



PEDRO HUGO BERGFELD CARVALHO

**ADMINISTRAÇÃO E SOCIEDADE: PRÁTICAS
ADMINISTRATIVAS EM UM PROCON MUNICIPAL NO
ESTADO DE MINAS GERAIS**

LAVRAS – MG

2022

PEDRO HUGO BERGFELD CARVALHO

**ADMINISTRAÇÃO E SOCIEDADE: PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS EM UM
PROCON MUNICIPAL NO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado
Coorientador

**LAVRAS - MG
2022**

PEDRO HUGO BERGFELD CARVALHO

**ADMINISTRAÇÃO E SOCIEDADE: PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS EM UM
PROCON MUNICIPAL NO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Relatório de estágio supervisionado
apresentado à Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do Curso de
Administração, para obtenção do título de
Bacharel.

APROVADA em 09 de maio de 2022.

Dr. André Luis Ribeiro Lima UFLA

Dr. José Willer do Prado UFLA

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima
Orientador

LAVRAS - MG

2022

AGRADECIMENTOS

Nesse momento gostaria de agradecer a todos que me fortaleceram e de alguma forma contribuíram em minha vida e em meu caráter.

A minha mãe, Erika, agradeço pela minha existência e pelo carinho, por estar sempre do meu lado em todos os momentos e ajudar em minhas reflexões, dando esperança e motivação para sempre seguir em frente.

Ao meu pai, Sebastião, pela existência, pelo suporte e carinho nos momentos difíceis, por sempre perceber uma luz na escuridão e estar disponível independentemente da hora e dia.

A minha vó, Dolores, por sempre estar comigo através de ligações, escutando minhas reclamações e emanando sua sabedoria e carinho para construir quem eu sou atualmente.

Ao meu irmão, Willy, pela atenção as minhas incansáveis dúvidas, pelas explicações de diversos assuntos, e pelo carinho e exemplo profissional em minha vida.

A minha companheira, Ana, por me ajudar em todas as etapas e agraciar a vida com sua presença.

Aos meus amigos, por fazerem que a distância não signifique nada, pelo apoio e momentos de felicidades trazidos pela união e atenção em minhas tristezas.

As pessoas que não estão mais entre nós, especialmente meu amigo Bruno Borba, que me apoiou permanecer em um caminho frutífero e luminoso. Essas pessoas, sempre estarão conosco e que suas memórias reforcem nossos corações e tragam paz.

Ao meu coordenador, Ednilson, que apresentou disponibilidade e atenção as minhas dúvidas frente aos processos da universidade, dispondo de sua profissionalidade e paixão para com os discentes.

Ao meu orientador, André, um exemplo de profissional, que me apoiou quando eu mais precisava, no período que não conseguia finalizar minha graduação pela dificuldade de ingresso a um estágio. E por estar sempre disponível para seus discentes e emanar o afeto que tem com seu trabalho.

Ao meu coorientador, José, pela disponibilidade e atenção em um tempo corrido, representado seu profissionalismo.

A minha *alma mater*, UFLA, por me receber com tanta emoção que nenhum momento pareceu perdido, que o conhecimento exponencial que essa instituição promove nunca seja perdido e pelas amizades únicas e duradouras que me presenteou. E a todos professores em minha vida.

Meus eternos agradecimentos!

RESUMO

O estágio supervisionado é uma atividade com objetivo de conciliar o aprendizado acadêmico com a realidade do mercado de trabalho, fazendo com que o aluno tenha uma vivência da rotina de ofícios ao ser inserido no meio prático das teorias abordadas em sala de aula em uma organização. Nesse trabalho é apresentado o labor do discente no PROCON do município de São Lourenço no estado de Minas Gerais no período do dia 24/09/2021 até 31/03/2022. Um Órgão público fundado em 1999 com objetivos de proteger e conscientizar a parte hipossuficiente da relação consumerista, o Consumidor, além de atender dúvidas de fornecedores. Foi observada a diferente ação de um administrador atuante no setor público e privado por meio do resultado final de seus esforços, sendo o primeiro para o usuário gratuito e o segundo para clientes, com uma finalidade lucrativa. As atividades exercidas pelo discente compreendem o atendimento ao público e a rotina administrativa do Órgão como a gestão de documentos, patrimônio e recursos; treinamentos; e auxílios na tomada de decisão. A primeira atividade é separada das demais através de uma ideologia popularmente conhecida no meio empresarial como *front office* e *back office* para as atividades de gestão e como se localizam dentro da organização. São apresentadas sugestões de melhorias nos processos a fim de promover eficiência e eficácia através da facilitação de aprendizado dos colaboradores, eliminação de retrabalho e atualização da digitalização do negócio. O objetivo desse trabalho foi concluído de forma excepcional ao ser verificado a interação universidade-mercado para a comunidade, angariando conhecimento por meio da prestação de serviços consultivos e resolutórios à uma sociedade diversificada em sentidos econômicos e realidades sociais. Ademais, foi possível estimular o discente a questionar a necessidade de novos estudos e conhecimento na área da Administração privada e pública.

Palavras-chave: Administração. Procon. Setor público e privado.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Logo Procon/SL.....	10
Figura 2 - Relação Intraorganizacional Procon/SL.	11
Figura 3 - Placa Procon/SL.....	12
Figura 4 – PROCON/SL.....	13
Figura 5 - Entrada do Procon/SL.....	14
Figura 6 – Cabines de atendimento	14
Figura 7 – Sala de atendimento com bancos de espera.	15
Figura 8 – Sala de atendimento.	15
Figura 9 – Mesa do Estagiário e arquivos.	16
Figura 10 – Mesa do Assessor à esquerda e do Coordenador a frente.	16
Figura 11 – Mapa do Procon/SL.	17
Figura 12 – Ficha de Atendimento.	20
Figura 13 – Página Inicial do SINDEC.	21
Figura 14 – Cadastro do Consumidor no SINDEC.	22
Figura 15 – Cadastro do Fornecedor no SINDEC.....	22
Figura 16 – Ficha de atendimento no SINDEC.....	23
Figura 17 – Calendário de Requisição de Materiais.....	26
Figura 18 – E-mail de requisição.....	26
Figura 19 – Modelo de Ofício.	28
Figura 20 – Capa da CIP para arquivo.	30
Figura 21 – CIP Páginas 1 e 2	31
Figura 22 – CIP Página 3 e 4	32
Figura 23 – Declaração do Consumidor Página 1 e 2.	32
Figura 24 – Espelho de atendimento.	33
Figura 25 – Controle de Notificação Extrajudicial.....	34
Fluxograma 1 – Atividade de atendimento.....	19
Fluxograma 2 – Requerimento de Materiais	27
Fluxograma 3 – Proposta de fluxograma de Requisição Material Mensal.....	37
Quadro 1 – Atividades realizadas.....	18
Quadro 2 – 4Ws.....	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	9
2.1 Histórico da organização.....	9
2.2 Caracterização	10
2.2.1 Quadro de Colaboradores	12
2.2.2 Descrição Física	13
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	18
4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	19
4.1. Atendimento ao Público.....	19
4.2. Gestão de Recursos Materiais e Patrimônio	25
4.2.1 Aquisição de Materiais.....	26
4.2.2 Preservação e Manutenção	28
4.3. Gestão de Documentos	29
4.4. Outras atividades.....	35
4.4.1 Assessoramento.....	35
4.4.2 Treinamento	36
5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.....	37
6 CONCLUSÃO.....	41
REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

Em meio ao mundo contemporâneo, surge uma sociedade de consumo, termo cunhado por Baudrillard (1995), explicando que o excesso do consumo de bens e serviços deriva do desenvolvimento industrial capitalista, onde o homem é coagido inconscientemente a consumir sem a real necessidade do produto. Com isso surge uma demanda por estabelecer a proteção dessa sociedade consumerista frente aos fornecedores que anseiam pelo lucro, resultado positivo de seus empreendimentos (AGUIAR JR, 1995).

Atentando para esse cenário, Almeida (2010) constata que o amparo ao Consumidor se justifica quando este é reconhecido como a parte vulnerável da relação. Segundo o mesmo, autor, por esse não ser possuidor dos meios de produção, recorre ao mercado para a satisfação de suas necessidades, ilustrado pelo fluxo circular de renda e corroborando com ideais marxistas sobre trabalho e consumo.

