan, Arkansas e Califórnia. O Governo Norte Americano nas esferas federal, estadual e municipal implantaram este estilo de gestão como melhor maneira de servir o público. Mas ressalta Osborne e Gaebler (1998, p. 173), para transformar

suas organizações os programas precisam ser aproveitados na totalidade, pois, diz que “Quando utilizam a ad ministração da qualidade total como deve ser, descobre-se uma ferramenta extremamente poderosa”.

Na Espanha, os objetivos almejados com a implantação de um sistema de gestão da qualidade, como apresenta Ros e Benavent (2002, p. 11), são: "aprimoramento dos sistemas de trabalho, a melhora do grau de satisfação dos clientes, a motivação da equipe de direção e a melhora dos processos e produção de serviços e da comunicação interna da organização".

O Programa de Qualidade e Produtividade da Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina (1995) é o exemplo mais próximo de aplicação de programa de gestão da qualidade total, sendo que sua organização foi composta pelas seguintes etapas:

- I – Conselho de qualidade e Comitê facilitadores
- II – Mobilizar para a qualidade
- III – Diagnóstico organizacional
- IV – Gerenciamento pelas diretrizes
- V – Educação e desenvolvimento
- VI – Marketing externo e interno
- VII - Gerenciamento da rotina
- VIII – Programa 5 S
- IX – CCQ – Círculos de controle de qualidade

Carr e Littman (1992), consideram que será determinado por três fatores o futuro do movimento da qualidade na América: liderança, desenvolvimento abrangente e parceria. Alerta Fleury (1990, p. 14), que “(...) muitas das práticas e instrumentos de gestão são implantados sem a necessária tradução e adaptação, reproduzindo os modismos de forma inconsistente com as demais diretrizes e com as relações de poder vigentes na empresa”.

O planejamento, constata Paladini (1994, p. 35):

(...) é a primeira fase da implantação de todo o processo da qualidade , considerando-se como a etapa que desenvolve a interface entre a estrutura conceitual da qualidade e os objetivos da empresa nessa área, de um lado, e as ações práticas destinadas à aplicação de conceitos e viabilização do alcance dos objetivos, de outro.

Juran e Gryna (1991) consideram que o chamado “planejamento estratégico da qualidade”, que vem a ser uma das maiores aplicações do conceito de planejamento de qualidade, pode também ser denominado de “Administração de Qualidade Total”.

Coloca ainda que uma nova cultura foi introduzida nas empresas através da qualidade total, sendo um novo conjunto de valores e um direcionamento das atitudes voltadas para a qualidade na organização.

Guimarães (1995, p. 113) afirma que para alcançar uma política de qualidade, é necessário utilizar ferramentas capacitadoras da mudança, que apresenta: “educação e treinamento, reconhecimento e recompensa, informação e análise, trabalho em equipe”, reunindo a essas ações liderança e gerência do processo, com intuito de satisfazer plenamente o cliente. A fundação Christiano Ottoni (1995) relata um caso prático de implantação do TQC (*Total Quality Control*) na Diretoria de Finanças da Eletrosul, apresentando resultados positivos do seu desenvolvimento do programa. O TQC, segundo Campos (1992, p. 13), atende os objetivos da empresa por possuir as seguintes características:

- É um sistema gerencial que parte do *reconhecimento das necessidades das pessoas* e estabelece padrões para o atendimento dessas necessidades.
- É um sistema gerencial que visa *manter* os padrões que atendem às necessidades das pessoas.
- É um sistema gerencial que visa *melhorar (continuamente)* os padrões que atendem às necessidades das pessoas, a partir de uma visão estratégica e com abordagem humanista.

Entretanto, Goldbarg (1995, p. 26), considera a gestão de qualidade total o resultado de uma evolução de idéias, conceitos e técnicas, que caminha em busca da excelência, afirmando que a existência de várias siglas, que relaciona: “TQL (*Total Quality Leadership*), CQI (*Continuous Quality Improvement*), TQC (*Total Quality Control*), CWQC (*Company Wide Quality Control*), TQT (*Total Quality Transformation*), TQS (*Total Quality System*), TQP (*Total Quality Program*) e TQI (*Total Quality Improvement*)”, para designar ações correlatas, mas quase sempre restritas, contribui para dificultar a correta compreensão do assunto.

Contrapondo as colocações anteriores, Watanabe (1995) acredita que a implantação no Brasil de programas de gestão idêntica ao dos modelos japoneses e outros originários deles, sem existir uma qualidade na educação básica e motivação dos trabalhadores, irá comprometer sua transferência com a mesma eficácia que alcançaram em seu País, necessitando sempre uma adequação à realidade de cada organização no Brasil.

Lima (1994, p. 69) considera que em virtude dos altos custos dos programas, não está sendo oferecida a contrapartida aos trabalhadores, tentando-se apenas aumentar a produtividade e obter trabalho de qualidade. Apesar de concordar que existem algumas “ilhas de eficiência” no País, “(...) pois souberam aliar atualização tecnológica e alto padrão de qualidade e de produtividade com altos salários, planos de carreira, estabilidade no emprego e alto investimento na formação de pessoal”

Referente a existência de tantos questionamentos sobre qual programa aplicar, e suas críticas, para Conforto (1997), a questão da escolha de qual programa de gestão aplicar é secundária, o importante é que exista a intenção e que de maneira concreta aplique-se um modelo de gestão da qualidade no serviço público.

Até mesmo os críticos, como Lima (1994), reconhecem que os programas de qualidade total apresentam aspectos positivos como: ênfase em participação, inovação e autonomia, relevância dada a formação, estabilidade no emprego, salários e carreira.

A cultura da qualidade, segundo Paladini (1995, p. 93) precisa ser “(...) introduzida na organização como um valor em que as pessoas depositam sua confiança e pela qual, crêem, vale a pena empenhar-se”. Pois, só é possível produzir qualidade se as pessoas acreditam nela, realizam suas atividades com sabedoria e entusiasmo de quem investe em algo profundamente compensador. Já Las Casas (1997, p. 90) apresenta uma conceituação para cultura de qualidade, onde afirma, que “(...) é o total de aprendizagem sobre qualidade e valores relacionados à qualidade na medida em que a organização progride em sua capacidade de lidar com o ambiente externo e em administrar internamente”.

Para uma organização agir com qualidade, coloca Lobos (1991, p. 18), é necessário que apresente determinados requisitos, dentre eles, situa as pessoas em primeiro lugar, como aquelas que necessitam dominar o cargo que ocupam, seu papel no processo produtivo é possuir boas condições de trabalho. Acima de tudo, precisam estar “de bem com a vida”. Substitui o conceito de trabalhador por operador:

Sujeito pensante que satisfaz suas necessidades econômicas, sociais, culturais e profissionais na organização para a qual trabalha. Deve desfrutar de plenas condições para ser o motor do processo de aperfeiçoamento. Parceiro dos dirigentes da organização na missão de mantê-la competitiva.

A motivação, de acordo com Lessa (1998) é fundamental para existir algum tipo de transformação na organização, as mudanças devem avançar sempre na direção da busca de perspectivas melhores, não só para a organização, mas principalmente para o homem, que é a chave do sucesso de qualquer empreendimento que busca qualidade. Para Haak (2000), os programas da qualidade total obtiveram bom êxito em relação à motivação, fazendo os empregados sentirem-se mais úteis e importantes. Moller (1997, p. 7) afirma que “A qualidade pessoal é crucial para a auto-estima, a qual por sua vez determina seu bem-estar , sua eficiência, suas atitudes e seu comportamento, sendo a base de todos os outros tipos de qualidade”. Para Gates (1999), com apenas 20% da remuneração ligada à qualidade, a satisfação dos clientes e as vendas, a equipe funcionará melhor, apesar de ainda relatar Gates (1999, p. 275), que “somente informações atualizadas e precisas tornam possível ligar a remuneração diretamente ao desempenho, à qualidade e à satisfação ao cliente”.

Entretanto, entende Carr e Littman (1992), que 85% dos problemas que surgem em uma empresa derivam dos sistemas ou da maneira que a gerência define a realização do trabalho, enquanto que 15% surgem de problemas com funcionários. Sendo assim, o pagamento por performance, segundo Osborne e Gaebler (1998, p.173), “(...)dá as pessoas um incentivo para melhorar o desempenho, mas não lhes dá autoridade, nem tampouco as ferramentas, para mudar o sistema que está por trás”.

Para Dallaretti Filho e Drumond (1994, p. 28), o controle de qualidade se faz por medidas, e são as dimensões para a qualidade que servem de medidas para este controle. Estabelecem cinco dimensões para a qualidade:

- Qualidade intrínseca
- Custo
- Entrega
- Moral
- Segurança

Segundo Bär (1996), para alcançar a qualidade e excelência numa organização, e não se tornar uma ferramenta de controle e manipulação, um programa de gestão deve possuir um respaldo ético, onde predomine um clima interno positivo, prevaleça a verdade e a coerência, equidade nas relações fundamentais, não limitando a

discurso o compromisso da direção, aliado a satisfação no trabalho. Nesse sentido, Celso Lafer (*apud* Coruja, 2000, p. 10), relaciona ética à democracia:

Porque a democracia se baseia no princípio da confiança e da boa fé, e não no medo, ela sucumbe quando a esfera do público perde transparência e se vê permeada pelo “segredo” e pela “mentira” que é o que ocorre quando a palavra esconde e “engana”, ao invés de “revelar”, conforme determina o princípio ético da veracidade.

3. METODOLOGIA

A metodologia direciona qual caminho que será percorrido para atingir os objetivos pretendidos em uma pesquisa. Nesta pesquisa utilizou-se uma abordagem quantitativa e qualitativa.

O método quantitativo foi facilitado pelo emprego de ferramentas da qualidade, na qual se procurou descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito.

O método qualitativo permitiu descrever a complexidade de determinados problemas, compreendendo o processo dinâmico experimentado pelo grupo e apresentando contribuições no processo de melhorias da qualidade, sempre utilizando-se das opiniões dos participantes.

Para Oliveira (1997,p. 116), "(...) são vários os autores que não estabelecem qualquer distinção entre os métodos quantitativo e qualitativo , tendo em vista que a pesquisa quantitativa também é qualitativa".

A pesquisa foi realizada na Gerência do Programa de Defesa do Consumidor - PROCON - SC, iniciando com uma coleta e análise de dados e a elaboração do fluxograma do processo de atendimento ao consumidor , realizado pelo órgão.

Fazendo um brainstorming, identificou-se os principais problemas, que foram priorizados utilizando a Matriz Gravidade, Urgência e Tendência - GUT para os servidores e a entrevista não-estruturada para os consumidores.

Definindo os problemas prioritários para o processo de atendimento aos consumidores, relacionou-se as causas com o diagrama de causa-efeito. Sobre as causas elaborou-se um plano de ação, usando o 5W2H, gerando alternativas de solução, buscando uma melhoria da qualidade no serviço público.

3.1 Coleta e análise de dados

No organograma da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão (ANEXO A) encontra-se o Departamento de Justiça e Cidadania, que tem como uma de suas gerências a do Programa de Defesa do Consumidor, chamado de PROCON - SC, com o objetivo de ser o órgão oficial do Estado de Santa Catarina responsável pela proteção e defesa do consumidor. Instituído pelo Decreto nº 2.472, de 7 de novembro de 1988, o PROCON - SC, até janeiro de 2003 era vinculado à Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, que com a reforma administrativa do

Governo do Estado no início de 2003, foi fundida com a Secretaria de Estado da Segurança Pública, criando a atual Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão.

É importante registrar que a Gerência do Programa de Defesa do Consumidor não possui uma subordinação direta ao gabinete do Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão, sendo considerada terceiro escalão na estrutura do Governo do Estado, subordinada diretamente ao Departamento de Justiça e Cidadania, demonstrando a pouca força administrativa do órgão, apesar da importância social.

O PROCON - SC possui os seguintes setores:

- Gerência
- Ouvidoria
- Fiscalização
- Assessoria Jurídica
- Educação para o Consumo
- Serviço de Informação de Preços

De todos os setores do PROCON - SC, o único que não está em atividade é o Setor de Educação para o Consumo.

O cargo de Gerente do Programa de Defesa do Consumidor é atualmente dirigido por um advogado, apesar da legislação não exigir nenhum pré-requisito para nomeação ao cargo, que é de competência do Governador do Estado.

Os setores do PROCON - SC são coordenados por servidores do quadro da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão, sendo que eles não recebem nenhuma gratificação para exercerem tal função. Atualmente estão lotados 44 servidores no PROCON - SC.

O setor que realizou-se a pesquisa é a Ouvidoria, responsável pelo atendimento ao consumidor. Os objetivos da Ouvidoria são esclarecer dúvidas aos consumidores e iniciar o processo administrativo, com a abertura da reclamação do consumidor pelos atos ilícitos cometidos pelo fornecedor.

O atendimento ao consumidor é realizado pessoalmente no órgão ou por telefone pelo número 1512. Esta pesquisa ficou restrita ao atendimento pessoal, pois o atendimento telefônico é realizado por um único funcionário por período e apenas

esclarece as dúvidas, orientando os consumidores para dirigirem-se ao atendimento pessoal e formalizarem suas reclamações.

O PROCON - SC fica localizado na Rua Tenente Silveira, nº 162, Edifício das Diretorias, Centro, Florianópolis - SC, e o atendimento ao público é realizado no andar térreo, de segunda-feira à sexta-feira, das 7h às 19h. O local e horário de atendimento satisfazem às necessidades do consumidor, sendo que o posicionamento central e o horário ininterrupto de 12 horas permitem o fácil acesso ao órgão. Mesmo no horário de verão, tradicionalmente realizado pelo Governo do Estado, quando a administração pública estadual trabalha apenas em um período, o PROCON - SC tem recebido autorização do Governador do Estado para continuar com o horário normal para o atendimento ao consumidor, mantendo suas atividades em dois períodos. O PROCON - SC não possui *site* próprio, não oferecendo nenhum serviço virtual ao consumidor.

As instalações estão em péssimas condições, com iluminação deficiente e várias lâmpadas queimadas, fiação elétrica solta no teto, divisórias de madeira sem revestimento, piso velho e sujo, paredes com pintura danificada, persianas estragadas. O ambiente possui ar condicionado, 11 cadeiras para o consumidor aguardar o atendimento e seis guichês de atendimento.

Não existe senha eletrônica para organização do atendimento, sendo realizado por um papel com numeração entregue ao consumidor no pré-atendimento, que fica próximo à porta de entrada.

Para cada atendente é disponibilizado uma linha telefônica, permitindo a realização de ligação para o fornecedor na tentativa de realização de acordo. A reclamação é preenchida manualmente em formulário padrão (ANEXO B), e como não existe máquina fotocopadora, muitas vezes o consumidor não consegue efetuar a reclamação por falta de fotocópia dos documentos necessários.

Os despachos e informações possuem formulário próprio (ANEXO C), que são inseridos ao processo administrativo, que só recebe numeração após cadastramento nos dois únicos computadores do setor, com servidores que realizam esta atividade. Como a numeração do processo para posterior acompanhamento não acontece pela atendente no ato da reclamação, o consumidor precisa ligar cinco dias após, para obter esta informação, não possuindo comprovante de protocolo. Foi adquirido no ano de 2002 um *softwear* próprio para cadastramento e acompanhamento do

processo, com possibilidades de no futuro o PROCON - SC oferecer uma série de serviços pela internet.

Quando não é necessário Investigação Preliminar, o processo é encaminhado direto para o Setor de Fiscalização ou Assessoria Jurídica, sendo que já existe encaminhamento padrão pronto (ANEXO D), simplesmente sendo inserido ao processo administrativo.

A Investigação Preliminar é o único documento formal encaminhado ao fornecedor pela Ouvidoria, é digitado e impresso em um arquivo padrão (ANEXO E), acrescentando-se apenas os dados do reclamante, reclamado e os fatos, para posterior envio pelo Correio.

O processo em análise, denominado processo de atendimento ao consumidor, é considerado desde o momento que o consumidor entra no órgão, até o momento que a Ouvidoria encaminha o processo administrativo para outro setor do PROCON - SC. A tramitação do processo administrativo na Ouvidoria é de aproximadamente 10 dias, o tempo total para resolução do processo administrativo no PROCON - SC é em média 60 dias, e o índice de solução aos casos reclamados em 2002 foi de aproximadamente 66%, demonstrando que este índice não é fator preponderante de qualquer reclamação quanto ao atendimento pelos consumidores e fortalecendo a credibilidade do órgão.