Para que esse objetivo venha a ser concluído, o governo brasileiro estabelece na Carta Constitucional de 1988, no art. 5 inciso XXXII, a garantia da promoção estatal de defesa ao Consumidor (BRASIL, 1988). No entanto, apenas em 1990 se concretiza a formação jurídica desse objetivo através da promulgação da Lei Federal Nº 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pelo Decreto 2.181/97, realizando a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e regulamentando as sanções administrativas. Segundo Filomeno (2015), essa formação organizacional proporcionou o cumprimento do art. 44 do CDC e o SINDEC - Sistema de Informação Nacional de Defesa do Consumidor.

A eficácia do SNDC está em nível estadual e municipal, executada pelas Coordenadorias de Proteção e Defesa do Consumidor, também conhecidas popularmente de PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), onde foi realizada a atividade de estágio do presente trabalho. Tal organização a nível estadual e municipal, segundo Filho (2018), resulta na maior facilidade para atuação, tendo em vista a possibilidade de grandes diferenças nas relações de consumo em cada região, com isso os servidores poderão oferecer um melhor trabalho pelo motivo de seu conhecimento de hábitos e costumes locais.

De certa forma, pode-se observar o resultado do Procon em uma localidade através dos padrões de qualidade dos produtos e serviços prestados e no cumprimento das normas do CDC, garantindo ao consumidor melhores ofertas enquanto as empresas aprimoram seus processos produtivos tornando-se mais formalizadas e fidedignas.

No Brasil, o Estágio Obrigatório está regulamentado na lei 11.788/08 em que define

essa atividade como “ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior[.]” (BRASIL, 2008).

Segundo Murari e Helal (2009), a atividade de estágio em Administração, consiste em um mecanismo que permite a formação das competências profissionais e contribui de maneira significativa para a inserção do aluno no mercado de trabalho. Além disso, pode influenciar o aluno em sua progressão intelectual e profissional, bem como o reconhecimento e desenvolvimento do discente pelo mercado de trabalho (MURARI, HELAL, 2009).

Em geral, a Administração em definição é vista como “veículo pelo qual as organizações são alinhadas e conduzidas para alcançar excelência em suas ações e operações para chegar ao êxito no alcance de resultados” (CHIAVENATO, 2007). No entanto, quando tratamos dos setores público e privado, ocorre uma diferença que precisa ser apontada no desenvolvimento dos processos organizacionais.

Essa diferença, segundo Paludo (2013), fica notória em suas finalidades, financiamentos e controles. Enquanto o setor privado tem uma finalidade lucrativa, o setor público está voltado para o bem-estar para a sociedade; em financiamentos, o setor privado é pago pelos clientes enquanto o contribuinte, pagando seus impostos financia o setor público; e por fim, o controle na administração pública é realizado por órgãos criados através de leis enquanto no setor privado, as regras do mercado fazem esse trabalho de forma com barreiras regulatórias, tornando mais branda.

Por fim, independente do setor, “O administrador é aquele que conduz um grupo de pessoas para os resultados desejados. A essência do papel do administrador é obter resultados pelo desempenho da equipe que ele supervisiona e coordena” (LACOMBE, 2009, p. 3).

Destarte, o presente trabalho apresenta a vivência de um aluno do curso de Administração da Universidade Federal de Lavras no órgão municipal de Proteção e Defesa do Consumidor localizado município de São Lourenço em Minas Gerais (PROCON/SL).

Em primeiro plano far-se-á necessário a apresentação do Órgão municipal através de seu histórico, distribuição do espaço físico e da descrição de atividades executadas à comunidade, a fim de contextualizar a atividade do discente.

Posteriormente, serão expostos em detalhe as incumbências desenvolvidas pelo aluno, seus desafios e empecilhos. O desfecho do trabalho consistirá nas sugestões de melhorias dos processos no ambiente de trabalho e as considerações finais serão a percepção do discente ao longo de todo trabalho realizado.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

O presente estágio foi realizado na Coordenadoria de Defesa e Proteção do Consumidor (PROCON) do município de São Lourenço no estado de Minas Gerais, esse órgão estava localizado no prédio da prefeitura municipal até o desligamento do discente das atividades de estágio. Nos próximos tópicos serão apresentados o histórico desse órgão na cidade, sua caracterização tanto do espaço físico, do corpo funcional, atividades realizadas, serviços complementares e estratégia.

2.1 Histórico da organização

Para que todo Órgão público possa ser constituído e ter suas atividades iniciadas, é necessário a elaboração de uma lei ordinária ou orgânica correspondente ao órgão de pretensão, sendo expostos seus objetivos, sua estrutura organizacional, suas funcionalidades e possíveis complementos.

Sendo assim, o PROCON do município de São Lourenço teve seu início no ano de 1998, quando foi sancionada a lei 2.268/98, criando a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor, além de entregar outras providências cabíveis a este órgão, como por exemplo a formação do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (nesta época, com a sigla CMDC) e o Fundo Municipal de Proteção do Consumidor, pelo prefeito vigente, Clóvis Aparecido Nogueira (SÃO LOURENÇO, 1998)

Posteriormente, no ano de 2011, o prefeito José Sacido Bacia Neto, sancionou a lei municipal 3.055/11, modificando a legislação anterior para que seja constituído o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor (SMCD), instituindo novamente o PROCON, o Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, desse momento em diante tendo a sigla CONDECON e, novamente, o Fundo Municipal de Proteção do Consumidor com a sigla FMPDC, também garantindo outras providências referentes as suas atividades. (SÃO LOURENÇO, 2011)

Essa última lei se encontra vigente no ano deste trabalho, porém sofreu duas alterações, ocorridas nos anos de 2014 e 2015, realizadas pelo mesmo prefeito mencionado anteriormente, e ambas referentes ao corpo funcional desse Órgão. A primeira, realizada através da lei ordinária 3.154/2014, fez com que o cargo de coordenador geral pudesse ser reconduzido para novos mandatos (SÃO LOURENÇO, 2014); e a segunda, através da lei ordinária 3.231/2015, eliminou o cargo de assessor operacional do PROCON do organograma

no quadro funcional. (SÃO LOURENÇO, 2015)

As divergências entre a antiga legislação e a nova, ocorrem por tratativas administrativas, como por exemplo o tempo de mandato dos representantes do conselho, o funcionamento das reuniões desse e suas formalizações.

No entanto, é explícito que a nova legislação trouxe mais especificidade ao tema, aproximando o Órgão municipal ao sistema nacional de defesa do consumidor, por meio da gestão de dados em um sistema estadual, abrangendo sua funcionalidade junto ministério público, a prefeitura municipal e outros municípios da região que não possuem um esse serviço.

2.2 Caracterização

O PROCON/SL, possui uma presença virtual através do portal da prefeitura na internet, de redes sociais e do SINDEC, visando a ampliação de acessibilidade dos Consumidores e mantendo seus cadastros juntamente com suas reclamações e informações dos fornecedores de forma organizada. A Figura 1 apresenta a identidade visual do Órgão.

Figura 1 - Logo Procon/SL.



Fonte: Facebook (2018).

O Órgão tem como sua atividade atender a Reclamações dos Consumidores munícipes de São Lourenço e buscar uma conciliação com as empresas. No entanto algumas cidades vizinhas não possuem um PROCON, portanto a área de atuação acaba se estendendo para municípios como por exemplo Carmo de Minas, Soledade, Pouso Alto, Passa Quatro, Itanhandu e Itamonte.

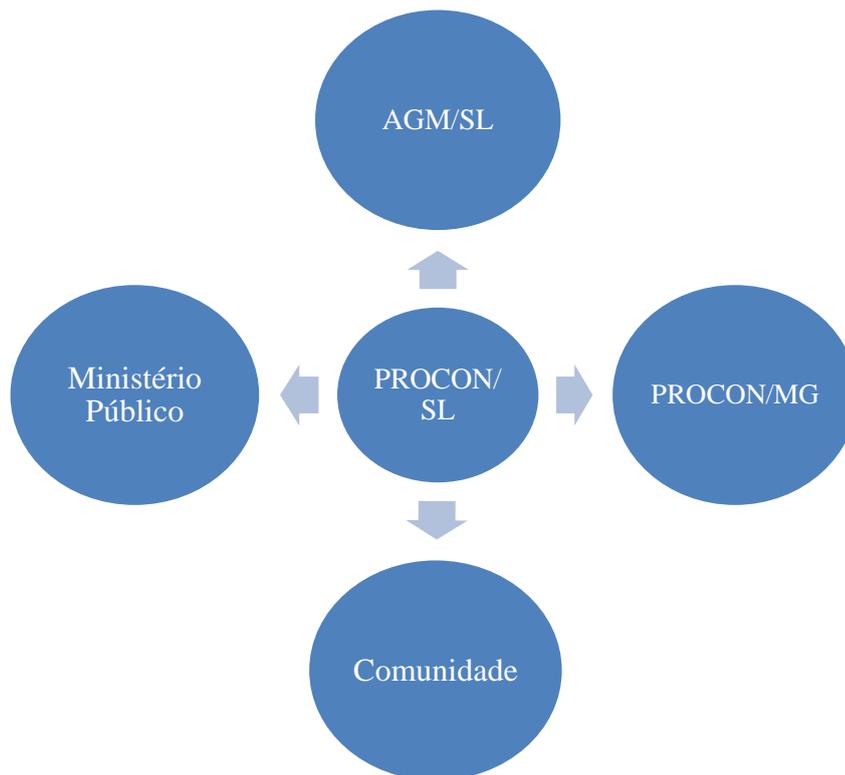
Visando não entrar em conflito com áreas que possuem o mesmo Órgão de atendimento, os Consumidores que residem em cidades possuidoras de um PROCON são encaminhados para os devidos órgãos.

O PROCON/SL é subordinado à Advocacia Geral do Município (AGM), além de utilizar do Ministério Público para promoção de denúncias e ações coletivas quando uma situação apresenta danos e riscos crescente à comunidade. Também a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor está inserida em um plano estadual, ou seja, além da prestação de contas a comunidade e a AGM, as reclamações são inseridas no SINDEC e podem ser reavaliadas pelo PROCON/MG.

A Proteção ao Consumidor também possui um plano federal, como visto pelo site *consumidor.gov.br* realizando atendimentos de forma genérica à população através do cadastro no banco de dados nacional “Governo Digital”. (BRASIL, 2022)

Em linhas gerais, pode-se estabelecer uma relação intraorganizacional do PROCON/SL como na Figura 2.

Figura 2 - Relação Intraorganizacional Procon/SL.



Fonte: Do autor (2022).

Observa-se que a relação intraorganizacional ilustrada pelo autor mostra a característica de prestação de contas, tendo um único sentido. No entanto, as ordens e principalmente ações derivadas do plano nacional partem do Ministério Público, Procon/MG e AGM/SL. Quando tratados da influência, essa ocorre mutuamente entre todos os atores apontados.

Por fim, o PROCON/SL é um Órgão do poder executivo e portanto possui um caráter extrajudicial para resolução de conflitos consumeristas com a missão de resgatar a cidadania, estabelecer um equilíbrio nas relações de consumo pelo acesso à informação e promover a mudança do comportamento do Consumidor, proporcionando uma melhoria dos padrões de qualidade dos produtos e dos serviços ofertados no município, conforme mostrado na placa instalada em sua porta através da Figura 3.

Figura 3 - Placa Procon/SL.



Fonte: Procon/SL (1988).

2.2.1 Quadro de Colaboradores

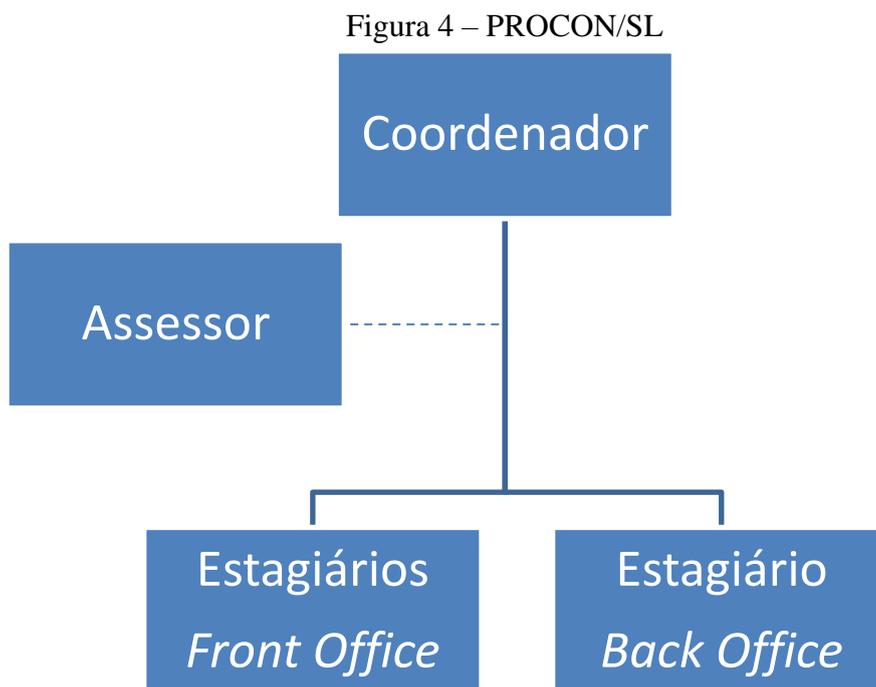
Sua composição organizacional se estende a um coordenador responsável pelo Órgão de forma integral, além de realizar atendimentos e conciliação. Esse possui um assessor pessoal, ou seja, não é contratado pelo município, responsável por auxiliar o coordenador em todas as atividades porém não respondendo pelo Órgão em si. Ademais, estão presentes os estagiários.

Para melhor compreensão, os estagiários são divididos em 2 postos de trabalho, sendo esses *Front Office* e *Back Office*. As atividades de *Front Office* se estendem ao atendimento presencial; a formalização das reclamações através da ficha de atendimento; cadastro dessas no sistema integrado; tentativa de conciliação por telefone com as empresas e encaminhamento das reclamações para elaboração de notificações extrajudiciais. Esse posto possui o mínimo de dois colaboradores para uma regular execução das atividades do Órgão.

O *Back Office* é composto pelo coordenador e seu assessor e por um estagiário que é

responsável pela gestão de recursos e documentos, elaboração e envio das notificações extrajudiciais, auxílio direto ao coordenador e atendimentos online e presencial quando as demandas são excessivas na rotina de trabalho.

Demonstrado na Figura 4, a hierarquia é simples, onde os estagiário mesmo em ambientes diferentes não sofrem posicionamentos de gerência ou demandantes de atividades. Essa atividade é responsabilidade do coordenador que instrui os demais estagiários, apresentando e determinando como as ações devem ser.



Fonte: Do Autor (2022).

2.2.2 Descrição Física

Até o dia 31 de março de 2022, o Procon encontrava-se instalado no térreo do prédio da prefeitura municipal de São Lourenço, juntamente com o Órgão do qual é subordinado, a Advocacia Geral do Município. Contando com duas salas, sendo a primeira sala para atendimento presencial ao público e a segunda para coordenação.

A primeira sala, era constituída de 4 cabines, onde os estagiários realizavam os atendimentos sendo duas equipadas com computadores, apenas 3 com telefones, os quais eram utilizados para contato com as empresas reclamadas e todas cabines eram equipadas com uma tela de acrílico seguindo normas de biossegurança. Também tinha a presença de cadeiras para espera, um quadro de avisos à comunidade e conexão *wi-fi* com senha para os funcionários. O acesso dos funcionários se dava por uma porta que sobe e desce, servindo algumas vezes como mesa de atendimento rápido.

Figura 5 - Entrada do Procon/SL.



Fonte: Do autor (2022).

Após a entrada, na Figura 5, são vistas as cabines de atendimento, percebe-se que apenas duas são equipadas com computadores. Essa distribuição causava alguns problemas devido a necessidade do acesso do sistema digital pelos atendentes como mostra a Figura 6.

Figura 6 – Cabines de atendimento



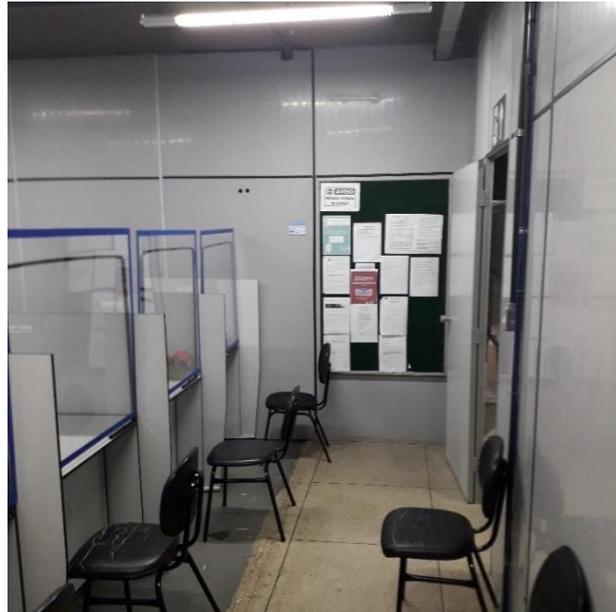
Fonte: Do autor (2022).