Foi realizado um questionário com os servidores (APÊNDICE A), sendo identificado que o Setor de ouvidoria possui 13 servidores, divididos nos turnos matutino (das 7h às 13h) e vespertino (das 13h às 19h), na maioria jovens, contratados por empresa terceirizada, nos cargos de recepcionista e digitador, com salário médio de R\$350,00. Quase todos completaram o Ensino Médio, mas não estão mais estudando, residindo na Grande Florianópolis.

Há um coordenador para cada período, que possuem experiência no órgão, atuando há muitos anos, sendo um advogado e o outro com curso superior em Pedagogia, mas cursando a graduação em Direito.

O número de atendimento pessoal aos consumidores é elevado, como demonstra os números de 2000 à 2002:

Tabela 1: Atendimento pessoal aos consumidores no PROCON - SC

Mês/ano	2000	2001	2002
Janeiro	996	2.751	1.769
Fevereiro	1.967	2.608	2.428
Março	1.852	3.122	2.443
Abril	2.355	2.187	2.779
Maio	3.082	2.296	2.688
Junho	2.456	1.911	2.468
Julho	3.351	2.476	3.577
Agosto	4.423	2.687	2.849
Setembro	2.593	2.016	3.175
Outubro	2.681	2.473	2.521
Novembro	1.366	1.791	1.922
Dezembro	2.093	1.162	3.398
Total	29.215	27.480	32.017

Diante de uma análise dos atendimentos prestados, os assuntos mais reclamados pelos consumidores são sobre telefonia e prestação de serviços, em especial os serviços bancários, conforme demonstra os números de 2000 à 2002:

Tabela 2: Assuntos mais reclamados pelos consumidores no PROCON - SC

Assunto/ano	2000	2001	2002
Prestação de serviços	15.472	9.015	11.120
Telefonia	11.415	6.907	6.172

A Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão é responsável pela manutenção do PROCON - SC, e possui item orçamentário na Lei Orçamentária do Governo do Estado para 2003, denominado Acesso à Defesa dos Direitos do Consumidor, destinado a investimentos no órgão, com dotação orçamentária de R\$225.000,00, e até julho de 2003, já tinha sido empenhado R\$2.337,44, restando ainda um saldo de R\$222.662,56.

Em 2001, a então Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania, encaminhou o projeto denominado Reestruturação e Qualificação do PROCON - SC à Secretaria

de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por meio do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, sendo aprovado pelo Conselho Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos em dezembro de 2002, no valor de R\$245.395,00, tendo, dentre outros objetivos, a reestruturação das instalações do órgão e capacitação profissional dos servidores. Novo resumo do projeto (ANEXO F) foi encaminhado pela Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, e os recursos devem ser encaminhados a partir de setembro de 2003.

3.2 Utilização das ferramentas da qualidade

Diante das ferramentas da qualidade disponíveis para aplicação nas organizações, foi necessário definir uma estratégia de quais selecionar e qual seqüência utilizar para alcançar o resultado esperado, ou seja, a melhoria da qualidade no atendimento ao consumidor no PROCON - SC.

As principais estratégias da gestão da qualidade podem ser classificadas tomando por base diversos conceitos. Para Paladini (2000, p.220):

Enquanto conjunto de métodos, a Gestão da Qualidade envolve ferramentas simples, ou, eventualmente, mais elaboradas, destinadas a dar forma a suas ações. Essas ferramentas podem estar relacionadas à definição do melhor modo de atendimento aos clientes, à redução de custos ou ao modo de envolver funcionários em processos de análise de problemas para definir suas possíveis soluções.

A seleção e aplicação de ferramentas e estratégias básicas específicas são fundamentais para o processo de implantação da qualidade. Segundo Paladini (1997), a única forma de garantir que sejam gerados os benefícios esperados de seu emprego, é conhecer as características de cada uma das ferramentas para que se utilize de modo mais adequado.

Após ser identificado o processo que iria ser analisado, o processo de atendimento ao consumidor, foi realizado um fluxograma, que Oliveira (1996, p. 11) conceitua como "(...) a representação gráfica das diversas etapas que constituem um determinado processo". Os fluxogramas dão suporte à análise dos processos, tornando-se eficaz para solução dos problemas. É importante destacar que sua aplicação só é efetiva na maneira em que mostra, verdadeiramente, como é o processo. Por ser uma representação gráfica, facilita a visualização das diversas

etapas que compõe um determinado processo, permitindo identificar os pontos que merecem atenção especial.

Segundo Williams (1995, p. 94), "(...) os gerentes que aplicam os princípios da *Total Quality Management* consideram os fluxogramas muito úteis para se entender como um processo funciona e como ele pode ser melhorado". O fluxograma utiliza a facilidade visual, possibilitando rápida localização de ações específicas. Sua utilização na área da qualidade, de acordo com Paladini (1997), refere-se à determinação de um fluxo de operações bem definido.

Podem ser elaborados nas organizações o fluxograma vertical ou o horizontal. O fluxograma vertical é utilizado para pequenas atividades, e normalmente existe nas empresas em formulários padronizados que devem apenas ser preenchidos pelos analistas.

O fluxograma escolhido para o processo de atendimento ao consumidor foi o horizontal, que descreve todos os eventos, no maior detalhamento possível. É uma ferramenta analítica, de fácil visualização, reduz a quantidade de explicações narrativas, retira todas as inferências, é lógica, clara e concisa.

Esmeralda e Alvarez (1991, p. 426) relacionam como as principais vantagens do fluxograma:

- Descreve qualquer tipo de rotina, da mais simples a mais complexa.
- Adequado para descrever relações complexas típicas das empresas em qualquer área.
- Permite uma visão global e clara do universo que será abordado.
- Descreve como funciona um sistema em todos os seus componentes envolvidos.
- Facilita a leitura não dando margem à amplas interpretações.
- Ajuda na localização das deficiências e suas repercussões.
- Substitui todos os métodos descritivos-narrativos com vantagem, quando não permite interpretações.
- Facilita na análise de modificações mostrando todos os pontos que serão afetados
- Facilita uma atualização de inclusões ou de modificações mostrando claramente as alterações efetuadas.
- Padroniza e agiliza as transcrições, facilita leitura, enfatiza os pontos importantes e não permite a dupla interpretação, cada símbolo é um só com apenas um significado.

Após definida cada etapa do processo de atendimento ao consumidor, era preciso identificar os problemas. Um dos objetivos da qualidade é reconhecer que toda organização tem problemas. Oliveira (1996, p.8) adota o conceito de problema como "(...) uma visível e importante deficiência no desempenho de um processo".

A ferramenta escolhida para identificação dos problemas foi o brainstorming, que identifica o maior número possível de resultados indesejáveis, facilitando a tomada de decisão para melhoria do processo. Nesse sentido, Costa (1991, p. 129) afirma: "(...) brainstorming é uma rodada de idéias, destinada a busca de sugestões através do trabalho em grupo".

Com o brainstorming busca-se encontrar diversidade de opiniões e idéias, liberando os membros da equipe de formalismos limitantes que inibem a criatividade. Para Oliveira (1996, p. 23), brainstorming é "(...) o processo destinado a geração de idéias/sugestões criativas, possibilitando ultrapassar os limites paradigmas dos membros da equipe".

Foram realizados dois brainstormings, sendo um com os servidores do turno matutino, e outro com os servidores do turno vespertino. Foi explicado o modo de funcionamento do brainstorming, informando a todos que o tempo seria de aproximadamente 10 minutos, o método de registro das idéias realizado por um secretário e a forma de condução, sendo escolhido o brainstorming não-estruturado, permitindo a manifestação aleatória dos servidores.

Com os consumidores foi realizada a entrevista não-estruturada, sendo perguntado quais eram os principais problemas no processo, sempre após a conclusão do atendimento pelo servidor. Para Briner (1996, p. 98) "(...) fazer perguntas deve constituir-se numa das ferramentas gerenciais de maior uso".

Tendo identificado os problemas, os servidores precisaram tomar decisões para escolha de problemas críticos, classificando-os em ordem de prioridade. Foi utilizado a técnica de análise global de Kepner e Tregoe, denominada matriz gravidade x urgência x tendência - GUT, para priorização dos problemas. De acordo com o encarte sobre qualidade total do Jornal Folha de São Paulo (1994), a matriz GUT utiliza parâmetros tomados para se estabelecer prioridades na eliminação de problemas, especialmente se forem vários e relacionados entre si. A matriz GUT aponta um valor para cada item analisado, conforme quadro 3:

Quadro 3 - Matriz G U T

Valor	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Os prejuízos as dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito a situação irá piorar rapidamente
4	Muito graves	Com alguma urgência	Vai piorar em pouco tempo
3	Graves	O mais cedo possível	Vai piorar a médio prazo
2	Pouco graves	Pode esperar um pouco	Vai piorar a longo prazo
1	Sem gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar e pode até melhorar

Fonte: Qualidade Total - 6º fascículo - encarte no Jornal Folha de São Paulo (1994)

De acordo com os valores dados pelos servidores que participam do processo, calculou-se a média dos produtos dos valores dados, que podiam variar de zero à 125, priorizando os problemas.

Segundo Williams (1995), as ferramentas da qualidade não apenas ajudam a identificar o que está acontecendo em um processo, como também apontam as prováveis causas. Os gerentes que incorporam as ferramentas da qualidade e suas operações, logo aprendem que focalizar os sintomas ao invés das causas é o maior obstáculo à melhoria da qualidade.

Durante o processo de investigação das causas de um problema, o uso de recursos gráficos para a estruturação do raciocínio é extremamente útil. Diante disto, foi utilizada a ferramenta denominada diagrama causa-efeito, que Oliveira (1996, p. 29) conceitua como "(...) representação gráfica que permite a organização das informações, possibilitando a identificação das possíveis causas de um determinado problema ou efeito".

De acordo com Paladini (1997) são muitas as aplicações de um diagrama de causa-efeito. Havendo relação bem definida entre as causas e o efeito que geram, o diagrama aplica-se tanto na análise de defeitos como na estruturação de decisões relativas a situações que devem ser eliminadas. O diagrama tem seu esquema de apresentação semelhante à espinha de um peixe: o eixo principal representa um fluxo básico de dados e as espinhas caracterizam elementos que confluem para esse fluxo fundamental.

A construção do diagrama começou colocando o problema priorizado no lado direito. A seguir os servidores envolvidos com o processo passaram a sugerir

causas, por meio de realização de novo brainstorming, adotando-se as estratégias sugeridas por Paladini (1997, p. 68):

- 1 - Todas as causas possíveis, prováveis e até remotas, que passarem na cabeça dos integrantes do grupo, são mencionadas e anotadas.
- 2 - A prioridade é o número de idéias que conduzam as causas, e não se impõe que nenhum participante identifique causas plenamente viáveis ou com altíssima probabilidade de conduzir ao efeito.
- 3 - São aceitas idéias decorrentes de idéias já citadas.
- 4 - Não há restrição às ações dos participantes. Causas propostas não são criticadas, alteradas eliminadas ou proibidas.
- 5 - O objetivo não é apenas formular o efeito (problema), mas eliminar causas que o geram. Deseja-se assim, identificar soluções para problemas e não apenas identificá-los (para isto a equipe se reuniu).

Com as causas dos problemas relacionados, foi necessário gerar alternativas de soluções, utilizando-se de um planejamento capaz de orientar as diversas ações que deverão ser implementadas, utilizando a ferramenta denominada plano de ação. Oliveira (1996, p. 113) observa que o plano de ação serve como referência às decisões, permitindo que seja feito o acompanhamento do desenvolvimento do projeto. É um documento que, de forma organizada identifica as ações e responsabilidades pela sua execução. É também denominado 5W2H, referente aos seguintes questionamentos:

- Why - Por que deve ser executada a tarefa ou o projeto (justificativa);
- What - O que será feito (etapas);
- How - Como deverá ser realizada cada tarefa/etapa (método);
- Where - Onde cada tarefa será executada (local);
- When - Quando cada uma das tarefas será executada (tempo);
- Who - Quem realizará as tarefas (responsabilidade);
- How much - Quanto custará cada etapa do projeto (custo).

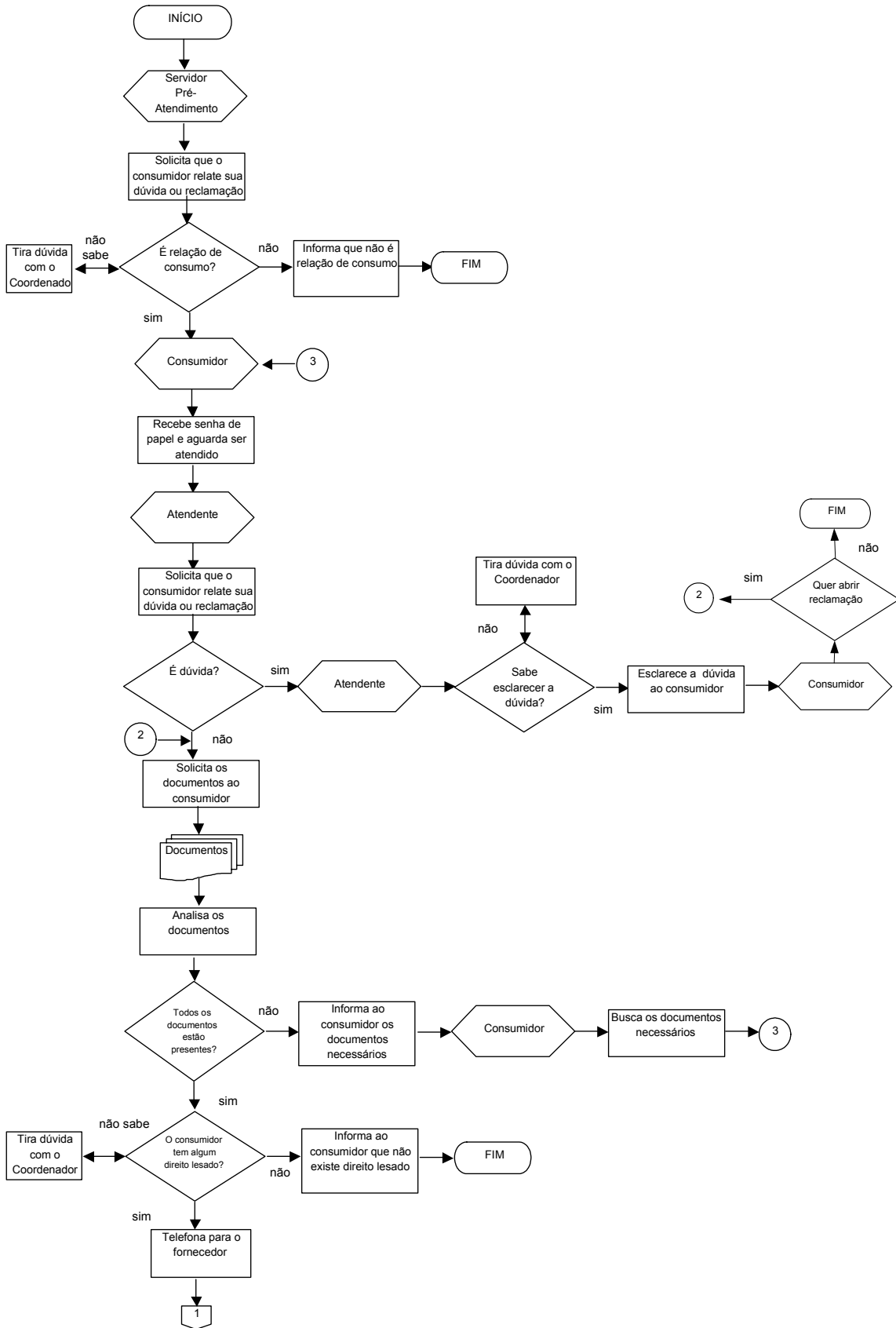
Com a apresentação do plano de ação, completa-se a seqüência de ferramentas da qualidade que constitui a estratégia para melhoria da qualidade.