Na sala também são vistos 2 arquivos e 3 armários para arquivos e materiais: em um arquivo estão pastas onde os estagiários guardam a ficha de atendimento, material de escritório e, quando for o caso, uma cópia de notificação extrajudicial para acompanhamento

dos casos, no outro arquivo estão as Cartas de Informações Preliminares, outro instrumento de notificação utilizado em alguns casos, também presentes na Figura 6.

Nos armários de arquivos estão pastas de arquivos administrativos como: notificações extrajudiciais expedidas, ofícios e memorandos, solicitações de materiais para o Órgão. Sendo apresentada a sala de atendimento logo na entrada do Órgão pela Figura 7.

Figura 7 – Sala de atendimento com bancos de espera.



Fonte: Do autor (2022).

Ademais, a sala é equipada com um filtro de água para todo os funcionários do Órgão. Os armários e um espaço para alimentação dos membros, apresentados pela Figura 8.

Figura 8 – Sala de atendimento.



Fonte: Do autor (2022).

Na segunda sala, onde estão o Coordenador, o assessor e um estagiário, há 2 computadores, 5 mesas, um armário fechado e um aberto, o primeiro responsável por guardar documentações gerais do Órgão, informativos e materiais de papelaria, enquanto o segundo era reservado para arquivos antigos (arquivo morto) do Órgão, notificações, fichas de atendimentos e solicitações desde 2016.

A Figura 9, mostra a mesa do Estagiário em *Back Office* e os arquivos para armazenamento de fichas de atendimentos atuais e de anos passados. Também apresenta o armário de materiais e informes.

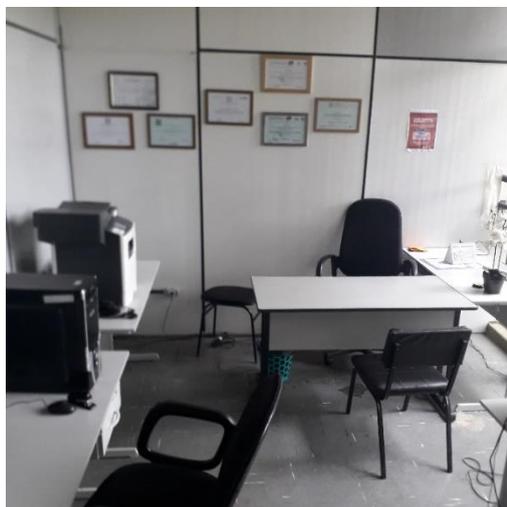
Figura 9 – Mesa do Estagiário e arquivos.



Fonte: Do autor (2022).

A sala também possui uma impressora/foto copiadora utilizada por todo o Órgão. A Figura 10 apresenta essa máquina, junto com a mesa do coordenador e de seu assessor.

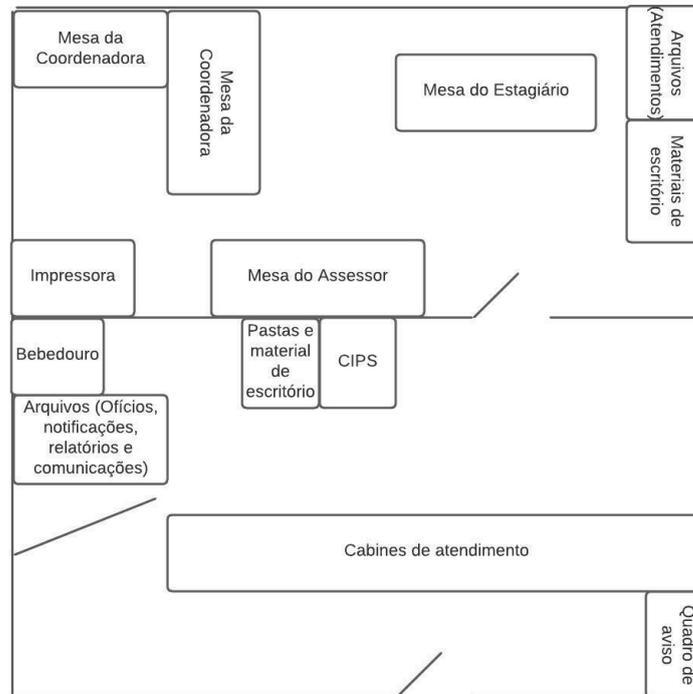
Figura 10 – Mesa do Assessor à esquerda e do Coordenador a frente.



Fonte: Do autor (2022).

Em suma, pode-se criar um mapa básico para visualização superior do ambiente e com isso induzir que não há empecilhos nos movimentos dentro do Órgão como apresentado na Figura 11.

Figura 11 – Mapa do Procon/SL.



Fonte: Do autor (2022).

Dessa forma pode ser observado toda a descrição física do Procon e inferir durante as atividade que os equipamentos e espaço físico são essenciais para o bom funcionamento do Órgão e sua devida eficiência.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio no Procon do município de São Lourenço no estado de Minas Gerais foi realizado entre os dias vinte e quatro de setembro de 2021 à trinta e um de março de 2022 correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 810 horas totais. O Quadro 1, apresenta quais foram as atividades realizadas pelo estagiário, faz uma breve apresentação do que cada uma representa, e traz o número total de horas vivenciadas.

Quadro 1 – Atividades realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Atendimento ao Público	Atendimento presencial e virtual; preenchimento de ficha de atendimento; inserção de dados no sistema virtual; acompanhamento de casos e encaminhamento ao judiciário.	486
Gestão de Recursos e Patrimônio	Organização do material de escritório; Requisição e devolução de materiais em geral.	90
Gestão de documentos	Garantir a eficiência e eficácia do fluxo interno e externo de notificações, comunicações organizacionais e fichas de atendimento. Elaboração de notificações e comunicados do Órgão à Comunidade e às repartições públicas.	144
Outras atividades	Assessoramento à Coordenadoria e treinamento de novos colaboradores.	90
TOTAL DE HORAS		810

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

As atividades de atendimento ao público foram focadas no primeiro mês e metade do segundo, tendo o estagiário presente no *Front Office*. Após esse período, foi encaminhado ao *Back Office* onde realizou as demais atividades, porém prestando apoio constante ao atendimento ou realizando-o.

Durante esse período foram postos em práticas conhecimentos adquiridos pelo discente durante as disciplinas de Administração, absorvendo mais conteúdo com as rotinas administrativas e consultivas.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Nos tópicos seguintes, serão detalhadas as atividades realizadas pelo estagiário conforme apresentado no quadro anterior. Esta seção tem por finalidade abranger os processos técnicos de cada uma das ações realizadas pelo estagiário. Elas serão descritas detalhadamente, terão embasamento em conceitos da Administração e apresentar-se-ão sugestões de melhorias para aquelas que precisam ser aperfeiçoadas. Os processos foram realizados tanto em *Back Office* como no *Front Office* no Procon do município.

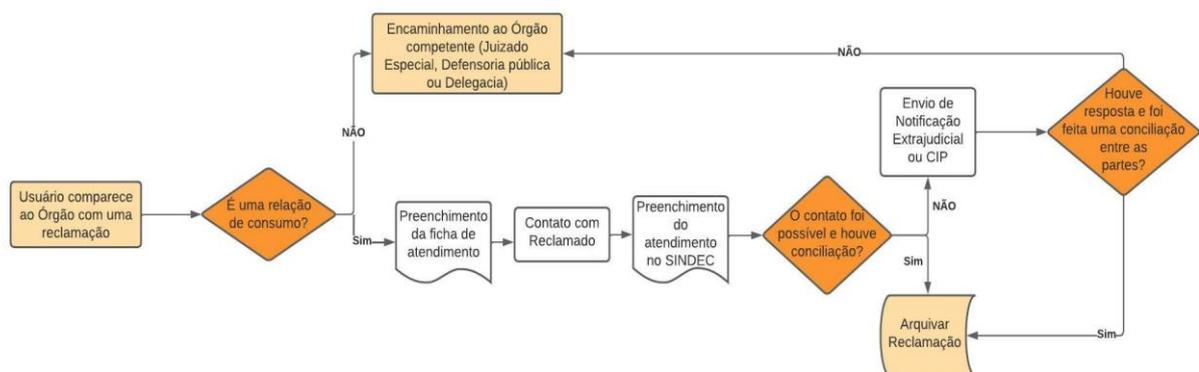
4.1. Atendimento ao Público

De acordo com Tani (2018), o atendimento ao público alude a recepção de qualquer pessoa, em um local público, sem segredo, coletivamente e sem distinção. Além de ouvir, observar, entender com intuito de solucionar uma demanda. O que diferencia do atendimento ao cliente, onde esse busca determinado produto ou serviço pago, segundo a mesma autora.