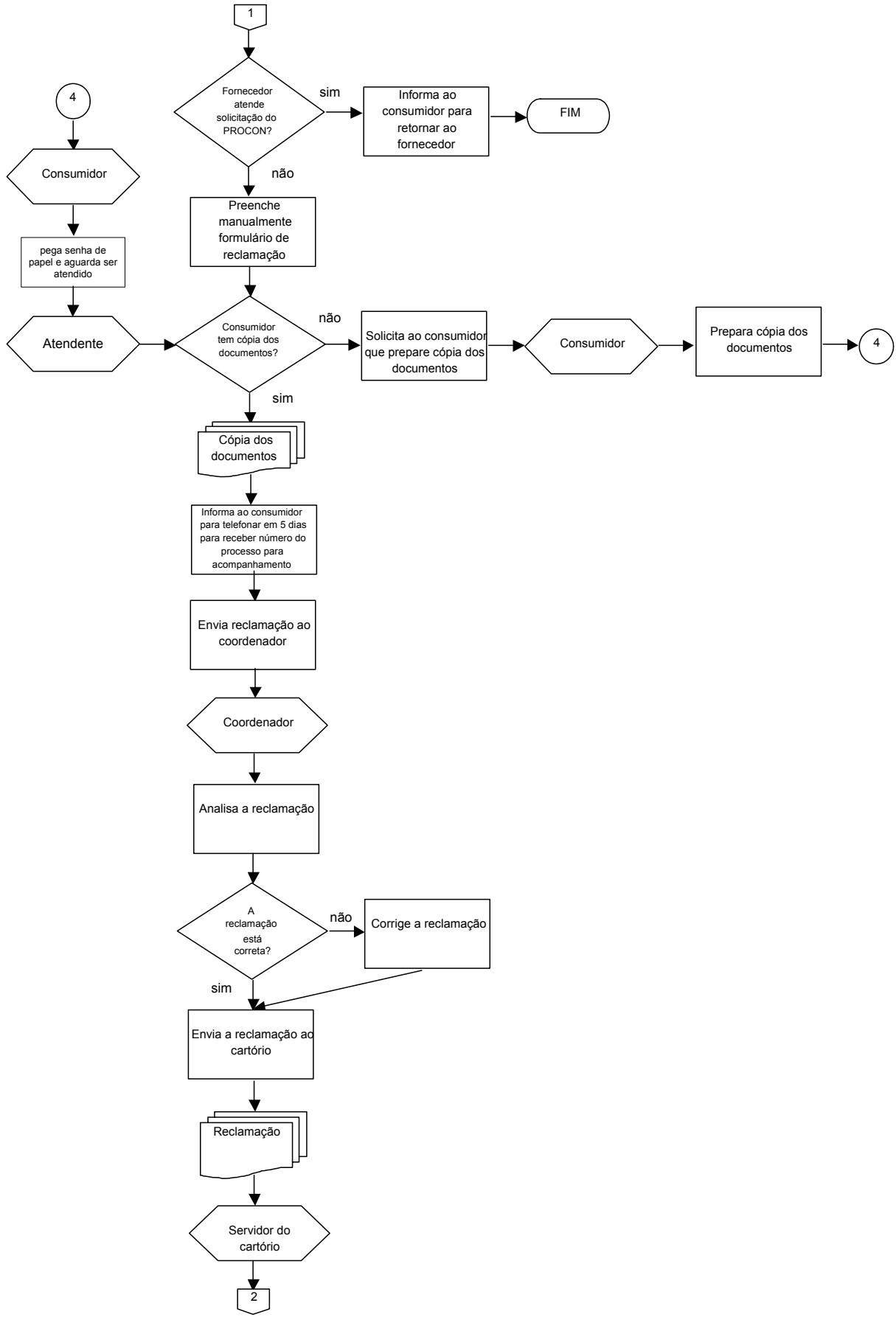
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao realizar a coleta dos dados foi diagnosticado que o índice de solução aos casos reclamados é alto, sendo de aproximadamente 66% no ano de 2002, demonstrando que a legislação ampara o consumidor. Entretanto, é preciso ter cuidado com o desempenho do órgão no atendimento aos consumidores, buscando uma maior eficiência.

4.1 Fluxograma

A primeira ferramenta utilizada foi o fluxograma, pois tínhamos uma visão completa do processo de atendimento aos consumidores na Ouvidoria do PROCON - SC. Foram detalhados os procedimentos, apresentando a representação gráfica do processo de uma maneira fiel à realidade, permitindo uma visão global, conforme figura 4.





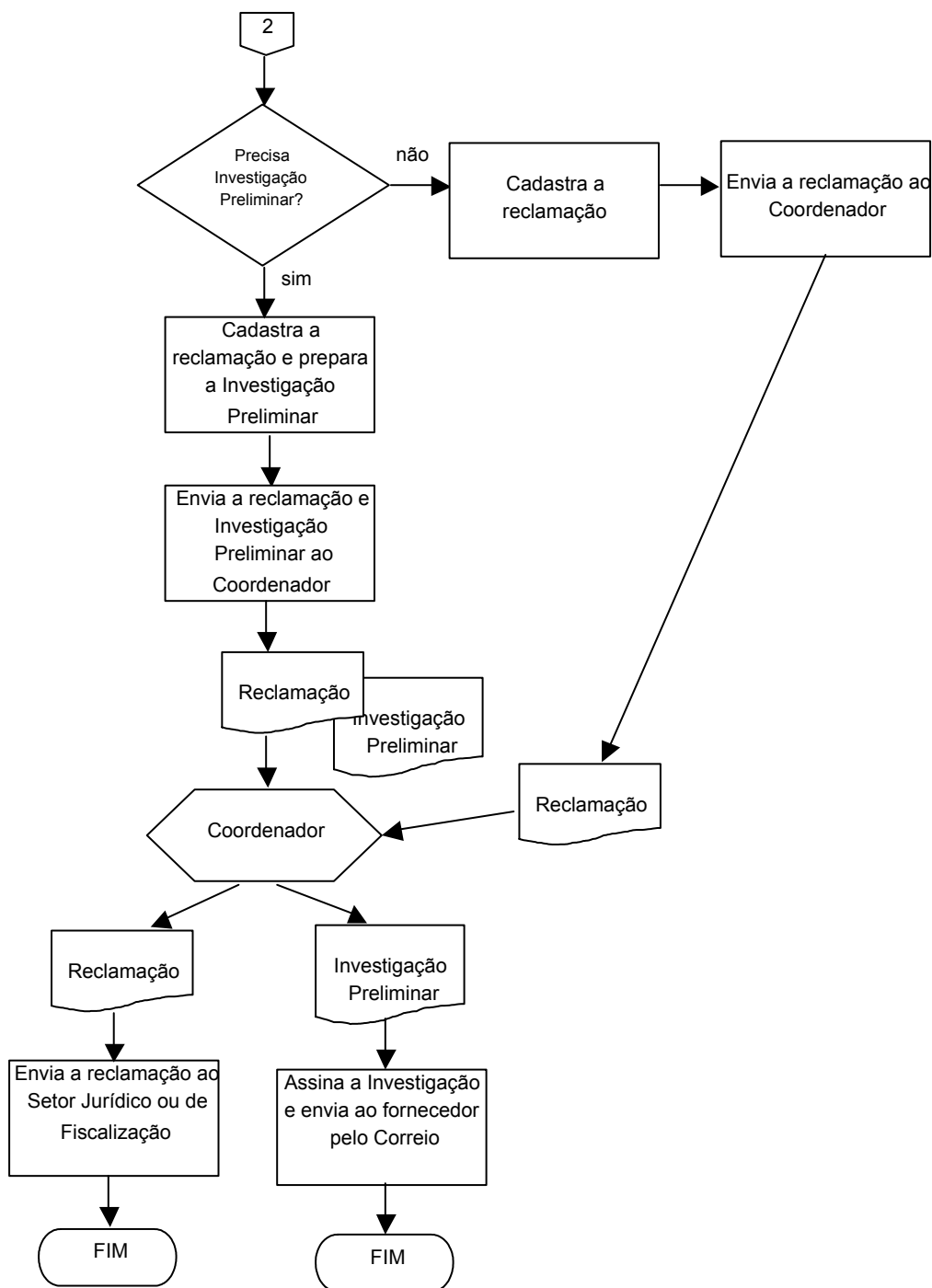


Figura 4: Fluxograma do processo de atendimento aos consumidores na Ouvidoria do PROCON - SC.

Com o fluxograma elaborado, notou-se que o processo possui deficiências, especialmente nas dúvidas dos servidores sobre os problemas de relação de consumo apresentado pelos consumidores, precisando solucioná-los com o coordenador da Ouvidoria.

A falta de equipamentos também afeta o processo, pois o preenchimento manual do formulário de reclamação atrasa o atendimento, além de não permitir o fornecimento do número do processo administrativo para acompanhamento no momento da reclamação, precisando o consumidor telefonar após cinco dias para ter conhecimento do mesmo.

Outro fator de dificuldade no processo é o setor não possuir máquina fotocopadora, pois grande parte dos consumidores trazem apenas os documentos originais, sendo obrigados a fotocopiar os documentos em outro local, retornando posteriormente para dar continuidade à reclamação.

4.2 Identificação dos problemas

Conhecendo melhor o processo com a elaboração do fluxograma, passamos a identificar os problemas, realizando o brainstorming com os servidores, sendo que o resultado da aplicação da ferramenta identificou os seguintes problemas:

- Espaço físico inadequado
- Preenchimento manual do formulário de reclamação
- Instalações físicas inadequadas (móveis, pintura e piso em péssimas condições)
- Tempo elevado de espera dos consumidores
- Falta de treinamento para os servidores
- Falta de material de expediente
- Iluminação deficiente
- Inexistência de bebedouro para servidores e consumidores
- Inexistência de banheiro para consumidores
- Inexistência de máquina fotocopadora
- Incapacidade de esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores

É importante ressaltar que os servidores apontaram os problemas do processo e não exclusivamente os seus problemas, demonstrando em alguns casos a empatia com o consumidor, como o tempo elevado de espera dos consumidores e a inexistência de banheiro para os mesmos.

Com os consumidores não foi possível a realização do brainstorming, utilizando-se a entrevista não-estruturada, sendo questionado quais os principais problemas no

processo de atendimento. Houve o predomínio das respostas dos seguintes problemas:

- Incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores
- Tempo elevado de espera dos consumidores
- Instalações físicas inadequadas

Na análise das respostas dos consumidores, percebe-se que foi considerada a capacitação dos servidores, o prazo para atendimento e o conforto.

4.3 Priorização dos problemas

Na priorização dos problemas com os servidores foi considerada a gravidade, urgência e tendência, com a ferramenta denominada matriz GUT. De acordo com os valores indicados pelos servidores, calculou-se a média dos produtos dos valores dados, atingindo os seguintes resultados:

- 1° - Instalações físicas inadequadas - 97,81
- 2° - Tempo elevado de espera dos consumidores - 92,36
- 3° - Falta de material de expediente - 87,18
- 4° - Inexistência de máquina fotocopadora - 86
- 5° - Incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores-82
- 6° - Inexistência de bebedouro para servidores e consumidores - 76,45
- 7° - Inexistência de banheiro para consumidores - 65
- 8° - Espaço físico inadequado - 61,90
- 9° - Falta de treinamento para os servidores - 50,36
- 10° - Iluminação deficiente - 46,72
- 11° - Preenchimento manual dos formulários de reclamação - 41,20

Como nos problemas identificados pelos consumidores houve um predomínio nos três apontados, e os mesmos estão contemplados na lista dos identificados pelos servidores, sendo que na priorização utilizando a matriz GUT, eles foram relacionados dentre os principais, os mesmos foram definidos como os prioritários no processo.

Na análise da priorização dos problemas, também levou-se em conta que muitos problemas são causas de outros problemas, e que a opinião do consumidor deve ser sempre a mais relevante.

Desta forma, destacamos os seguintes problemas no processo de atendimento aos consumidores:

- Instalações físicas inadequadas
- Tempo elevado de espera dos consumidores
- Incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores

4.4 Causas dos problemas priorizados

A ferramenta utilizada na identificação dos problemas priorizados foi o diagrama de causa-efeito. Para Campos (1997), este diagrama também chamado de "diagrama espinha de peixe" ou "diagrama de Ishikawa", foi criado para que todas as pessoas pudessem exercitar a separação dos fins de seus meios.

Para cada problema priorizado o diagrama mostrou a relação entre uma característica da qualidade (efeito) e os seus fatores (causas). Os servidores envolvidos no processo, após a realização de novo brainstorming, relacionaram as causas mais prováveis aos problemas priorizados, representando graficamente nos diagramas de causa-efeito.