Para Pereira (2012), tanto no setor público como no privado, pode-se aprimorar a qualidade desse serviço através de uma aproximação humanizada, através da busca do acolhimento do indivíduo, resultando na melhor forma de auxílio e/ou fidelização e sempre mantendo uma postura ética e escuta atenciosa. A humanização nos serviços públicos, também apresentada por Malagutti e Bonfim (2008) procede com atividades educativas, informando, orientando e respeitando as diferenças dos usuários, situação evidente durante o período de estágio em que se realizava o serviço de atendimento.

Para melhor visualização das atividades, o Fluxograma 1 traz o mapa do processo de atendimento, sendo detalhado nos próximos parágrafos. Embora houvessem mais atendimentos presenciais, o mesmo padrão era reproduzido nos meios digitais.

Fluxograma 1 – Atividade de atendimento.



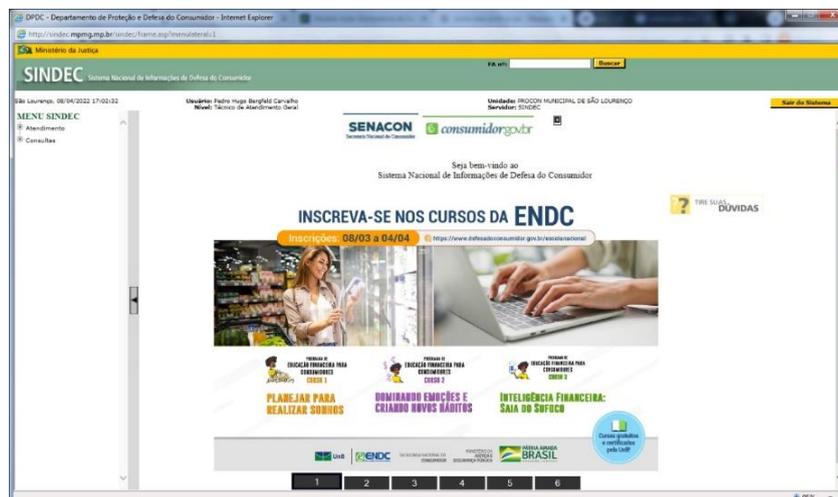
Fonte: Do autor (2022).

Com o relato do Consumidor transcrito, buscava-se realizar o primeiro contato com o Fornecedor reclamado. O Procon/SL junto com outros Procons municipais na região ou no estado possui uma lista digital com telefones, e-mails e endereços de Fornecedores com reclamações recorrentes ou os próprios Reclamados entravam em contato informando o melhor canal para resolução de contendas. Chamava-se essa lista de colaborativa porque é atualizada frequentemente por qualquer Procon que tivesse o acesso.

Durante o contato com o Fornecedor por telefone, eram informados dados de identificação do Consumidor e os fatos como foram narrados por este. Após isso, a Reclamada poderia informar uma nova observação sobre o fato e oferecer uma proposta de conciliação. Tendo essa conciliação, também facilitada pelo atendente, aprovada pelas partes, prosseguia-se com a escrita do ocorrido na ficha de atendimento e arquivamento da Reclamação. Caso fosse necessário aguardar o desfecho, a ficha ficava na pasta do atendente até a conclusão.

Após o Consumidor ter encerrado o atendimento, seja pela conclusão definitiva ou a espera dessa, era necessário que o atendente preenchesse uma ficha no sistema digital do Procon, conhecido como SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, possuindo a página inicial mostrada pela Figura 13.

Figura 13 – Página Inicial do SINDEC.



Fonte: Dados do Estágio (2022).

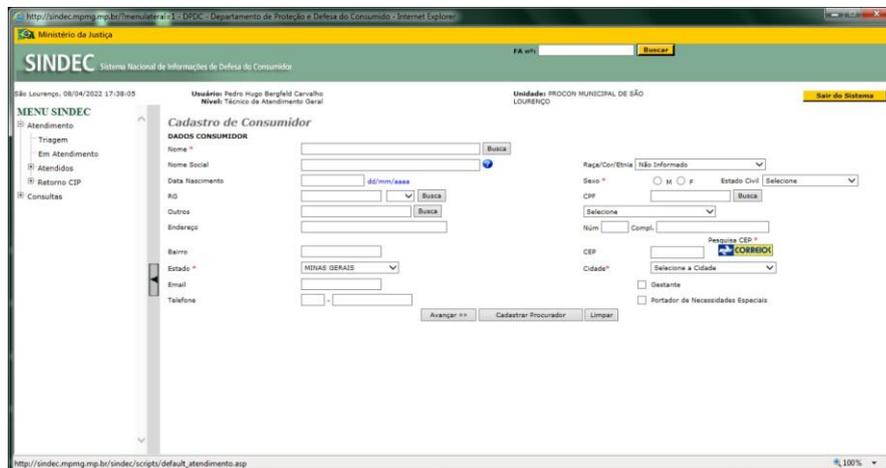
Para caracterizar um sistema de informação de modo geral, O'Brien e Marakas (2012) trazem a explicação para tal sistema através de seus requisitos.

Um sistema de informação depende de recursos de pessoas (usuários finais e especialistas de SI), hardware (máquinas e meios de armazenamento de dados), software (programas e procedimentos), dados (bases de dados e

conhecimento) e redes (meios de comunicação e suporte de rede) para realizar entrada, processamento, saída, armazenamento e para controlar as atividades que convertem os recursos de dados em produtos de informação. (O'BRIEN, MARAKAS, 2012, p.29).

Dessa forma, com o login do atendente, era feito o preenchimento de dados do Consumidor juntamente com o relato do acontecimento e o armazenamento da informação. Os elementos preenchidos seguiam a Ficha de Atendimento como o nome, CPF, RG, data de nascimento, estado civil, endereço e telefone. Outros dados, como mostra a Figura 14, eram opcionais, no entanto o cumprimento da Ficha de Atendimento física era primordial para prosseguir com o processo.

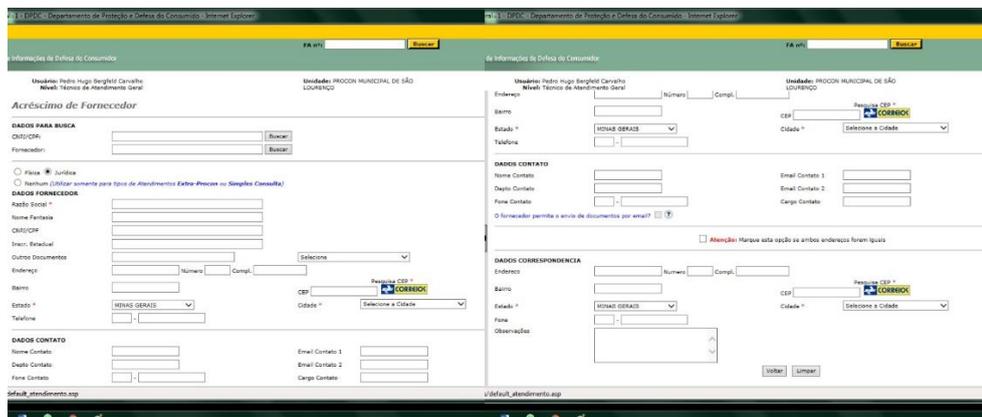
Figura 14 – Cadastro do Consumidor no SINDEC.



Fonte: Dados do Estágio (2022).

Após o cadastro do Consumidor, havia continuamente o cadastro do Fornecedor no mesmo Sistema, apresentado na Figura 15. Vê-se que são necessários apenas alguns dados considerados importantes para o SINDEC e lógico o CNPJ.

Figura 15 – Cadastro do Fornecedor no SINDEC.



Fonte: Dados do Estágio (2022).

Após o devido preenchimento dos dados nas lacunas disponíveis no programa, o atendente abria um atendimento virtual como mostra a Figura 16, podendo acrescentar o relato na aba “Procedimentos” e inserir a natureza da reclamação nas abas abaixo, bem como valor demandado, porém esse não era informado. Nota-se que o sistema apresenta um novo número para identificação da reclamação, o F.A (ficha de atendimento), apenas para identificação no SINDEC.

Figura 16 – Ficha de atendimento no SINDEC.

Fonte: Dados do Estágio (2022).

O SINDEC tinha como administrador o coordenador do Procon, responsável pela gestão integral e emissão de um documento chamado de CIP (Carta de Informação Preliminar), esse será abordado ao longo do presente tópico.

No mais, o SINDEC, ao armazenar dados dos fornecedores, consumidores e reclamações, permitia a interação desses dados para controle e consultas dos atendentes em casos futuros. O que se pode notar é a utilização de dois sistemas, físico e virtual com cadastros diferentes para apenas uma organização.

No decurso do processo de atendimento, poderiam ocorrer situações desfavoráveis ao Consumidor: não ser possível fazer o contato por telefone com o Reclamado (Fornecedor); o problema precisar ser tratado com instituições bancárias; necessitar o envio das provas por correio; o Reclamado ser muito recorrente ou simplesmente não se tratar de um caso de consumo. Nesses casos, exceto o último, era necessário o envio de uma “Notificação Extrajudicial”, ao Reclamado. Esse documento era enviado pelo correio com aviso de recebimento.

Como explica Sobrinho e Filho (2016, p. 463) “A notificação extrajudicial em

essência trata de uma comunicação de manifestação unilateral de vontade ou relação jurídica em razão de não se valer do judiciário para a prática do ato como importante incremento no acesso à justiça.” Na prática do estágio, era um documento contendo o relato da situação, assinado pelo coordenador e estipulando um prazo para resposta formal do Reclamado, podendo ser entregue por correio ou digitalmente pelo e-mail. Na maioria dos casos, o Reclamado contratava um advogado para responder, contendo uma proposta de solução ou apenas sua visão dos fatos.

Quando o aviso de recebimento voltava ao Órgão antes da resposta, era anexado à ficha de atendimento física e aguardado a resposta. Sendo essa devidamente recebida, era transmitida ao Consumidor, caso aceitasse se encerrava o atendimento com o arquivamento da reclamação.

Ao invés do envio de uma notificação, poderia ser enviada pelo correio uma CIP o que ficava a critério da coordenação, esse documento era gerado apenas pelo SINDEC, através do login do coordenador e emitia outros 2 documentos, a declaração do consumidor e espelho do atendimento, enviado juntamente com a CIP. Esse documento será abordado detalhadamente em outro tópico, uma vez que o estagiário de *Back Office* ficava responsável por todos trâmites documentais do Órgão.

Em todos os casos das Reclamações, quando não ocorria um entendimento das partes, ou seja a conciliação, então os documentos eram arquivados e uma cópia entregue ao Consumidor e encaminhado ao Juizado Especial da comarca mais próxima de sua residência. Nessa situação, o poder executivo se retirava da tratativa e iniciava-se um processo judicial do Consumidor. O mesmo ocorria em casos apresentados que não eram caracterizadas relações de consumo.

As atividades de atendimento foram mais praticadas no primeiro mês do estagiário. Após esse período, esse foi encarregado de novas funções dentro do Órgão, ficando em uma área fora dos atendimentos, abordado como *Back Office*. Embora não fosse mais encarregado de participar definitivamente dessa tarefa, houve momentos em que o discente realizou o recebimento de reclamações, mas principalmente ficava responsável por auxiliar outros estagiários quanto o fluxograma e a resolução de problemas.

Vale ressaltar que no período do estágio, em certo momento, o Órgão tinha um quadro funcional com 3 estagiários, como um era designado ao *Back Office*, havia uma sobrecarga nos atendimentos. Embora essa fosse sanada pela realocação temporária dos estagiários para realização apenas de atendimentos, a sobrecarga documental era evidente, acarretando em desvios e perdas.

4.2. Gestão de Recursos Materiais e Patrimônio

Seguindo a lógica de Slack, Brandon-Jones e Johnston (2018) de forma resumida, todas as operações criam e entregam serviços e produtos utilizando a transformação de *inputs* (entradas) em *outputs* (saídas), modelo conhecido como “*input – transformação – output*”.

No processo de entrada, existem dois tipos de recursos, os transformados e os de transformação, os primeiros sofrem alterações durante o processo possuindo um valor agregado enquanto o segundo realiza a função de agregar esse valor ao recurso inicial, nesses recursos pode-se ver a existência de materiais, informações e clientes (SLACK; BRANDON-JONES; JOHNSTON, 2018) ou no caso da organização apresentada, usuários.

Nesta atividade do estágio, pôde-se observar como era feito a gestão dos recursos transformadores, especificamente de materiais e patrimônios no Órgão pelo estagiário seguindo as instruções do coordenador.

Para a administração de recursos materiais e patrimoniais Alt e Martins (2009), trazem a seguinte definição:

A administração dos recursos materiais engloba a sequência de operações que tem seu início na identificação do fornecedor, na compra do bem, em seu recebimento, transporte interno e acondicionamento, em seu transporte durante o processo produtivo, em sua armazenagem como produto acabado e, finalmente, em sua distribuição ao consumidor final (ALT; MARTINS, 2009, p. 17).

A administração de recursos patrimoniais trata da sequência de operações que, assim como a administração dos recursos materiais, tem início na identificação do fornecedor, passando pela compra e recebimento do bem, para depois lidar com sua conservação, manutenção ou, quando for o caso, alienação. (ALT; MARTINS, 2009, p. 18).

Ao tratar de recursos materiais, os autores identificam esses como bens, ferramentas manuais e ferramental no processo produtivo. Enquanto os patrimônios, sendo “[...]conjunto de bens, valores, direitos e obrigações de uma pessoa física ou jurídica que possa ser avaliado monetariamente e que seja utilizado na realização de seus objetivos sociais” (ALT; MARTINS, 2009, p.19). No entanto os autores, abordaram apenas “bens patrimoniais” que são entendidos como as instalações, prédios, equipamentos, móveis e veículos de uma organização; e são a eles que esse trabalho faz referência.

Os dois autores, corroboram com a ideia apresentada inicialmente de *input* ao tratar o recurso como fatores de produção através a concepção econômica de que recursos é tudo aquilo que gera ou tem a capacidade de gerar riqueza. (ALT; MARTINS, 2009)

Ao final do primeiro mês de estágio, o discente foi designado a novas funções dentro do Órgão, sendo uma delas, a respectiva gestão de recursos materiais e patrimoniais do Órgão.

Dentro dessa atividade, pode-se observar duas tarefas conforme as definições acima, porém com algumas diferenças seguindo o ordenamento do setor público.

4.2.1 Aquisição de Materiais

A primeira tarefa era a aquisição de materiais de escritório. Para isso o estagiário seguia um calendário enviado pelo departamento administrativo da prefeitura em que continha datas de pedidos e entregas dos materiais demandados pelos setores.

Figura 17 – Calendário de Requisição de Materiais.

Calendário 2022

Legend: Entrega dos Produtos por Setores: Prefeitura (verde), Saúde (laranja), Educação (roxo), Folha de Semana e Feriados (amarelo).

Fonte: Prefeitura de São Lourenço (2022).

Em seguida, o estagiário entrava em contato com todos os membros do Órgão, juntamente com o coordenador para verificação da demanda, sendo enviado um e-mail ao almoxarifado com o pedido.

Figura 18 – E-mail de requisição.

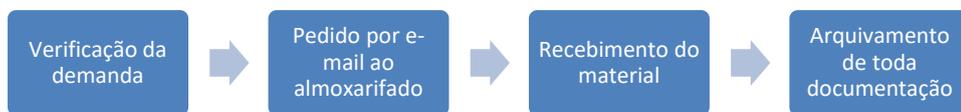


Fonte: Procon/SL (2022).

Seguindo o calendário, ao se realizar a entrega do material, o receptor, sendo ele qualquer estagiário porém com preferência do responsável pelo pedido, deveria conferir o material pedido com uma documentação de entrega e assiná-la confirmando o recebimento com uma cópia ao Órgão.