- Instalações físicas inadequadas

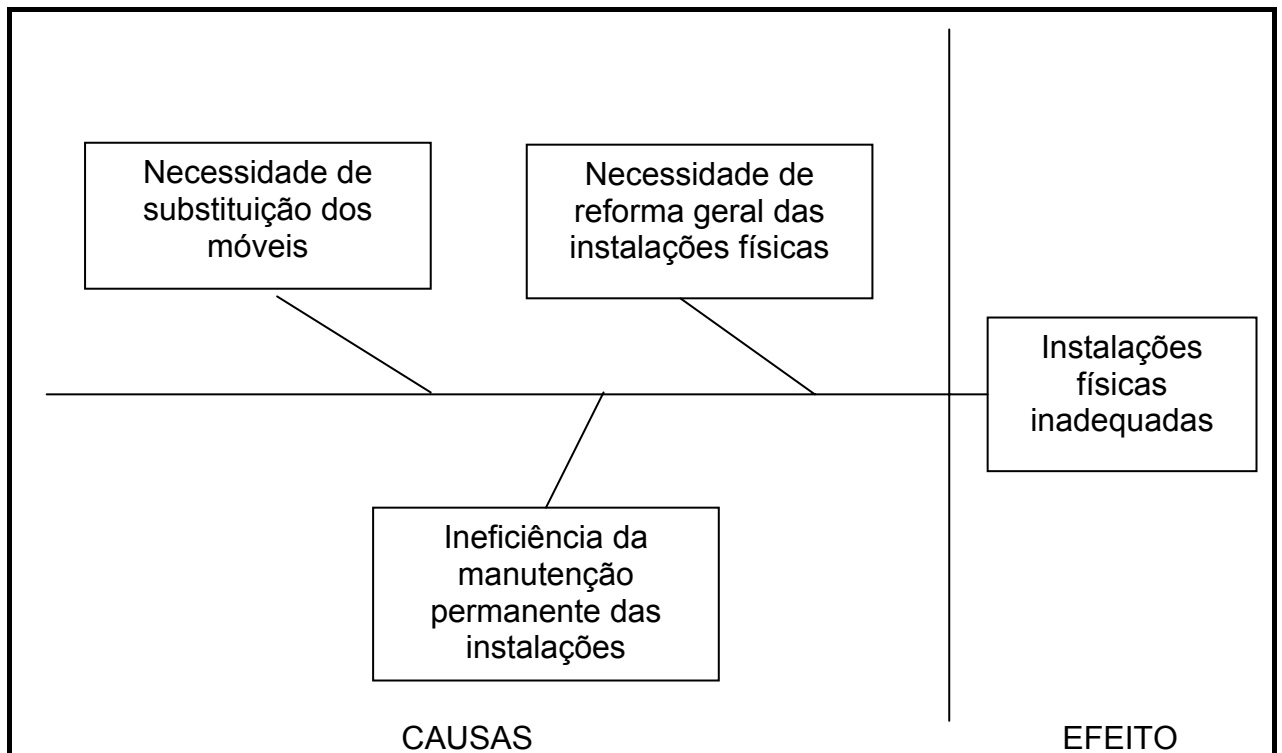


Figura 5: Diagrama de causa-efeito do problema: instalações físicas inadequadas

- Tempo elevado de espera dos consumidores

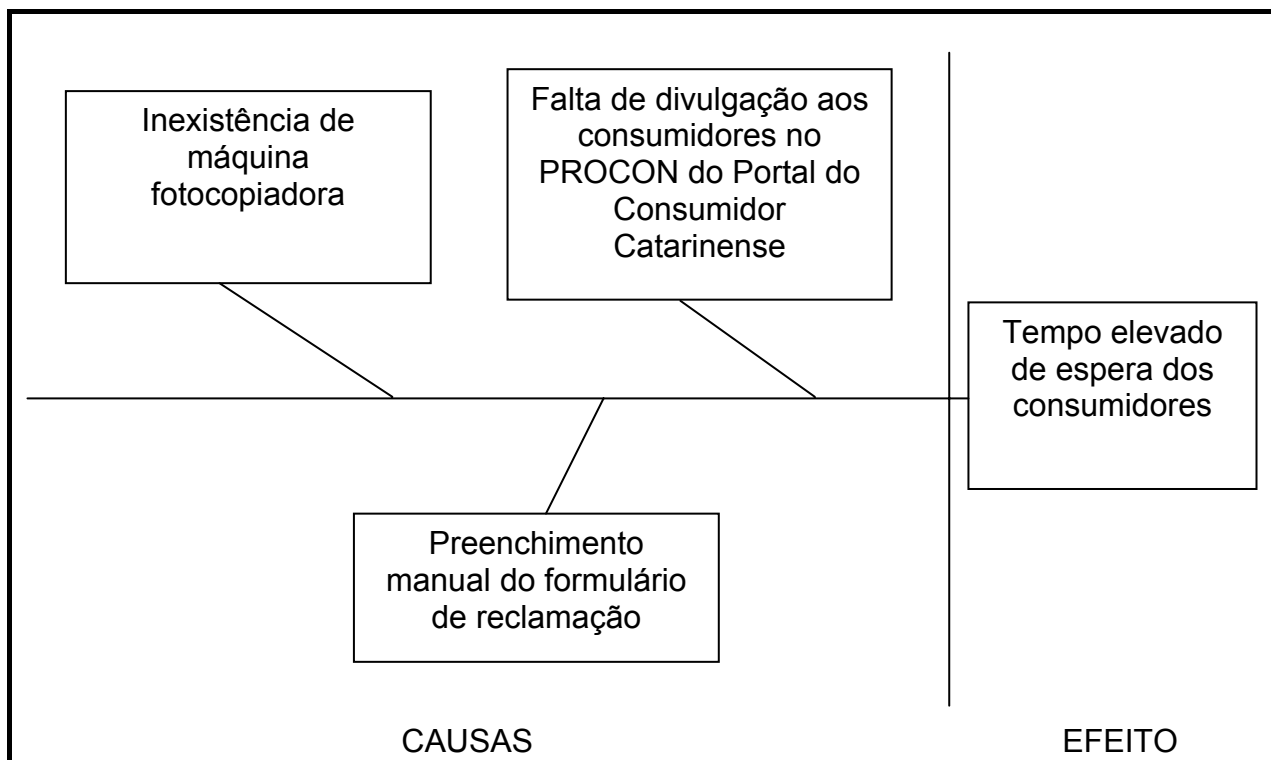


Figura 6: Diagrama de causa-efeito do problema: tempo elevado de espera dos consumidores

- Incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores

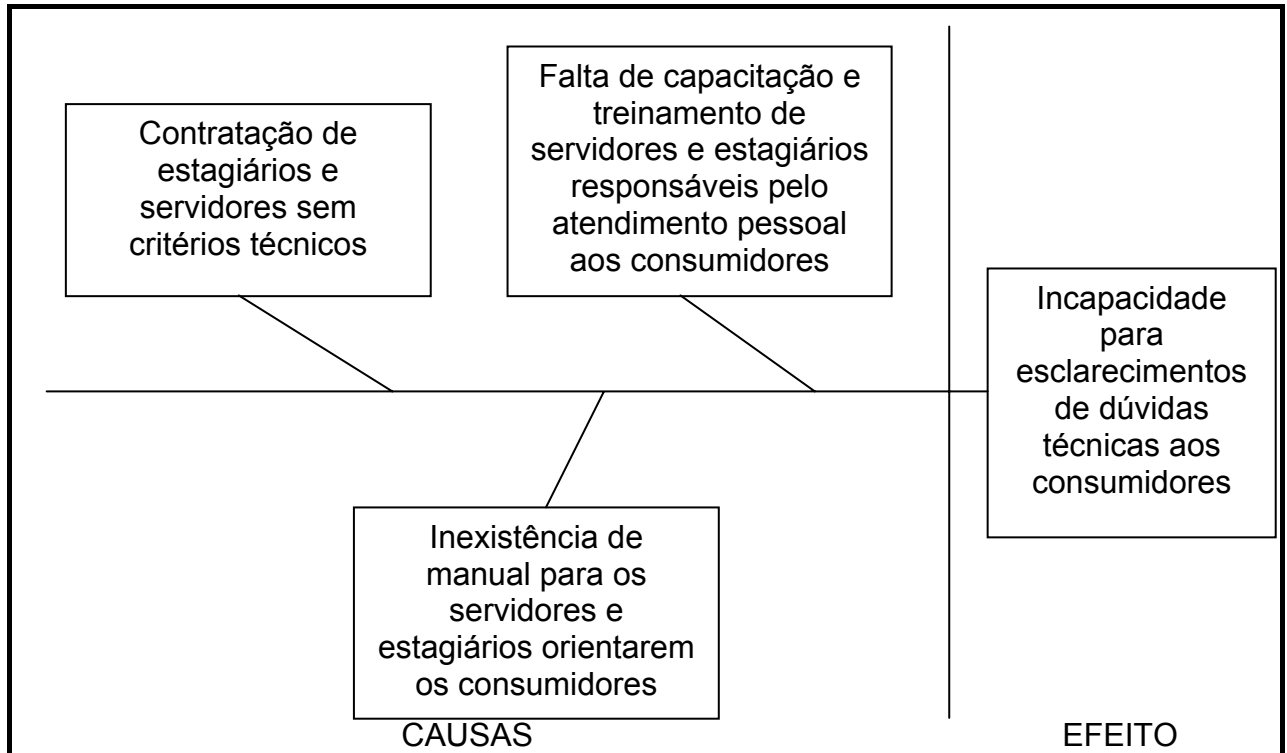


Figura 7: Diagrama causa-efeito do problema: incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores.

Os servidores identificaram três causas prováveis para cada problema priorizado. Quase todas as causas identificáveis tiveram um consenso entre os servidores, sendo que apenas a causa contratação de estagiários e servidores sem critérios técnicos para o problema incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores gerou debates, pois não houve a concordância de todos.

4.5 Plano de ação

A geração de alternativas de solução às causas dos problemas priorizados aconteceu no próprio brainstorming que os servidores identificaram as causas dos problemas, apresentando soluções para a eliminação das causas relacionadas. Também foi conversado com os dirigentes da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão para informarem a viabilidade da execução das alternativas de soluções propostas.

Com o objetivo de orientar as diversas ações que deveriam ser implementadas, foi utilizada a ferramenta plano de ação, também denominada 5W2H, definindo de maneira clara as responsabilidades para execução das ações. Para cada causa identificada foi realizado um plano de ação (5W2H):

Quadro 4: Plano de Ação (5W2H) nº1

PROBLEMA: INSTALAÇÕES FÍSICAS INADEQUADAS CAUSA: NECESSIDADE DE REFORMA GERAL DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Realização de reforma geral das instalações físicas	Solicitação do Gerente do PROCON-SC ao Secretário de contratação de empresa para realização da reforma	R\$8.005,06	Para melhoria das instalações físicas	Ouvidoria do PROCON-SC	Outubro de 2003	Gerência de Licitações e Contratos

Quadro 5: Plano de Ação (5W2H) nº2

PROBLEMA: INSTALAÇÕES FÍSICAS INADEQUADAS CAUSA: NECESSIDADE DE SUBSTITUIÇÃO DOS MÓVEIS						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Substituição de divisórias do setor de atendimento e cadeiras para atendimento e espera dos consumidores	Solicitação do Gerente do PROCON-SC ao Secretário para aquisição de novas divisórias e cadeiras	R\$7.246,75	Para melhoria das instalações físicas, dando mais conforto aos consumidores e servidores	Ouvidoria do PROCON-SC	Outubro de 2003	Gerência de Licitações e Contratos

Quadro 6: Plano de Ação (5W2H) nº3

<p align="center">PROBLEMA: INSTALAÇÕES FÍSICAS INADEQUADAS CAUSA: INEFICIÊNCIA DA MANUTENÇÃO PERMANENTE DAS INSTALAÇÕES</p>						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Realização de supervisão da manutenção permanente das instalações	Determinação de supervisão na manutenção permanente das instalações	Sem custo	Para busca de eficiência da manutenção permanente das instalações	Ouvidoria do PROCON-SC	Imediatamente	Diretoria de Administração

A necessidade de reforma geral das instalações físicas foi apontada como uma das causas das instalações físicas inadequadas. A realização de uma reforma geral das instalações físicas foi a proposta apresentada, representado seu plano de ação no quadro 4.

Será necessário o encaminhamento de solicitação do gerente do PROCON - SC ao Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão para autorização de contratação de empresa especializada para realização da reforma.

A reforma consistirá em nova pintura das paredes e substituição do piso da Ouvidoria. Foi realizado orçamento em uma empresa especializada (ANEXO G), e o investimento necessário será de R\$8.005,06.

O setor responsável pela contratação do serviço é a Gerência de Licitações e Contratos, que recebendo a autorização do Secretário, já no mês de outubro poderá contratar uma empresa para execução das reformas.

A necessidade de substituição dos móveis é outra causa identificada e poderá ser solucionada com a substituição das divisórias que separam os guichês de atendimento e das cadeiras para atendimento e espera dos consumidores, conforme quadro 5.

O procedimento para aquisição dos móveis sugeridos é semelhante ao da contratação da empresa para reforma, sendo solicitado pelo Gerente do PROCON - SC ao Secretário, que mediante sua autorização a Gerência de Licitações e Contratos faz a compra.

Também foi realizado orçamento (ANEXO H), e o investimento necessário será de R\$7.246,75, com a compra de 14 cadeiras para a espera, sete para o atendimento dos consumidores, cinco para os atendentes e divisórias para os seis guichês. Foi sugerida a aquisição para o mês de outubro, permitindo que a reforma das instalações e a substituição dos móveis aconteça no mesmo período.

Quanto à ineficácia na manutenção das instalações, foi proposta a realização de supervisão da manutenção permanente das instalações, de acordo com o quadro 6. A manutenção é realizada por funcionários de empresa terceirizada, tanto para a limpeza, como pequenos serviços na parte elétrica e hidráulica.

Cabe à Diretoria de Administração a supervisão pelos serviços realizados por empresa terceirizada, podendo determinar que algum servidor efetivo venha a realizar a verificação dos serviços de manutenção. Esta determinação deve ocorrer imediatamente, já que o serviço foi contratado, mas a qualidade da manutenção permanente das instalações é precária.

Quadro 7: Plano de Ação (5W2H) nº4

<p align="center">PROBLEMA: TEMPO ELEVADO DE ESPERA DOS CONSUMIDORES CAUSA: FALTA DE DIVULGAÇÃO AOS CONSUMIDORES NO PROCON - SC DO PORTAL DO CONSUMIDOR CATARINENSE</p>						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Divulgação aos consumidores no PROCON-SC do Portal do Consumidor Catarinense	Confecção de folders e cartazes para fixação e distribuição aos consumidores no PROCON-SC dos serviços e domínio do Portal do Consumidor Catarinense	R\$ 1.500,00 para impressão colorida e R\$800,00 Para impressão preto e branco	Com a utilização do Portal do Consumidor Catarinense, diminuirá a demanda de consumidores na Ouvidoria	Fixação de cartazes em todos os setores do PROCON-SC e distribuição aos consumidores na Ouvidoria	Outubro de 2003	Todos os servidores da Ouvidoria

Quadro 8: Plano de Ação (5W2H) nº5

PROBLEMA: TEMPO ELEVADO DE ESPERA DOS CONSUMIDORES CAUSA: INEXISTÊNCIA DE MÁQUINA FOTOCOPIADORA						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Aquisição ou locação de máquina fotocopadora	Solicitação do Gerente do PROCON-SC ao Secretário para aquisição ou locação de máquina fotocopadora	R\$3.000,00 para aquisição e R\$200,00 mensais para locação	Fotocopiar documentos dos consumidores para anexar às reclamações	Ouvidoria do PROCON-SC	Outubro de 2003	Gerência de Licitações e Contratos

Quadro 9: Plano de Ação (5W2H) nº6

PROBLEMA: TEMPO ELEVADO DE ESPERA DOS CONSUMIDORES CAUSA: PREENCHIMENTO MANUAL DO FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÕES						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Automatizar preenchimento do formulário de reclamação pelos servidores	Aquisição de equipamentos de informática	Sem custo para a Secretaria. Previsto no Projeto de Reestruturação e Qualificação do PROCON-SC	Diminuir tempo de espera do consumidor	Ouvidoria do PROCON-SC	Outubro de 2003	Gerência de Licitações e Contratos

Relativo ao problema tempo elevado de espera dos consumidores, uma das causas apontadas foi a falta de divulgação aos consumidores no PROCON - SC do Portal do Consumidor Catarinense.

O Portal do Consumidor Catarinense foi elaborado por alunos e professores do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Catarina em conjunto com o Instituto Jurídico de Inteligência e Sistemas - IJURIS, Núcleo de Estudos de Direito do Consumidor - NEDCON e Laboratório de Informática Jurídica da UFSC - LINJUR, com a parceria da Comissão de Defesa do Consumidor e Direitos Humanos da Câmara Municipal de Florianópolis. É um portal na Internet que congrega informações sobre direito do consumidor, legislação, orientações, serviços e, principalmente, aconselhamento jurídico em direito do consumidor de forma gratuita e virtual. O domínio do portal é: www.consumidor.sc.gov.br.

Diante disto, a sugestão apresentada foi a confecção de folders e cartazes para fixação e distribuição junto aos consumidores no PROCON - SC dos serviços e do domínio do Portal do Consumidor Catarinense, conforme quadro 7.

A distribuição seria realizada por todos os servidores da Ouvidoria e a fixação dos cartazes em todos setores do PROCON - SC. A confecção dos folders e cartazes seria realizada na Imprensa Oficial do Estado de Santa Catarina - IOESC, com um investimento de R\$1.500,00 para impressão colorida e R\$800,00 para impressão em preto e branco.

A inexistência de máquina fotocopadora também foi relacionada como uma das causas para o tempo elevado de espera dos consumidores. Foi sugerido, de acordo com quadro 8, a aquisição ou locação de máquina fotocopadora.

Com a possibilidade de fotocopiar os documentos dos consumidores na Ouvidoria, quando do atendimento para registro da reclamação, evitaria o transtorno existente de o consumidor ter de retirar as fotocópias em outro local e retornar posteriormente, perdendo muito tempo.

Com a solicitação do Gerente do PROCON - SC ao Secretário, após sua autorização, a Gerência de Licitações e Contratos realizará a compra ou locação, sendo que o valor para compra do produto é de aproximadamente R\$3.000,00 e da

locação com manutenção do produto, incluindo o toner, para 5.000 cópias, de R\$200,00 mensais.

Em relação ao preenchimento manual do formulário de reclamações, foi sugerido pelos servidores a automatização do preenchimento, conforme apresentado no quadro 9, com a aquisição de equipamentos de informática.

O preenchimento manual amplia o tempo de atendimento do consumidor, e a necessidade de informatizar o setor é urgente, além de dar uma melhor apresentação ao processo administrativo.

Já está previsto no Projeto de Reestruturação e Qualificação do PROCON - SC, aprovado pelo Conselho Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, a compra de diversos computadores e impressoras, mas o destino dos equipamentos ainda não está definido, sendo que a Ouvidoria é um dos setores que mais precisa melhorar sua estrutura. Os recursos serão liberados em setembro de 2003, já podendo ser realizada a licitação pela Gerência de Licitações e Contratos.