Ocorre que normalmente a quantidade entregue era abaixo da demandada sem justificativa formal além de não haver alguns materiais requisitados no almoxarifado. Após a assinatura do recebimento, era arquivada toda documentação utilizada no processo em uma pasta. O Fluxograma 2, traz uma ideia técnica do processo.

Fluxograma 2 – Requerimento de Materiais



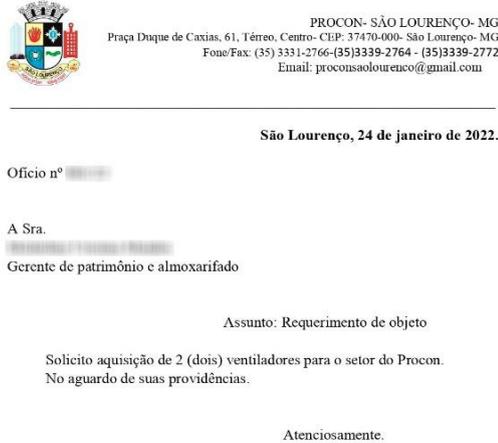
Fonte: Do autor (2022).

O mesmo fluxograma se reproduzia para questões dos bens patrimoniais, porém o pedido era feito em forma de Ofício.

Ofício é uma forma de correspondência oficial trocada entre chefes ou dirigentes de mesma hierarquia ou enviada a alguém de hierarquia superior à daquele que assina. Ele é empregado na comunicação de assuntos oficiais pelos órgãos da administração pública entre si e com órgãos particulares, e sua finalidade é informar, com o máximo de clareza e precisão, utilizando para isso o padrão culto da língua. (GOLD, 2017, p.161-162).

Dessa forma, ao observar uma demanda da troca de móveis ou a necessidade de alguma devolução/requerimento desse, o Ofício mostrado pela Figura 19, era enviado por e-mail ao almoxarifado e uma cópia era arquivada, no entanto não havia necessidade da confirmação de sua efetuação.

Figura 19 – Modelo de Ofício.



Fonte: Procon/SL (2022).

Os modelos foram ficando mais simples e começaram-se a utilizar apenas e-mail, ao final do estágio. No entanto, todas as comunicações eram necessariamente arquivadas de forma física em um armário.

4.2.2 Preservação e Manutenção

A segunda tarefa, era a de preservação e manutenção dos equipamentos do Órgão. Para isso o estagiário era responsável por verificar o bom funcionamento de impressoras, computadores e telefones. Ao notificar uma alteração desse funcionamento, o estagiário reportava à coordenação e se fazia contato com departamento de informática para o devido reparo. Se o problema não fosse resolvido, um técnico era contratado pela prefeitura para solucionar.

Ao analisar as atividades realizadas nesse tópico com a definição acerca da administração de recursos materiais e patrimoniais, é imprescindível notar que toda a etapa desse processo não era realizada pelo Órgão e sim pela prefeitura municipal, como por exemplo a identificação do fornecedor, a compra, o transporte e até mesmo sua alienação.

Essa ocorrência se deve ao fato de que no setor público as propriedades de patrimônios e dos materiais são do Estado, como se apresenta no art. 98 do Código Civil Brasileiro (BRASIL, 2002). Sendo o Procon definido de forma geral como pessoa jurídica de direito público e pertencente ao poder executivo, todas as compras devem ser feitas através de um processo chamado de licitação por meio da prefeitura.

Licitação é um procedimento administrativo formal, que precede a combinação de negócios da administração pública com terceiros, para a realização de obras, serviços, publicidade, compras, alienações, concessões, permissões e locações. No Brasil, o processo licitatório é obrigatório, de acordo com o art. 37, Inc. XXI, da Constituição Federal (BRASIL, 1988). A não observância desse dispositivo e suas regulamentações por parte do Estado é qualificada como crime. Nesse sentido, no ano de 1993, foi sancionada a Lei no 8.666, que regulamentou a licitação para todos os entes da federação: União, Estados, Distrito Federal e Municípios. (BARCELLOS E MATTOS, 2017, p.11).

O estagiário não teve contato com o processo de licitação, no entanto sofreu efeitos indiretos, como a chegada de um novo computador para o Órgão. No mais, como o local de trabalho estava situado dentro da prefeitura, foi possível entender como funcionava esse processo de maneira coesa.

A princípio, por meio de ofício, o Órgão relatava a necessidade da aquisição de algum objeto, fazendo-se necessário a listagem de 3 fornecedores do produto requerido. Esses documentos eram encaminhados ao departamento administrativo que por sua vez abria o processo de compras através da licitação.

No período de estágio foi adquirido um computador novo para o Órgão, embora há necessidade de mais dois para melhor digitalização das atividades e disposição aos atendentes. Após todo o trâmite de licitação, com duração relativamente longa de aproximadamente 8 meses, era feita a entrega do pedido de acordo com a aprovação do departamento administrativo.

4.3. Gestão de Documentos

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivista, a gestão de documentos é um “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação e recolhimento. Também chamado de administração de documentos” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.100).

Ademais, Indolfo (2007) emerge que a função dessa gestão se torna fundamental para eficiência, eficácia e qualidade nos negócios, bem como nas decisões e na preservação da memória. No Brasil, os arquivos públicos e privados têm uma legislação própria para definição e, para os primeiros, de gestão, constituídos na lei 8.159/91 (BRASIL, 1991).

Dessa forma, a atividade era realizada pelo estagiário em *Back Office*, consistindo na

responsabilidade da organização e elaboração de todos os documentos que eram abordados dentro do Órgão. Basicamente, a rotina para essa atividade se dava no processo de arquivamento e continuações do atendimento presencial ou virtual. Os documentos comumente lavrados pelo estagiário eram as notificações extrajudiciais e ofícios previamente abordados, CIPs, além de planilhas de controle para as notificações.

A CIP é a sigla para Carta de Informação Preliminar, ela é gerada por escolha do coordenador. Quando necessária, o estagiário entrava no SINDEC com o login do coordenador e preenchia no sistema as informações do relato, dispositivos legais utilizados, ou seja, qual artigo do Código de Defesa do Consumidor está sendo abordado naquele momento e os documentos anexos a carta, sendo esses a ficha de atendimento (Figura 12) e demais provas trazidas pelo Consumidor. Ao final, o sistema emitia uma “Declaração do Consumidor” que era um documento de procuração, dando aval as atividades do Procon.

Figura 20 – Capa da CIP para arquivo.

Coordenadoria de Proteção e defesa do Consumidor
PROCON - São Lourenço - MG

INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR Nº _____

FAN.º _____

Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) AÇÕES

DADOS DO CONSUMIDOR:
 Nome: _____
 CPF: _____
 Endereço: _____
 Complemento: _____
 Bairro: _____
 Cidade: _____
 CEP: _____
 Tel: _____

DADOS DO PROCURADOR:
 Nome: _____
 CPF: _____
 Endereço: , Nº _____
 Cidade/ _____
 CEP: _____
 Tel: (35) _____

DADOS DO FORNECEDOR:
 Razão Social: _____
 Nome Fantasia: _____
 CNPJ/CPF: _____
 Endereço: _____
 Bairro: _____
 Cidade: _____
 CEP: _____

AUTUAÇÃO

Ass. _____ dias do mês de _____
 do ano _____
 na Coordenadoria de Proteção e defesa do Consumidor
 de São Lourenço, Minas Gerais, autuo a reclamação que
 segue com _____
 documentos.

Fonte: Procon/SL (2022).

A capa tem utilização apenas para fim de arquivo. Percebe-se em sua figura que é composta de uma colagem do trecho de identificação de um espelho de atendimento com outra capa utilizada no Órgão antigamente. Nessa, as CIPs eram investigações preliminares que o Procon realizava, houve apenas uma cessão do termo mas os efeitos administrativos permaneceram.