Quadro 10: Plano de Ação (5W2H) nº7

PROBLEMA: INCAPACIDADE DE ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS TÉCNICAS AOS CONSUMIDORES CAUSA: FALTA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DOS SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO PESSOAL AOS CONSUMIDORES						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Capacitação e treinamento de servidores e estagiários responsáveis pelo atendimento pessoal aos consumidores	Realização de oficina de capacitação e treinamento de servidores e estagiários responsáveis pelo atendimento pessoal aos consumidores	Sem custo para a Secretaria. Previsto no Projeto de Reestruturação e Qualificação do PROCON-SC	Para melhoria no atendimento pessoal aos consumidores pelos servidores e estagiários da ouvidoria	Auditório da Secretaria de Estado da Administração	Dezembro de 2003	Profissionais especializados em direito do consumidor

Quadro 11: Plano de Ação (5W2H) nº8

PROBLEMA: INCAPACIDADE DE ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS TÉCNICAS AOS CONSUMIDORES CAUSA: INEXISTÊNCIA DE MANUAL PARA OS SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS ORIENTAREM OS CONSUMIDORES						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Elaboração de manual para os servidores e estagiários orientarem os consumidores	Formação pelo Gerente do PROCON-SC de equipe formada por servidores da Assessoria Jurídica, Fiscalização e Chefe da Ouvidoria com o propósito de elaboração do manual	Custo do uso do material de expediente do PROCON-SC (papel, editor de texto, cópias)	Para facilitar os servidores e estagiários na orientação aos consumidores nas dúvidas sobre a relação de consumo	Sala de reuniões do Setor de Fiscalização	A partir de outubro de 2003	Gerente do PROCON-SC

Quadro 12: Plano de Ação (5W2H) nº9

PROBLEMA: INCAPACIDADE DE ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS TÉCNICAS AOS CONSUMIDORES CAUSA: CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS E SERVIDORES SEM CRITÉRIO TÉCNICO						
WHAT O QUE?	HOW COMO?	HOW MUCH QUANTO?	WHY POR QUE?	WHERE ONDE?	WHEN QUANDO?	WHO QUEM?
Definição de critério técnico para contratação de servidores e estagiários para a Ouvidoria	Encaminhamento pelo Gerente do PROCON-SC à Gerência de Recursos Humanos dos critérios técnicos para contratação de novos servidores e estagiários para a Ouvidoria	Sem custo	Melhora na qualificação dos novos estagiários e servidores contratados para a Ouvidoria	Ouvidoria do PROCON-SC	outubro de 2003	Gerente do PROCON-SC

O problema incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores, demonstra uma das fortes fragilidades do PROCON - SC, pois o consumidor quando procura o Órgão, faz na expectativa de ter suas dúvidas solucionadas. Uma das causas apontadas foi a falta de capacitação e treinamento dos servidores e estagiários responsáveis pelo atendimento pessoal aos consumidores.

Esta capacitação e treinamento pode acontecer, conforme quadro 10, com a realização de oficina de capacitação e treinamento, cujo evento está previsto para acontecer em dezembro de 2003, por profissionais especializados em direito do consumidor. Os recursos para realização da oficina virão do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, pelo projeto de Reestruturação e Qualificação do PROCON - SC.

A inexistência de manual para os servidores e estagiários orientarem os consumidores também foi relacionada como uma das causas. A elaboração deste manual, de acordo com o quadro 11, será realizada por equipe formada por servidores da Assessoria Jurídica, Fiscalização e Chefe da Ouvidoria, facilitando o atendimento aos consumidores, pois trará, separados por assunto, as soluções para os principais problemas nos conflitos de relação de consumo, apresentados numa linguagem simples.

Isto poderá facilitar o esclarecimento das dúvidas aos consumidores, pois muitas vezes a interpretação do Código de Defesa do Consumidor pelo servidor torna-se difícil, diante de sua limitação de entendimento jurídico da norma.

Outra causa identificada foi a contratação de estagiários e servidores sem critérios técnicos, sendo uma prática tradicional no serviço público, especialmente em empresas contratadas pelo poder público para terceirizar seus serviços, que recebem indicações políticas para contratações. No quadro 12 foi sugerido a definição de um critério técnico para contratação de servidores e estagiários para a Ouvidoria.

Com o encaminhamento pelo Gerente do PROCON - SC à Gerência de Recursos Humanos dos critérios técnicos para contratação, estabelecendo pré-requisitos mínimos de escolaridade ou atuação acadêmica na área, além de uma possível entrevista para análise do perfil, o Órgão teria servidores e estagiários com mais conhecimento, melhorando a qualidade no atendimento ao consumidor.

5 CONCLUSÃO

Estamos vivendo um período de supremacia do consumidor, pois como afirma Naisbitt e Aburdene (1990, p. 360):

Quando o foco estava nas instituições, os indivíduos recebiam aquilo que convinha a elas: todos obtinham as mesmas coisas. Isso já não acontece mais. Com a ascensão do indivíduo, vem a supremacia do consumidor. Há muito tempo costuma-se dizer que o cliente sempre tem razão. Agora isso é verdade.

Com a realização da pesquisa, chegou-se a conclusão que também devemos pensar assim na administração pública, tendo o foco totalmente voltado para o cidadão, que espera um tratamento de qualidade quando necessita utilizar os serviços públicos.

O Código de Defesa do Consumidor trouxe significativos avanços para a sociedade, especialmente na busca do equilíbrio das relações de consumo, representando verdadeira revolução no plano legislativo.

Contudo, a cidadania não é construída apenas por inovações legislativas, mas pela contínua vivência e cumprimento das leis no âmbito das relações humanas. Neste sentido, cabe aos Procons, responsáveis pela proteção e defesa do consumidor dar o exemplo, realizando um atendimento eficiente ao consumidor.

Eficiência, democratização, responsabilidade, resultados efetivamente produzidos e gestores voltados para o interesse público e para o cidadão são componentes fundamentais para a construção de um Estado mais justo, suficientemente capacitado para garantir os direitos sociais.

O sucesso da administração pública vai depender da capacidade de resolver mais rápido o maior número de problemas possível. Para isso, vai precisar de um método para não perder tempo e otimizar o processo e motivação para pôr em prática a metodologia.

Como a intuição falha por não ter base sólida e não pode resolver todos os assuntos, é necessário que as rotinas sejam alteradas, utilizando um processo mais lógico e racional, garantindo a real identificação de todos os atributos que colaboram para a ocorrência do processo.

A utilização de ferramentas da qualidade aplicadas em uma situação prática, serviu não apenas para propor alternativas de solução aos problemas do processo

de atendimento aos consumidores no PROCON - SC, mas também para verificar o que ocorre durante sua realização.

Com uma seqüência lógica, foram coletadas e analisadas as informações, elaborando um fluxograma do processo, identificando e priorizando os problemas, definindo planos de ação sobre suas causas, visando solucionar o problema e melhorar o processo.

Como todo processo da qualidade, a utilização das ferramentas tiveram uma adequação ao Órgão em tela, não configurando o resultado da pesquisa em uma obra acabada, podendo ser melhorado e aperfeiçoado.

Os resultados que foram obtidos com a pesquisa só poderão ser utilizados para a Ouvidoria do PROCON - SC; entretanto, com a melhoria do processo, teremos uma comprovação que a utilização de ferramentas da qualidade pode trazer resultados positivos à administração pública.

5.1 Recomendações

Diante do estudo realizado, a implementação do plano de ação proposto pode apresentar uma considerável melhoria no processo de atendimento ao consumidor no PROCON - SC.

Com a implementação acontecendo, é aconselhável realizar um novo fluxograma do processo com as alterações ocorridas, permitindo visualizar as melhorias e conhecer e controlar melhor o processo.

Como um trabalho da qualidade não esgota, a estratégia de utilização das ferramentas da qualidade pode acontecer permanentemente, inclusive sendo aplicadas a outros setores do PROCON - SC.

O importante é o desejo administrativo de realizá-lo, pois quando um dirigente público exige e apoia iniciativas em direção à qualidade em sua gestão, a qualidade acontece.

REFERÊNCIAS

- ALVAREZ, Ballesteros; ESMERALDA, Maria. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: McGraw-Hill, Makron, 1991.
- BÄR, Fernando Luis. Metodologias TQC e administração científica: um esboço de análise das similaridades. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 30, n. 6, p. 116-136, maio/jun., 1996.
- BARÇANTE, Luiz Cesar. **Qualidade total: uma visão brasileira**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- BARACCHINI, Sabrina Addison. A inovação presente na administração pública brasileira. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 42, n. 2, p. 104-109, abr./jun. 2002.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, 2003.
- _____. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Brasília: Ministério da Justiça, 2001.
- BRINER, Bob. **Os métodos de administração de Jesus**. São Paulo: Mundo Cristão, 1997.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle de Qualidade Total**. 6 ed.. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.
- _____, Vicente Falconi. **TQC – Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-dia**. 1 ed.. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994.
- CARDOSO, Olga Regina. **Foco da qualidade total de serviços no conceito do produto ampliado**. 1995. Tese de Doutorado (Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.
- CARR, David K., LITTMAN, Ian D.. **Excelência nos serviços públicos: gestão da qualidade total na década de 90**. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1992.
- CONFORTO, Glória. Novos modelos de gestão na prestação de serviços públicos e o estabelecimento do marco regulatório. **Revista de Administração Pública**. v. 31, n. 4, p. 216-229, 1997.
- CORAL, Eliza. **Avaliação e gerenciamentos dos custos da não qualidade**. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.
- CORUJA, Fernando. **Ética e política: uma reflexão**. Brasília: Câmara dos Deputados, 2000.
- COSTA, Moacir Lisboa. **Como imitar os japoneses e crescer (sem frescuras)**. Florianópolis: Edeme, 1991.

CROSBY, Philip B.. **Qualidade é investimento**. 6. ed.. Rio de Janeiro: José Olympio, 1994.

CUNHA, Armando S. M. da. Uma experiência de reforma administrativa no nível municipal de governo: projeto piloto na prefeitura municipal de Curitiba. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v.36, n.6, p. 981-1008, nov./dez., 2002.

DELLARETTI Filho, Osmário, DRUMOND, Fátima Brant. **Itens de controle e avaliação de Processos**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994.

EFING, Antônio Carlos. **Direito do Consumo**. Curitiba: Juruá, 2002.

FERNANDES, Tycho Brahe. **Anotações sobre a defesa do consumidor**. Florianópolis: Ministério Público do Estado de Santa Catarina, 1997.

FERREIRA, Antônio Sérgio Seco; NEVES, Sérgio da Cunha. Contribuições para o planejamento da integração e da publicação de informações da administração pública. **Revista de Administração**. São Paulo, v. 37, n. 1, p. 63-71, jan./mar., 2002.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 5. ed.. São Paulo: Atlas, 2001.

FLEURY, Afonso. Qualidade, produtividade e competitividade: abordagem comparativa entre França e Brasil. **Revista de Administração**. São Paulo, v. 29, n. 2, p. 20-31, abr./jun., 1997.

FLEURY, Maria Tereza Leme. Mudanças e persistências nos modelos de gestão de pessoal em setores de tecnologia de ponta – o caso brasileiro em contraponto com o japonês. **Revista de Administração**. v.25, n.4, p.13-21, out./dez., 1990.

FOLHA DE SÃO PAULO. Qualidade Total. São Paulo, n. 6, 1994. Suplemento.

FUNDAÇÃO CHRISTIANO OTTONI. **Casos reais de implantação de TQC**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

GATES, Bill. **A empresa na velocidade do pensamento**: com um sistema nervoso digital. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

GODINHO, Rogério. Atendimento. Os pecados capitais. **Consumidor Moderno**. São Paulo, n. 69, p.16-18, maio, 2003.

GOLDBARG, Marco César. **Times – ferramenta eficaz para a qualidade**. São Paulo: Makron Books, 1995.

GUIMARÃES, Jorge Lessa. **Qualidade competitiva no Brasil**. Salvador: Casa da Qualidade, 1995.

HAAK, Marianne Kellner. Programas de qualidade e a motivação para o trabalho: um estudo exploratório no setor de serviços. **Revista de Administração**. São Paulo, v. 35, n.3, p. 60-70, jul./set., 2000.

JURAN, Joseph M., GRYNA, Frank M.. **Controle da qualidade**. v. 8. São Paulo: Makron Books, 1993.

_____. **Controle da qualidade**. v. 1. São Paulo: Makron Books, 1991.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed.. São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 2 ed.. São Paulo: Atlas, 1997.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. Programas de qualidade total e seus impactos sobre a qualidade de vida no trabalho. **Revista de Administração**. v. 29, n. 4, p. 64-72, out./dez., 1994.

LESSA, Carlos Alberto. **Qualidade total e dimensões burocráticas**. 1998. Dissertação de Mestrado (Engenharia de Produção). UFSC.

LOBOS, Júlio. **Qualidade! através (a vez) das pessoas**. São Paulo: J. Lobos, 1991.

LOCATELLI, Paulo Antônio. Forma de atuação do Ministério Público na defesa do consumidor. Ministério Público do Estado de Santa Catarina. Disponível em <<http://www.mp.sc.gov.br/internet/centros/doutrina/cco/formampdefcons.htm>> . Acesso em 01° de julho de 2003.

MACHADO, Nilton José. O Ministério Público da atualidade e a defesa do consumidor. **A dimensão social do Ministério Público**. Florianópolis: Ministério Público do Estado de Santa Catarina, p. 74-90, 1982.

MARINS FILHO, Luiz. Ajude seu cliente a ganhar tempo. **Consumidor Moderno**. São Paulo, n. 68, p. 42, maio, 2003.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. **Programa da Qualidade no Serviço Público**. Disponível em <<http://www.pqsp.planejamento.gov.br>>. Acesso em 1° de julho de 2003.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor**. Disponível em <http://www.mp.sc.gov.br/internet/centros/cco/cco_promotorias.htm>. Acesso em 01° de julho de 2003.

MISOCZKY, Maria Ceci; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Desempenho e qualidade no campo das organizações públicas: uma reflexão sobre significados. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 35, n. 5, p. 163-177, set./out., 2001.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira, 1997.

MONTEIRO, José A.. **Qualidade total no serviço público**: questionamentos e recordações segundo os 14 pontos de W. E. Deming. Brasília: QA&T – Consultores Associados, 1991.

NAISBITT, John; ABURDENE, Patricia. **Megatrends 2000**. São Paulo: Amanakey, 1990.

OLIVEIRA, Sidney Taylor. **Ferramentas para o aprimoramento da qualidade**. 2. ed.. São Paulo: Pioneira, 1996.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

OSBORNE, David, GAEBLER, Ted. **Reinventando o governo**; como o espírito empreendedor está transformando o setor público. 10 ed.. Brasília: MH Comunicação, 1998.

O'DONNELL, Ken. **Raízes da transformação**: a qualidade individual como base da qualidade total. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Qualidade total na prática**: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. 2 ed.. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Gestão da qualidade no processo**: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

PAULA, Ana Paula Paes de. Administração pública no Brasil: crises e mudanças de paradigmas. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, p. 235-238, mar./abr., 2001.

PIMENTA, Carlos César. A reforma gerencial do estado brasileiro no contexto das grandes tendências mundiais. **Revista de Administração Pública**. v. 32, n. 5, p. 173–199, 1998.

PRADE, Péricles. **Fundamentos jusfilosóficos da teoria da constituição**: introdução crítica à concepção de Kelsen. Florianópolis: Letras Contemporâneas, 2000.

RIBEIRO, Antenor Chinato. **A defesa do consumidor em Santa Catarina**. Ministério Público do Estado de Santa Catarina. Disponível em <<http://www.mp.sc.gov.br/internet/centros/doutrina/cco/defconsumidorsc.htm>>. Acesso em 01° de julho de 2003.

ROCHA, Alexandre Amorim. Princípios e práticas da qualidade no serviço público. **Revista do TCU**: edição especial com as monografias vencedoras do Prêmio Serzedello Corrêa de 1997. Brasília: TCU, p. 79-127, 1998.

ROS, Sonia Cruz; Benavent, Francisco Balbastre. A gestão da qualidade no setor de serviços na Espanha: enfoques, motivos e expectativas. **Revista de Administração**. São Paulo, v.37, n. 4, p. 6-15, out./dez., 2002.

SANTA CATARINA. Secretaria de Estado da Administração. **Programa de qualidade e produtividade da Secretaria de Estado da Administração**. Florianópolis: Secretaria de Estado da Administração, 1995.

SARAIVA, Luiz Alex Silva; CAPELÃO, Luiz Gonzaga Ferreira. A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia X marketing. **Revista de Administração Pública**. V. 34, n. 2, p. 59-77, mar./abr., 2000.

SEABRA, Sérgio Nogueira. A nova administração pública e mudanças organizacionais. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 35, n. 4, p. 19-43, jul./ago., 2001.

SHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

SOUZA, Celina. Pesquisa em administração pública: uma agenda para o debate. **Revista de Administração Pública**. v. 32, n. 4, p. 43-61, 1998.

SOUZA, Eda Lucas de. A capacitação administrativa e a formação de gestores governamentais. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 36, n. 1 p. 73-88, jan./fev., 2002.

STONER, James A. F., FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5 ed.. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1995.

WATANABE, Susumu. O modelo japonês: sua evolução e transferibilidade. **Revista de Administração**. v. 31, n. 3, p. 5-18, jul./set., 1996.

WILLIAMS, Richard Leonard. **Como implementar a qualidade total na sua empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO COM O SERVIDOR

A presente questionário é parte integrante da dissertação de mestrado do acadêmico Gean Marques Loureiro, desenvolvida para melhorar a qualidade dos serviços prestados no setor de atendimento ao público do PROCON/SC. Solicito a gentileza de responder o questionário abaixo:

Nome : _____
 (Os nomes dos servidores não serão mencionados na pesquisa)

Idade: _____ Estado Civil _____ N° de filhos _____

Município que reside: _____ Bairro: _____

Meio de transporte utilizado para vir ao trabalho: _____

Turno que trabalha: () Matutino () Vespertino Carga horária diária: _____

Escolaridade: () Ensino Fundamental (1º grau) completo
 () Ensino Médio (2º grau) incompleto
 () Ensino Médio (2º grau) completo
 () Ensino Superior (3º grau) incompleto
 () Ensino Superior (3º grau) completo
 () Especialização, Mestrado ou Doutorado

Está estudando? () sim () não

Em caso de resposta afirmativa: Onde: _____

Qual curso: _____

Situação funcional:

() Estagiário
 () Contratado por empresa terceirizada Cargo: _____
 () Efetivo da Secretaria de Segurança Pública e defesa do Cidadão
 Cargo: _____
 () Efetivo de outro Órgão Governamental Qual? _____
 Cargo: _____

Valor da remuneração: R\$ _____

APÊNDICE B

TABELA DE VALORES GUT

Valor	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Os prejuízos as dificuldades são extremamente graves	É necessária uma ação imediata	Se nada for feito a situação irá piorar rapidamente
4	Muito graves	Com alguma urgência	Vai piorar em pouco tempo
3	Graves	O mais cedo possível	Vai piorar a médio prazo
2	Pouco graves	Pode esperar um pouco	Vai piorar a longo prazo
1	Sem gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar e pode até melhorar

Conforme tabela acima, favor dar um valor (5 à 1) para cada item (gravidade, urgência e tendência), em cada problema identificado:

PROBLEMA 1: Espaço físico inadequado

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 2 : Preenchimento manual do formulário de reclamação

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 3 : Instalações físicas inadequadas (móveis, pintura e piso em péssimas condições)

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 4 : Tempo elevado de espera dos consumidores

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 5 : Falta de treinamento para os servidores

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 6 : Falta material de expediente

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 7 : Iluminação deficiente

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 8 : Inexistência de bebedouro para servidores e consumidores

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 9 : Inexistência de banheiro para consumidores

Gravidade	Urgência	Tendência

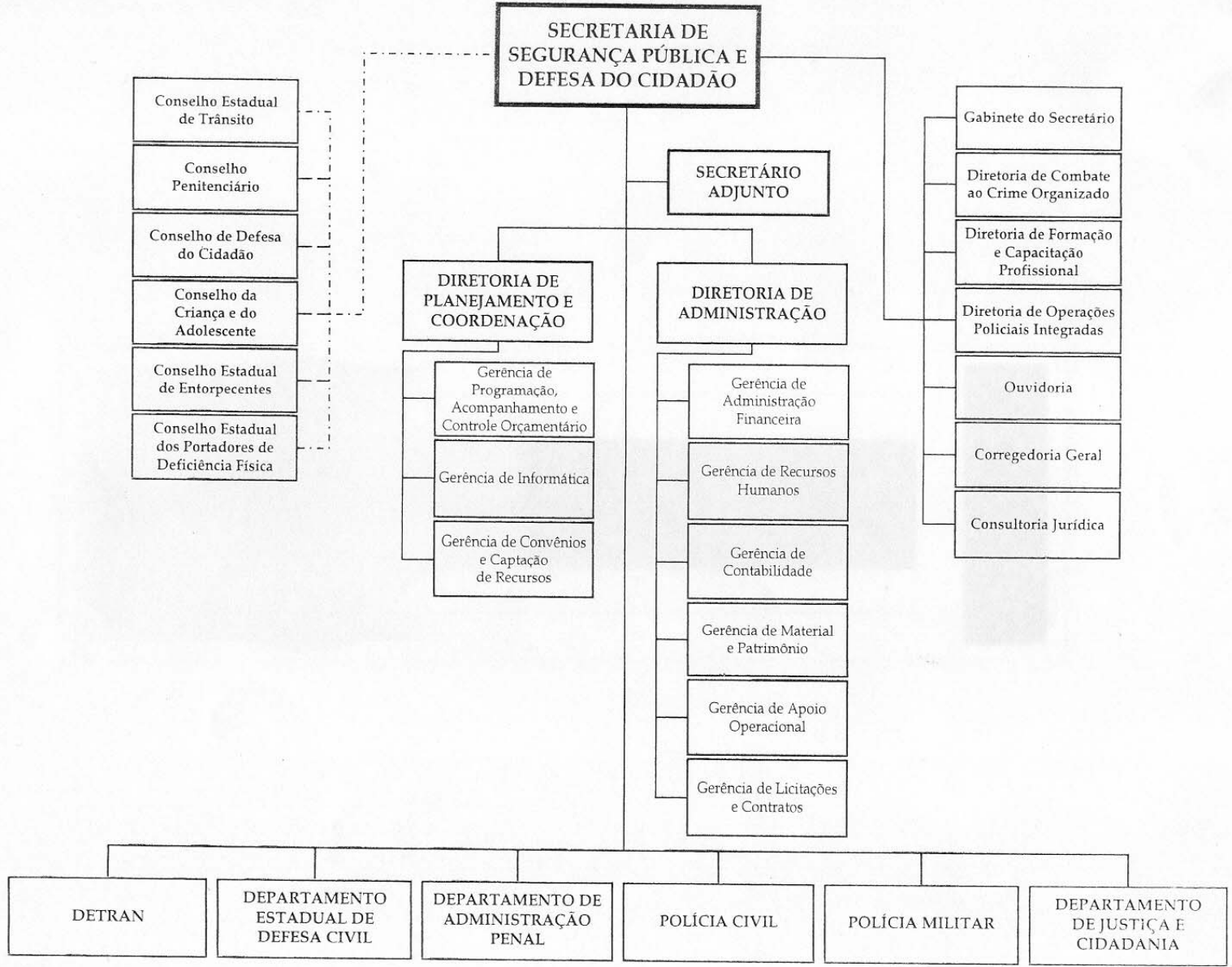
PROBLEMA 10 : Inexistência de máquina fotocopidora (xerox)

Gravidade	Urgência	Tendência

PROBLEMA 11 : Incapacidade para esclarecimento de dúvidas técnicas aos consumidores

Gravidade	Urgência	Tendência

ANEXO A - Organograma da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão



ANEXO B - Formulário de reclamação

ANEXO C - Formulário de despacho e informações

ANEXO D - Encaminhamento padrão à Assessoria Jurídica e à Fiscalização



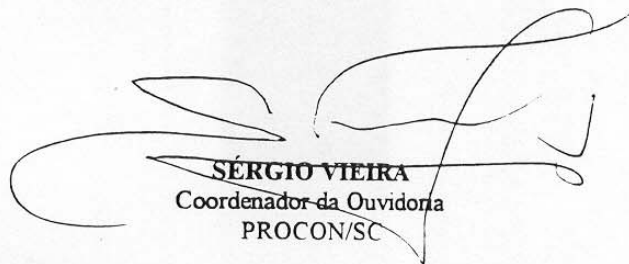
**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA
DIRETORIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
GERÊNCIA DO PROGRAMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**À:
ASSESSORIA JURÍDICA**

Considerando a inicial estar devidamente circunstanciada e com todos os elementos esclarecedores dos fatos.

Considerando não haver necessidade de investigação preliminar, haja vista o completo entendimento do caso.

Sugerimos a marcação da audiência e, para tanto, solicitamos anuência desta assessoria.



SÉRGIO VIEIRA
Coordenador da Ouvidoria
PROCON/SC



**ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA
DIRETORIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
GERÊNCIA DO PROGRAMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**À:
FISCALIZAÇÃO**

Considerando a inicial estar devidamente circunstanciada e com todos os elementos esclarecedores dos fatos.

Considerando não haver necessidade de investigação preliminar, haja vista o completo entendimento do caso.

Sugerimos a constatação dos fatos e providências deste setor.

SÉRGIO VIEIRA
Coordenador da Ouvidoria
PROCON/SC

ANEXO E - Arquivo padrão de investigação preliminar



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E CIDADANIA
DIRETORIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
GERÊNCIA DO PROGRAMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR

Reclamação nº /03

Reclamante:

Endereço: Rua

Bairro: – Florianópolis/SC

Fone: (48)

Reclamado:

I - Avoco a presente reclamação a fim de adotar o procedimento estabelecido no Decreto nº 2.181, de 21 de março de 1997, que passou a regulamentar a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor)

II - As partes são legítimas e está configurada a relação de consumo. Em face das informações já obtidas, verifica-se a necessidade de averiguações mais detalhadas, pelo que declaro aberta **INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR**, na forma do art. 33, §1º do Decreto nº 2.181/97, requisitando-se do fornecedor informações por escrito, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar do recebimento desta, sobre a questão ora investigada, ou seja: **FATOS** –

III - Outrossim, comunicamos ainda, que se houver interesse de V. Sa., em promover acordo com a parte reclamante, que entre em contato com a mesma, e no prazo acima estipulado remeta a este Órgão cópia do termo firmado.

IV - Fica ciente o representante legal do fornecedor que a recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor caracterizam crime de desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da, imposição das sanções administrativas e civis cabíveis, tudo na forma do art. 33, § 2º do Decreto nº 2.181/97.

V - Cumpra-se.

Florianópolis, 28 de julho de 2003.

**ANEXO F - Resumo do Projeto de reestruturação e Qualificação do
PROCON - SC**

RESUMO DO PROJETO

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Título: REESTRUTURAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DO PROCON/SC	N.º do Convênio Anterior:	Processo N.º:
Localização: Florianópolis UF: Santa Catarina	Área do projeto: <input type="checkbox"/> Meio Ambiente <input checked="" type="checkbox"/> Consumidor <input type="checkbox"/> Defesa da Concorrência Bens e Direitos: <input type="checkbox"/> Artístico <input type="checkbox"/> Estético <input type="checkbox"/> Histórico <input type="checkbox"/> Turístico <input type="checkbox"/> Paisagístico	
Duração: Julho/2003 Dezembro/2003	indicação da origem dos recursos pleiteados FDD e SSP/SC	

2. OBJETO DO PROJETO

Os objetivos consistem na modernização administrativa do PROCON/SC e na capacitação profissional de seus servidores, com a reestruturação das instalações e o fortalecimento do sistema estadual de defesa do consumidor, mediante: 1- informatização e aparelhamento do órgão com aquisição de equipamentos de informática, programas, mobiliário para escritório e veículo; 2-elaboração e edição de publicações com finalidade informativa e educacional; 3-promoção, com órgãos municipais de defesa do consumidor, comunidade e sociedade civil, de eventos técnicos visando a implementação de programas coletivos voltados às relações de consumo; 4- capacitação de servidores e estagiários vinculados ao PROCON/SC através de cursos e palestras proferidas por profissionais especializados na área do Direito do Consumidor; 5- criação de Procon municipais nas diversas regiões do Estado de Santa Catarina.

3. JUSTIFICATIVA DO PROJETO

Vivemos em uma economia que ostenta uma teia cada vez mais complexa, onde a informação e a consciência de seus direitos são os melhores mecanismos para proteger os consumidores de atividades abusivas e desleais originadas pelos fornecedores. Dessa forma, Estado e sociedade civil devem envidar esforços na busca da conscientização e educação dos consumidores e fornecedores, investindo nos meios de informação que propiciem o resgate da cidadania, privilegiando o reconhecimento dos direitos do consumidor. Cada vez mais consumidores e fornecedores entendem as regras jurídicas que disciplinam as relações de consumo como um aliado e não mais um amontoado de normas desconhecidas. Nesse contexto, reveste-se de singular importância o pretendido convênio, pelo fato das ações se voltarem tanto ao incremento do serviço praticado pelo PROCON/SC em sua missão de informar, prevenir e defender os consumidores ante às peculiaridades do comércio, como para a capacitação de profissionais para a prestação de um serviço de qualidade e eficiência nas soluções dos conflitos oriundos das relações de consumo. Ratificando esse pensamento, salientamos que no ano de 2001 o PROCON/SC prestou 80.000 (oitenta mil) atendimentos. Servirá tal convênio, ainda, para elaboração e edição de publicações e campanhas publicitárias com finalidade da educação para o consumo dos cidadãos catarinenses.

4. DESCRIÇÃO DO BEM LESADO QUE SE PRETENDE RECUPERAR, SUA LOCALIZAÇÃO E FORMA DE RECONSTITUIÇÃO DOS DANOS

--

5. DESCRIÇÃO DOS EVENTOS EDUCATIVOS OU CIENTÍFICOS, DO MATERIAL INFORMATIVO QUE SE PRETENDE EDITAR OU DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA PRETENDIDA. SUGESTÃO. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

EVENTOS

A) SEMINÁRIOS

Nº de Participantes: 200 a 400 pessoas p/seminário

Público Alvo: Prefeitos, Funcionários do Poder Executivo Municipal, Promotores de Justiça, Juizes de Direito, Professores, Representantes das Universidades, Associação de Dirigentes Lojistas, Associação de Supermercadistas, Associação de Bairros, Associação de Donas de Casa e outras Organizações Não Governamentais que tenham nos seus objetivos a promoção da defesa dos direitos do consumidor

1- Seminário de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons

Microrregião: AMUNESC – Associação dos Municípios do Nordeste de Santa Catarina

Municípios Integrantes: Araquari, Balneário Barra do Sul, Campo Alegre, Itapoá, Rio Negrinho, São Bento do Sul, São Francisco do Sul, Joinville, Garupa.

Local: Joinville - Auditório da UNIVILLE

Data provável: Julho de 2003.

2- Seminário de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons

Microrregião: AMMVI – Associação Dos Municípios Do Médio Vale Do Itajaí

Municípios Integrantes: Apiuna, Ascurra, Benedito Novo, Blumenau, Botuvera, Brusque, Doutor Pedrinho, Gaspar, Guabiruba, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio, Timbó.

Local: Blumenau - Auditório da FURB

Data provável: Agosto de 2003.

3- Seminário de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons

Microrregião: GRANFPOLIS – Associação dos Municípios da Grande Florianópolis

Municípios Integrantes: Águas Mornas, Alfredo Wagner, Angelina, Anitápolis, Antônio Carlos, Biguaçu, Canelinha, Florianópolis, Garopaba, Governador Celso Ramos, Leoberto Leal, Major Gercino, Nova Trento, Palhoça, Paulo Lopes, Rancho Queimado, Santo Amaro da Imperatriz, São Bonifácio, São João Batista, São José, São Pedro de Alcântara e Tijucas.

Local: Florianópolis - Auditório da UDESC

Data provável: Setembro de 2003.

4- Seminário de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons

Microrregião: AMREC - Associação Dos Municípios Da Região Carbonífera

Municípios Integrantes: Criciúma, Forquilha, Içara, Lauro Muller, Morro da Fumaça, Nova Veneza, Siderópolis, Treviso, Urussanga, Cocal do Sul.

Local: Criciúma - Auditório da FURB

Data provável: Outubro de 2003.

5- Seminário de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons.

Microrregião: AMOSC – Associação Dos Municípios Do Oeste De Santa Catarina

Municípios Integrantes: Águas de Chapecó, Águas Frias, Caxambú do Sul, Chapecó, Cordilheira Alta, Coronel Freitas, Formosa do Sul, Guatambú, Irati, Jar dinópolis, Nova Erechim, Nova Itaberaba, Pinhalzinho, Planalto Alegre, Quilombo, Santiago do Sul, Serra Alta, São Carlos, Sul Brasil, União do Oeste.

Local: Chapecó - Auditório da UNOESC

Data provável: Novembro de 2003.

B) OFICINAS

Nº de Participantes: 100 a 200 pessoas p/oficina

Público Alvo: Dirigentes, Servidores e Estagiários dos Procon's Municipais e do PROCON Estadual

Temas: Direito do Consumidor: Exercício da Cidadania; Racionalização da Atuação dos Procon's na Defesa do Consumidor; O funcionamento do PROCON Municipal; Relações de Consumo; Aplicação das Sanções Administrativas do CDC; Procedimentos de Fiscalização.

1- Oficinas de Capacitação e Treinamento de Servidores e Estagiários do PROCON Estadual e PROCON'S Municipais de Santa Catarina.

PROCON'S: Araranguá, Armazém, Balneário Camboriú, Biguaçu, Blumenau, Brusque, Caçador, Camboriú, Campos Novos, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Fraiburgo, Herval 'Oeste, Imbituba, Indaial, Ipira, Itajaí, Itá, Itapema, Jaraguá do Sul, Joaçaba, Joinville, Lages, Laguna, Mafra, Navegantes, Otacílio Costa, Palhoça, Piritiba, Pomerode, Rio do Sul, Rio Negrinho, São José, São Joaquim, Seára, Timbó, Tubarão e Videira.

Local: Florianópolis – Auditório da Secretaria de Estado da Administração

Data provável: Novembro de 2003.

2- Oficinas de Capacitação e Treinamento de Servidores e Estagiários do PROCON Estadual e PROCON'S Municipais de Santa Catarina.

PROCON'S: Araranguá, Armazém, Balneário Camboriú, Biguaçu, Blumenau, Brusque, Caçador, Camboriú, Campos Novos, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Fraiburgo, Herval 'Oeste, Imbituba, Indaial, Ipira, Itajaí, Itá, Itapema, Jaraguá do Sul, Joaçaba, Joinville, Lages, Laguna, Mafra, Navegantes, Otacílio Costa, Palhoça, Piritiba, Pomerode, Rio do Sul, Rio Negrinho, São José, São Joaquim, Seára, Timbó, Tubarão e Videira.

Local: Florianópolis – Auditório da Secretaria de Estado da Administração

Data provável: Dezembro de 2003.

Palestrantes:

João Henrique Blasi – Secretário da Segurança Pública e Defesa do Cidadão

Cel . Pedro Roberto Abel – Secretário Adjunto da Segurança Pública e Defesa do Cidadão

Tema: Direito do Consumidor: Exercício da Cidadania

Fábio de Souza Trajano – Promotor de Justiça do Consumidor do Ministério Público de Santa Catarina

Tema: Racionalização da Atuação dos Procons na Defesa do Consumidor

Dejair Vicente Pinto – Diretor da Justiça e Cidadania

Tema: PROCON Municipal

Roberto Mattos Abrahão – Assessor Jurídico do Ministério Público de Santa Catarina

Tema: Relações de Consumo

Antonio Valadares da Silva Pioner – Assessor Jurídico do PROCON/SC

Azize Dibo Neto Gerente do PROCON/SC

Tema: Aplicação das sanções administrativas do CDC

Isnando Bezerra de Mello Filho – Fiscal de Relações de Consumo

Tema: Procedimentos de fiscalização

PROGRAMAÇÃO E HORÁRIO (provável) DOS SEMINÁRIOS e OFICINAS

08:30 h - Abertura

09:00 h - Palestra proferida pelo Dr. João Henrique Blasi – Secretário de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão

Tema: Direito do Consumidor: Exercício da Cidadania

10:00 h - Debates

10:30 h - Intervalo

10:45 h - Palestra proferida pelo Dr. FABIO DE SOUZA TRAJANO - Promotor de Justiça e Coordenador da Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Santa Catarina

Tema: Racionalização da Atuação dos PROCON na Defesa do Consumidor

11:30 h - Debates

12:00 h - Almoço

14:00 h - Palestra proferida pelo Dr. ROBERTO MATTOS ABRAHÃO – Assessor Jurídico do MP/SC e Prof. de Direito

Tema: Relações de Consumo

14:45 h - Debates

15:00 h - Palestra proferida pelo Cel. Dejair Vicente Pinto. – Diretor da Justiça e Cidadania

Tema: **PROCON Municipal**

- 15:45 h - Debates
16:00 h - Intervalo
16:15 h - Palestra proferida pelo Dr. ANTONIO VALADARES PIONER – Assessor Jurídico do PROCON/SC
Tema: **Aplicação das Sanções Administrativas do Código de Defesa do Consumidor**
17:00 h - Debates
17:15 h - Palestra proferida pelo Dr. ISNANDO BEZERRA MELLO FILHO – Fiscal de Relações de Consumo PROCON/SC
Tema: **Procedimentos de Fiscalização**
18:00 h - Debates
18:15 h - Encerramento

C) MATERIAL INFORMATIVO

Objeto: Aquisição de 100.000 folders para os 5 Seminários de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons Municipais.

Características: Folders impressos a 4x1, cor em couche brilho 120grs, formato A4 com 2 dobras, arte e fotolito incluso.

Valor unitário: R\$ 0,11

Valor total: R\$ 11.000,00

Objeto: Aquisição de 100.000 cartilhas para os 5 Seminários de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons Municipais.

Características: Cartilhas com capa em couche 240grs 4x0, cor e miolo com 28 páginas e uma cor em offset 75grs no formato 15x21cms, grampeado com fotolito.

Valor unitário: R\$ 0,60

Valor total: R\$ 60.000,00

Objeto: Aquisição de 10.000 cartilhas (material didático relacionado aos direitos e deveres dos consumidores) elaborado pelo Ministério Público, para os 5 Seminários de Educação sobre Relações de Consumo e Sensibilização para Criação de Procons Municipais.

Características: Cartilhas em papel couche 240grs 4x0, cor e miolo com 12 páginas e uma cor em offset 75grs no formato 15x21cms, grampeado com fotolito.

Valor unitário: R\$ 0,30

Valor total: R\$ 3.000,00

6. ORÇAMENTO RESUMO

Valor solicitado ao FDD:	R\$ 175.395,00
Despesas Correntes:	R\$ 96.800,00
Despesas de Capital:	R\$ 78.595,00
Valor oferecido em contrapartida:	R\$ 70.000,00
Recursos Financeiros (C1)	R\$
Bens e Serviços economicamente mensuráveis (C2)	R\$ 70.000,00

VALOR TOTAL DO PROJETO:	R\$ 245.395,00
Valor Total do Programa:	R\$ 245.395,00
7. INDICAÇÃO DA ORIGEM DOS RECURSOS PLEITEADOS.	
Fundo de Defesa De Direitos Difusos e Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão	
8. EFEITOS POSITIVOS MENSURÁVEIS ESPERADOS NO MÉDIO E LONGO PRAZO, VOLTADOS ESPECIFICAMENTE PARA A CONCEPÇÃO DOS OBJETIVOS. INDICAR TAMBÉM BENEFICIÁRIOS (DIRETOS E INDIRETOS)	
<ul style="list-style-type: none"> - multiplicar a capacidade de atendimento referente as reclamações e conflitos trazidos ao PROCON/SC pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução dos mesmos; - capacitação e qualificação de servidores e estagiários responsáveis pelo atendimento as reclamações e conflitos envolvendo relações de consumo; - o fomento a criação de órgãos e entidades municipais de defesa do consumidor; - promoção da educação para o consumo com a conseqüente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo; <p>supervisionar e prestar assistência jurídica e técnica aos Procon's municipais visando aprimoramento do atendimento ao consumidor.</p>	

9. CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO DE EXECUÇÃO DO PROJETO, INCLUSIVE PREVISÃO DO INÍCIO E DO TÉRMINO DOS TRABALHOS E DAS ETAPAS DA SUA EXECUÇÃO.	
<i>CRONOGRAMA ORÇAMENTÁRIO-FINANCEIRO: ANEXO 1</i>	
CRONOGRAMA FÍSICO: CONFORME ESPECIFICADO ITEM 11	
10. ESPECIFICAÇÃO DA CONTRAPARTIDA.	
Recursos Financeiros (C1)	R\$
Bens e Serviços Economicamente Mensuráveis (C2)	R\$ 70.000,00
Total (C1 + C2)	R\$ 70.000,00

DETALHAMENTO – C2

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
------	-----------	-------

1	Veículo tipo Van, movida a diesel, com capacidade para 12 lugares, ar condicionado, vidros e travas elétricas, direção hidráulica, adaptado para fiscalização.	60.000,00
2	Software	10.000,00

11. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

NATUREZA DA DESPESA	MENSAL/2003								TOTAL	
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV		
DESPESAS CORRENTES										
PESSOAL	FDD									
	CONTR									
Material de Consumo	FDD	600								600,00
	CONTR									
Diárias	FDD	750	750	1.125	1.250	1.125				5.000,00
	CONTR									
Passagens e Despesas Com Locomoção	FDD	1.000	1.000	1.500	2.500	1.500				7.500,00
	CONTR									
Serviços de Consultoria	FDD									
	CONTR									
O. Serviços Terceiros Pessoa Física	FDD									
	CONTR									
O. Serviços Terceiros Pessoa Jurídica	FDD	41.850	13.050	28.800						83.700,00
	CONTR									
SUBTOTAL	FDD	44.200	14.800	31.425	3.750	2.625				96.800,00
	CONTR	0,00								0,00
DESPESAS DE CAPITAL										
Obras e Instalações	FDD									
	CONTR									
Equip. e Material Permanente	FDD		19.595	59.000						78.595,00
	CONTR	35.000		35.000						70.000,00
SUBTOTAL	FDD		19.595	59.000						78.595,00
	CONTR	35.000		35.000						70.000,00
Total	FDD	44.200	34.395	90.425	3.750	2.625				175.395,00
	CONTR	35.000		35.000						70.000,00

12. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO PROPONENTE

Proponente: SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA DO CIDADÃO DE SANTA CATARINA		CGC: 82.951294/0001-00	
Endereço: Esteves Júnior, 80	CEP: 88.015-530	DDD: 048	
	Tel.: 251-11-13	Fax: 223-76-17	
Município: Florianópolis	UF: SC	Homepage: www.sc.gov.br	
Regime jurídico e esfera administrativa: <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Direito Público <input type="checkbox"/> Federal <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> municipal <input type="checkbox"/> Direito Privado <input type="checkbox"/> Organização Ambientalista <input type="checkbox"/> Organização de Base		População do Município: 353.000	
Representante Legal: JOÃO HENRIQUE BLASI		CPF: 34175857915	
Cargo: Secretário	Função: Secretário	CI/Órgão Expedidor:	
Endereço residencial: Rua Esteves Junior 680/401	CEP: 88015-530	DDD: 48 Telefone: 251-1123	
Data: 13/06/03	Assinatura:		

13. COORDENAÇÃO DO PROJETO/ INDICAÇÃO FORMAL DO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO PROJETO

Nome do Coordenador(a): João Henrique Blasi		CPF: 34175857915
DDD: 48	Telefone: 251-11-13	Fax: 223-76-17
E-mail: Blasi@ssp.sc.gov.br	Assinatura:	

14. IDENTIFICAÇÃO DE OUTRAS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES/ ÓRGÃOS, ENTIDADES E EMPRESAS, NACIONAIS E INTERNACIONAIS, ENVOLVIDAS NA REALIZAÇÃO DO PROJETO

Instituição:	CGC:	DDD: Tel.:
<input type="checkbox"/> Fed. <input type="checkbox"/> Est. <input type="checkbox"/> Mun. <input type="checkbox"/> ONG <input type="checkbox"/> Org. Base	E-mail:	Fax:
Endereço: Município:	UF:	
Natureza da Participação		

Instituição:	CGC:	DDD: Tel.:
<input type="checkbox"/> Fed. <input type="checkbox"/> Est. <input type="checkbox"/> Mun. <input type="checkbox"/> ONG <input type="checkbox"/> Org. Base	E-mail:	Fax:
Endereço: Município:		UF:
Natureza da Participação		
Instituição:	CGC:	DDD: Tel.:
<input type="checkbox"/> Fed. <input type="checkbox"/> Est. <input type="checkbox"/> Mun. <input type="checkbox"/> ONG <input type="checkbox"/> Org. Base	E-mail:	Fax:
Endereço: Município:		UF:
Natureza da Participação		

15. DISCRIMINAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS/MATERIAIS PERMANENTES

Equipamento/Material permanente: 25 microcomputadores – Pentium III, 700Mhz, 64MB, 10HD		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 59.660,00	Valor Total: R\$ 59.660,00
Justificativa da aquisição do bem:		
<p>O PROCON/SC atendeu aproximadamente 90.000 consumidores no ano de 2001. A fiscalização emitiu 90 autos de infração, 90 notificações, 22 autos de apreensão e 42 autos de constatação. A Assessoria Jurídica, além dos processos de reclamação, julga os processos de autos de infração, existindo apenas um computador para o exercício das funções dos 6 (seis) assessores jurídicos do setor. O atendimento aos consumidores é dividido em 9 (nove) balcões, sendo que todo o serviço é realizado através de preenchimento manual de formulários, tendo em vista não haver computadores nesse setor. No cartório de distribuição de processos, onde tramitam todos os processos, defesas e a elaboração de cadastro de reclamações fundamentadas sobre fornecedores de produtos e serviços, existe apenas um computador já bastante desatualizado. No setor de educação para o consumo e municipalização, bem como no serviço de informação sobre preços – SIP, também não existem computadores para o melhor desenvolvimento das atribuições dos funcionários. Assim sendo, indispensável e urgente a aquisição de material visando a reestruturação do PROCON/SC através da informatização de suas gerências, possibilitando a multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência, eficácia e agilidade na solução dos mesmos.</p>		

<p>Utilização do bem nas atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo; 	<p>Tempo de uso: tempo indeterminado</p>
<p>Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio:</p> <p>Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação e informatização do órgão.</p>	

<p>Equipamento/Material permanente: 8 impressoras – 840 jato de tinta preto/color</p>		
<p>Recursos Contrapartida (C1): R\$</p>	<p>Recursos FDD: R\$ 3.200,00</p>	<p>Valor Total: R\$ 3.200,0</p>
<p>Justificativa da aquisição do bem: Reequipar o PROCON/SC através da informatização de suas gerências, possibilitando a modernização necessária à rotina administrativa, assim como a multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência, eficácia e agilidade na solução das contendas.</p>		
<p>Utilização do bem nas atividades:</p> <p>Impressão das informações relacionadas aos seguintes atendimentos realizados pelo PROCON/SC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo; 	<p>Tempo de uso: Tempo indeterminado</p>	
<p>Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio:</p> <p>Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação e informatização do órgão.</p>		

Equipamento/Material permanente: Notebook , 1.1gnz, ram 256mb, HD 20gb, Tela 14.1 TFT, dvd/cdrw, fax 56k		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 6.000,00	Valor Total: R\$ 6.000,00
Justificativa da aquisição do bem: Facilitar a tarefa dos funcionários do órgão, notadamente dos servidores da fiscalização em diligencia, otimizando a capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução dos mesmos.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a conseqüente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo;		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 2 Scanners de mesa – Scanner ScanJet 2200C Resolução ótica - 42 bit -Digitaliza foto colorida 10x15 cm para MS-Word em aproximadamente 50 segundos Profundidade de leitura de cores de 42bits; Software hp PrecisionScan LTX com OCR integrada Software Adobe ActiveShare para editar, gerenciar e compartilhar imagens por internet; 2 botões para operações facilitadas através do painel - digitalização e cópia		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 400,00	Valor Total: R\$ 400,00
Justificativa da aquisição do bem: Reestruturar o PROCON/SC através da informatização de suas gerências, possibilitando a multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.		

<p>Utilização do bem nas atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo; 	<p>Tempo de uso: tempo Indeterminado</p>
---	--

Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio:

Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação e informatização do órgão.

Equipamento/Material permanente: **2 aparelhos de fax - Fax Papel Sulfito UX-P200**
 Discagem automática: 30 número; Sistema de gravação: gravação por transferência térmica; Filme para impressão: rolo inicial (incluso) de 15 metros; Memória: 448kb (aprox. 24 páginas normais); Velocidade do modem: 9.600 bps; Painel de 16 dígitos LCD; Capacidade de bandeja de papel: Carta, aproximadamente 50 folhas; Controle automático de contraste; Função de cópia: única/múltipla (99 cópias/página).

Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 800,00	Valor Total: R\$ 800,00
----------------------------------	--------------------------	-------------------------

Justificativa da aquisição do bem:

Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução dos mesmos.

<p>Utilização do bem nas atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo; 	<p>Tempo de uso: tempo Indeterminado</p>
---	--

Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio:

Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.

Equipamento/Material permanente: 2 calculadoras financeiras 12C RPN para entrada de dados rápida e eficiente; Baterias de longa duração; Tamanho pequeno, muito prático; Mais de 120 funções programadas; 20 memórias; Teclado numérico; Visor de cristal líquido de uma linha por 10 caracteres; Funções TVM e outras atribuídas a teclas independentes; Financeira e estatística.		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 600,00	Valor Total: R\$ 600,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução dos mesmos.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores.		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 4 calculadoras de mesa		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 320,00	Valor Total: R\$ 320,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução dos mesmos.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores.		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 1Micro Gravador Voice Magic Maycom Controle VPS; 5 arquivos, 495 mensagens; 3 etapas ARS e controle SQ; 2 tipos de sensibilidade de microfone; repete mensagens ou repete seleções de arquivos; apaga mensagens ou arquivos; programa de CD-ROM para baixo do tempo; conexão serial de 9 pinos;10 horas de gravação		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 300,00	Valor Total: R\$ 300,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - registro de reuniões, conferências e audiências.		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 25 mesas para computador		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 1.250,00	Valor Total: R\$ 1.250,00
Justificativa da aquisição do bem: Reestruturar e aparelhar o PROCON/SC através de equipamentos acessórios à informatização de suas gerências, possibilitando a multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores.		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 5 mesas de escritório		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 625,00	Valor Total: R\$ 625,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo;		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 2 mesas de reunião		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 410,00	Valor Total: R\$ 410,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução dos mesmos.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo;		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 25 cadeiras giratórias		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 1.250,00	Valor Total: R\$ 1.250,00
Justificativa da aquisição do bem: Reestruturar e aparelhar o PROCON/SC através de equipamentos acessórios à informatização de suas gerências, possibilitando a multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores. - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo;		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 16 cadeiras fixas		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 640,00	Valor Total: R\$ 640,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo;		Tempo de uso: tempo Indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 2 arquivos de aço (4 gavetas)		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 240,00	Valor Total: R\$ 240,00
Justificativa da aquisição do bem:		
<p>Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.</p>		
Utilização do bem nas atividades:		Tempo de uso: tempo Indeterminado
<p>Arquivamento da documentação referente aos seguintes serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a conseqüente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo; 		
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio:		
<p>Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.</p>		

Equipamento/Material permanente: 2 armários de aço (3 prateleiras)		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 400,00	Valor Total: R\$ 400,00
Justificativa da aquisição do bem:		
<p>Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem a agilização e multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução das contendas.</p>		
Utilização do bem nas atividades de organização de documentos e materiais relacionados a:		Tempo de uso: tempo indeterminado
<ul style="list-style-type: none"> - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a conseqüente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo; 		
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio:		
<p>Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.</p>		

Equipamento/Material permanente: 1 televisão de 29 polegadas		
Características: Smart Picture e Smart Sound: ajustes prontos de imagem e som, que podem ser escolhidos de acordo com o tipo de programa. No modo pessoal, o TV memoriza automaticamente, a cada minuto, os ajustes realizados pelo usuário; Menu na tela em Português, Inglês e Espanhol; Closed Caption: apresenta, através de legendas, o áudio do filme ou programa (quando esse serviço for disponibilizado pela emissora); Sleptimer: para desligamento automático em um período pré-determinado; Timer: liga o televisor automaticamente no horário e canal desejados; Tom de cor: escolha a tonalidade de cor que mais lhe agrada: normal, quente ou frio; Autovolume: elimina as variações de volume quando entram comerciais e/ou durante as mudanças de canal; Volume Limiter: permite limitar o volume máximo do aparelho; Surf - a função Surf permite retornar alternadamente aos 8 últimos canais assistidos. Esta função facilita o "zapping" de canais; Som estéreo de alta qualidade; Sistema de Cores: AUTO, PAL-M, PAL-N,NTSC; Diagonal visual da tela: aproximadamente 68 cm; Recepção de até 181 canais nos modelos VHF, UHF e Cabo.		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 1.300,00	Valor Total: R\$ 1.300,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem promover e difundir a educação para o consumo, mediante apresentação e exibição de programas, campanhas publicitárias e projetos educacionais para esclarecimento e orientação ao consumidor.		
Utilização do bem nas atividades: - exibição de programas destinado à promoção da educação para o consumo com a conseqüente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo.		Tempo de uso: tempo indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação, aparelhamento e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 1 vídeo cassete		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 400,00	Valor Total: R\$ 400,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem promover e difundir a educação para o consumo, mediante apresentação e exibição de programas, campanhas publicitárias e projetos educacionais para esclarecimento e orientação ao consumidor.		
Utilização do bem nas atividades: - exibição de programas destinado à promoção da educação para o consumo com a conseqüente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo.		Tempo de uso: tempo indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: 1 Retroprojektor – Haste dobrável, cabeça de projeção com proteção do espelho; sistema óptico simples e eficiente; área de exposição tamanho A4; baixa temperatura no vidro de exposição; interruptor liga-desliga tipo “Push-Button”; transformador interno para troca de tensão; lâmpada de projeção EHJ 250W, 24V; iluminação típico 2500 lumens; espelho refletor com revestimento de alta resistência; lente de projeção 1 elemento; distância focal 320mm; área útil de exposição 285 x 285mm		
Recursos Contrapartida (C1): R\$	Recursos FDD: R\$ 800,00	Valor Total: R\$ 800,00
Justificativa da aquisição do bem: Aparelhar o PROCON/SC com equipamentos e mobiliário que possibilitem promover e difundir a educação para o consumo, mediante apresentação e exibição de programas, campanhas publicitárias e projetos educacionais para esclarecimento e orientação ao consumidor.		
Utilização do bem nas atividades: - exibição de programas destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo.		Tempo de uso: tempo indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação e informatização do órgão.		

Equipamento/Material permanente: Software		
Recursos Contrapartida (C1): R\$ 10.000,00	Recursos FDD: R\$ 0,00	Valor Total: R\$ 10.000,00
Justificativa da aquisição do bem: Reestruturar o PROCON/SC através da informatização de suas gerências, com a utilização de programas que possibilitem a multiplicação da capacidade de atendimento referente às reclamações e conflitos trazidos ao órgão pelos consumidores, bem como propiciar maior eficiência e eficácia na solução dos mesmos.		
Utilização do bem nas atividades: - atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo; - agilização na solução dos processos; - cadastramento de preços e fornecedores; - elaboração de materiais destinado à promoção da educação para o consumo com a consequente conscientização dos consumidores e fornecedores sobre os direitos básicos que disciplinam as relações de consumo;		Tempo de uso: tempo indeterminado
Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio: Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação e informatização do órgão.		

EQUIPAMENTO/MATERIAL PERMANENTE: VEÍCULO TIPO VAN, A DIESEL, COM CAPACIDADE PARA 12 LUGARES, AR CONDICIONADO, VIDROS E TRAVAS ELÉTRICAS, DIREÇÃO HIDRÁULICA, ADAPTADO PARA FISCALIZAÇÃO.

Recursos Contrapartida (C1): R\$ 60.000,00	Recursos FDD: R\$ 0,00	Valor Total: R\$ 60.000,00
---	------------------------	----------------------------

Justificativa da aquisição do bem:

Possibilitar o deslocamento dos funcionários do PROCON/SC a todos os estabelecimentos que exigiam a atuação e fiscalização concernente às relações de consumo; possibilitar o deslocamento do PROCON/SC a todas as regiões do Estado para o desenvolvimento do Projeto de Municipalização do Procon; facilitar o atendimento do PROCON nas constantes solicitações de palestras, treinamento e capacitação envolvendo o tema Direito do Consumidor, nas Universidades, Prefeituras e Instituições Públicas e Privadas que atuam na área de relações de consumo

Utilização do bem nas atividades:

- facilitar o deslocamento para o atendimento das reclamações e conflitos concernentes às relações de consumo;
- desenvolvimento do Projeto de Municipalização do Procon;
- deslocamento dos funcionários do PROCON para o atendimento a convites para palestras, treinamento e capacitação de profissionais, alunos, instituições públicas e privadas envolvendo o tema Direito do Consumidor.

Tempo de uso:
tempo indeterminado

Proposta para utilização do bem após a vigência do Convênio:

Manutenção da qualidade e agilidade dos atendimentos prestados pelo PROCON/SC aos consumidores no que se refere às relações de consumo, proporcionado pela reestruturação do órgão.

SUBTOTAL DESPESAS DE CAPITAL - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE

Valor Contrapartida (C1): R\$ 70.000,00	Valor FDD: R\$ 78.595,00	Valor Total: R\$ 148.595,00
--	-----------------------------	--------------------------------

16. CARACTERIZAÇÃO DO PROPONENTE/ COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE (ADMINISTRATIVAS, RECURSOS HUMANOS E FINANCEIRA) PARA A EXECUÇÃO DO PROJETO.

O PROCON/SC, órgão do Poder Executivo Estadual, foi instituído pelo Decreto nº 2.472 de 07 de novembro de 1988, estando atualmente vinculado à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Defesa do Cidadão. Em seus 14 (quatorze) anos de existência o PROCON/SC tem procurado contribuir para o desenvolvimento e consolidação dos direitos do cidadão, promovendo a defesa do consumidor, a educação para o consumo, o fomento a criação de órgãos e entidades locais de defesa do consumidor, a atuação nos casos de relevância estadual, bem como desenvolver ações de fiscalização de bens e serviços colocados no mercado de consumo. A estrutura organizacional do órgão é constituída pelos departamentos de gerência, fiscalização, ouvidoria, cartório, assessoria jurídica, educação para o consumo e serviço de informação de preços, prestando em média 80.000 (oitenta mil) atendimentos anuais através de seus 43 (quarenta e três) funcionários.

O aperfeiçoamento das relações de consumo é um dos principais objetivos do PROCON/SC. O órgão procura incentivar e educar o consumidor para que exerça a sua cidadania, atuando no sentido de exigir seus direitos e cumprir suas responsabilidades na relação com os fornecedores, exercendo papel decisivo nesse processo. Nesse sentido, o PROCON/SC objetivando informar e educar consumidores e fornecedores quanto aos aspectos relacionados a produtos e serviços, vem desenvolvendo programas de Sistema de Informação aos Consumidores, Campanhas de Educação para o Consumo e Formação de Multiplicadores e Órgãos Municipais de Defesa do Consumidor. Dentre as inúmeras áreas de atuação do PROCON/SC, podem ser citadas com maior destaque: saúde e vigilância sanitária; qualidade, peso e medidas de produtos alimentícios; preços e abastecimentos; combustíveis, abatedouros clandestinos; publicidade enganosa e abusiva; proteção contratual (contratos bancários, cartão de crédito, de financiamento, etc); cartel de empresas e crimes praticados contra o consumidor.

Graças ao apoio irrestrito e a parceria desenvolvida com o Ministério Público do Estado de Santa Catarina, instituição precursora no país da tutela dos direitos dos consumidores, o PROCON/SC vem nos últimos anos desenvolvendo atividades e participando de inúmeros eventos, seminários, reuniões e audiências públicas, bem como celebrando convênios em benefício das relações de consumo. Dentre eles, citamos: III Encontro Catarinense dos Procon Municipais; 31ª Reunião do DPDC com os Procon's Estaduais e Municipais de Capitais; 14ª EXPOSUPER; Participação do Mutirão da Cidadania nas cidades de Florianópolis, Joinville, Blumenau e Tubarão; Workshop TELESC e Procon's Municipais; Mutirão "Ônibus da Cidadania"(projeto do Governo Federal coordenado pelo Ministério do Trabalho); Orientação formalizada juntamente com o Ministério Público aos Supermercadistas quanto às informações que deveriam ser repassadas aos consumidores sobre as alterações ocorridas nos produtos sobre peso, quantidade e volume; Procon no seu município – Participação da Fiscalização Estadual apoiando e incentivando os Procon municipais; coleta, apreensão e análise dos combustíveis em cooperação com o Comitê Sulbrasileiro da Qualidade dos Combustíveis, Secretaria da Fazenda e FURB.

16.1 – Comprovação da capacidade orçamentária/financeira da Secretaria de Estado Da Segurança Pública e Defesa Do Cidadão para execução do projeto (Orçamento PROCON 2003)

POSIÇÃO POR ITEM DE DESPESA

ÓRGÃO	1600	SEC. EST.SEG. PÚBLICA E DEFESA DO CIDADÃO	ULT. MOV. ORC.	01/02/2003
UNIDADE	1601	GABINETE DO SECRETÁRIO – SSPDC/SC	ULT. MOV. FIN.	01/02/2003
1601.14224758.271		ACESSO A DEF. DIREITOS CONSUMIDOR		
4.4.90.52.00		EQUIPAMENTO E MATERIAL PERMANENTE		
00		RECURSOS DO TESOURO – RECURSOS ORDINÁRIOS		
DOTAÇÃO INICIAL.		0,00	DOTAÇÃO ATUAL	100.000,00
REDUÇÕES		0,00	EMPENHADO	0,00
SUPLEMENTAÇÕES		45.000,00	PAGO	0,00
EMPENHADO PAGAR		0,00	SALDO ORÇAMENTO	45.000,00
COMPR. EFETIVO		0,00	BLOQ. FAZENDA	0,00
BLOQUEIO DIOR		0,00	BLOQ. ORGÃO	0,00

OBS: Em 04/07/2003 – Elaborado Processo de Alteração Orçamentária, suplementando recursos no Projeto/Atividade – item orçamentário (acima), totalizando R\$ 70.000,00 (setenta mil reais).

**ANEXO G - Orçamento para reforma geral das instalações físicas
da Ouvidoria**

REUSING ENGENHARIA

ORÇAMENTO REFORMA PROCON

ETAPA CIVIL

ÍTEM	Descrição do Serviço	und	Quant.	Valor MDO (R\$)	Valor Material (R\$)	Valor total (R\$)
1	Remoção de Piso Existente	m2	102	816,00	0,00	816,00
2	Regularização Contra-Piso	m2	102	816,00	1224,00	2040,00
3	Colocação de Piso (Cerâmico 30x30 Eliane)	m2	102	979,20	1958,40	2937,60
4	Rejunte	m2	102	244,80	195,84	440,64
5	Rodapés liso Madeira (6 cm de altura e 2,0 cm de espessura)	mL	46	294,40	404,80	699,20
6	Pintura (Tinta Acrílica, marca Suvinil ou Renner)	m2	208	622,34	449,28	1071,62
			VALOR R\$	3772,74	4232,32	
			VALOR TOTAL R\$			8005,06

ANEXO H - Orçamento para substituição de móveis da Ouvidoria

REUSING ENGENHARIA

ORÇAMENTO REFORMA PROCON

ETAPA MOBÍLIA

ITEM	Descrição do Serviço	und	Quant	Valor MDO (R\$)	Valor Material (R\$)	Valor total (R\$)
1	Banção com sete guichês indiv. de 1,2m cada em formica Bca	und	1	0,00	4375,00	4375,00
2	Cadeira para atendentes fixas com braços	und	7	0,00	961,63	961,63
3	Cadeira para atendentes fixas com braços	und	14	0,00	785,75	785,75
4	Cadeira para atendentes fixas com braços	und	5	0,00	1124,38	1124,38
			VALOR R\$	0,00	7246,75	
			VALOR TOTAL R\$			7246,75