Figura 21 – CIP Páginas 1 e 2

PROCON / SL
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Praça Duque de Caxias, 61 – Centro, São Lourenço – MG
CEP: 37470-000
Telefones: (35) 3339-2766 / 3339-2764

CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES

FA: [REDACTED]
CIP: [REDACTED]

DADOS DO CONSUMIDOR:
Nome: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
Endereço: [REDACTED]
Complemento: [REDACTED]
Bairro: [REDACTED]
Cidade: [REDACTED]
CEP: [REDACTED]
Tel: [REDACTED]

DADOS DO PROCURADOR:
Nome: [REDACTED]
CPF: [REDACTED]
Endereço: , Nº [REDACTED]
Cidade: [REDACTED]
CEP: [REDACTED]
Tel: (35) [REDACTED]

DADOS DO FORNECEDOR:
Razão Social: [REDACTED]
Nome Fantasia: [REDACTED]
CNPJ/CPF: [REDACTED]
Endereço: [REDACTED]
Bairro: [REDACTED]
Cidade: [REDACTED]
CEP: [REDACTED]

TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO
Assuntos Financeiros
Banco comercial
Crédito Consignado

O (a) Consumidor (a) acima qualificado (a), comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do

Doc. nº 00000001/20 Página 1 de 4 Impresso em: 30/09/2020 12:35

PROCON / SL
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Praça Duque de Caxias, 61 – Centro, São Lourenço – MG
CEP: 37470-000
Telefones: (35) 3339-2766 / 3339-2764

Consumidor – PROCON Municipal de São Lourenço/MG, na presença do servidor abaixo subscrito, apresenta os seguintes fatos:

1- FATOS:
O consumidor qualificado nesta CIP compareceu a este PROCON, para relatar que no dia [REDACTED] foi depositado em sua conta corrente no Banco Itaú, o valor de [REDACTED] sem o seu consentimento.
Ocorre que o consumidor entrou em contato com a central de atendimento do Reclamado e foi informado que os boletos para a devolução do valor seriam enviados, porém até a presente data tal ato não foi concluído.

Diante do exposto o PROCON requer esclarecimentos dos fatos narrados em face da Reclamada pelo seu Representante legal no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar do recebimento desta DOCUMENTAÇÃO.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

2- PRETENSÃO DO (A) CONSUMIDOR (A) EM FACE DO FORNECEDOR:

Doc. nº 00000001/20 Página 2 de 4 Impresso em: 30/09/2020 12:35

Fonte: Procon/SL (2022).

A CIP é composta por 4 páginas. A Figura 21 apresenta a primeira página reservada para identificação do Consumidor, Procurador, caso tenha, e Fornecedor. E a segunda para a narração dos fatos juntamente com o fundamento jurídico, ou seja, as leis que permeiam o assunto tratado. Os dados são devidamente expostos de acordo com o que foi inserido no SINDEC.

Percebe-se que os dados são os mesmo apresentados na ficha de atendimento, com isso deduz com a comprovação através de fato que há um retrabalho realizado nos processos do Órgão.

Figura 22 – CIP Página 3 e 4 .

PROCON / SL
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Praça Duque de Caxias, 61 – Centro, São Lourenço – MG
CEP: 37470-000
Telefones: (35) 3339-2766 / 3339-2764

Pretende o (a) Consumidor (a) que o Fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:
Devolução do valor creditado na conta do consumidor sem o consentimento do mesmo.

3- DISPOSITIVOS LEGAIS APLICÁVEIS:
Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do (a) Consumidor (a) corresponde à violação dos seguintes dispositivos:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Diante do exposto, o PROCON Municipal de São Lourenço/MG, com fundamento no § 4º do art. 55 da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), bem como do § 1º do art. 33 do Decreto Federal nº 2.181/97, requer que, no prazo de 10 (dez) dias, sejam apresentadas informações e/ou solução para a questão acima descrita, preferencialmente, por escrito, bem como a documentação inerente (caso tenha).

Decorrido o referido prazo, poderá este Órgão instaurar Processo Administrativo, para apurar eventual infração à Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), bem como, para apreciar a fundamentação da reclamação da Consumidora, para efeito de sua inclusão nos Cadastros Estadual e Nacional de Reclamação Fundamentada, nos termos do art. 44 da Lei Federal nº 8.078/90.

Doc. nº 0000001/20 Página 3 de 4 Impresso em: 30/09/2020 12:35

PROCON / SL
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Praça Duque de Caxias, 61 – Centro, São Lourenço – MG
CEP: 37470-000
Telefones: (35) 3339-2766 / 3339-2764

Em se tratando de Pessoa Jurídica, a apresentação da resposta deverá ser acompanhada, OBRIGATORIAMENTE, dos atos constitutivos da empresa, bem como da última alteração contratual, bem como, do número de cadastro no CNPJ.

É importante ressaltar que, conforme § 2º, do art. 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997, "a recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SINDC caracterizam 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".

São Lourenço/MG, 29 de Setembro de 2020.

PROCON Municipal de São Lourenço/MG

Doc. nº 0000001/20 Página 4 de 4 Impresso em: 30/09/2020 12:35

Fonte: Procon/SL (2022).

As duas últimas páginas, apresentadas pela Figura 22 contêm as pretensões do Consumidor para resolução da contenda, os dispositivos legais que dão embasamento à essas demandas, e as devidas ordens de prazo e legitimidade do Procon, juntamente com a assinatura do coordenador.

Figura 23 – Declaração do Consumidor Página 1 e 2.

PROCON / SL
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Praça Duque de Caxias, 61 – Centro, São Lourenço – MG
CEP: 37470-000
Telefones: (35) 3339-2766 / 3339-2764

DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

FA: _____
CIP: _____

DADOS DO CONSUMIDOR:
Nome: _____
CPF: _____
Endereço: _____
Complemento: _____
Bairro: _____
Cidade: _____
CEP: _____
Tel: _____

DADOS DO PROCURADOR:
Nome: _____
CPF: _____
Endereço: Nº _____
Cidade: _____
CEP: _____
Tel: (35) _____

DADOS DO FORNECEDOR:
Razão Social: _____
Nome Fantasia: _____
CNPJ/CPF: _____
Endereço: _____
Bairro: CENTRO
Cidade: _____
CEP: _____

Declaro estar de acordo com o conteúdo da CIP - Carta de Informações Preliminares e ciente de que devo proceder conforme as ORIENTAÇÕES abaixo:

1. Se o problema FOR RESOLVIDO, o (a) Consumidor (a) deverá comparecer a solução ao PROCON Municipal de São Lourenço/MG, estracido em contato pelo telefone (35) 3339-2766 ou comparecendo pessoalmente a este Órgão, de segunda-feira à sexta-feira, de 12:00 h. às 18:00 h.
2. Se o problema NÃO FOR RESOLVIDO, o (a) Consumidor (a) deverá retornar a este Órgão, nas datas e horários indicados no quadro abaixo com CÓPIA simples dos documentos assinalados abaixo.

Doc. nº 00000001 Página 1 de 2 Impresso em: 30/09/2020 12:15

PROCON / SL
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Praça Duque de Caxias, 61 – Centro, São Lourenço – MG
CEP: 37470-000
Telefones: (35) 3339-2766 / 3339-2764

O (A) CONSUMIDOR (A) ou PROCURADOR (A) DEVERÁ RETORNAR EM: 29/10/2020 - Horário: desde 12:00 h. às 18:00 h.

ATENÇÃO:
1. O NÃO COMPARECIMENTO NAS DATAS E NOS HORÁRIOS ACIMA INDICADOS IMPLICARÁ NO ARQUIVAMENTO DA CIP - CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES.
2. O PROCON MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO/MG ENTRARÁ EM CONTATO COM O (A) CONSUMIDOR (A) SEMPRE QUE PRECISAR DE INFORMAÇÕES PELO TELEFONE INDICADO NA FICHA DE CADASTRO. CASO NÃO CONSIGA CONTATO, APÓS A TERCEIRA TENTATIVA O PROCEDIMENTO SERÁ ARQUIVADO, ASSIM, QUALQUER ALTERAÇÃO, PRINCIPALMENTE DO TELEFONE DE CONTATO, DEVERÁ SER COMUNICADA PELO (A) CONSUMIDOR (A) À ESTE ÓRGÃO.

RELAÇÃO DE DOCUMENTOS, SE NECESSÁRIO:
___ cópias do RG e CPF
___ cópias do comprovante de endereço
___ cópias Nota Fiscal
___ cópias comprovantes de postagem dos Correios
___ cópias Ordem de Serviço
___ cópias do Comprovante de Rendimentos ou Histórico do INSS
___ Procuração (com firma reconhecida) + cópia
___ Outros: _____

São Lourenço/MG, 29 de Setembro de 2020.

PROCON MUNICIPAL DE SÃO LOURENÇO

Consumidor/Procurador

Doc. nº 00000001 Página 2 de 2 Impresso em: 30/09/2020 12:15

Fonte: Procon/SL (2022).

A declaração do Consumidor, mostradas pela Figura 23, apresenta os dados desse, junto de seus direitos e deveres na Reclamação e uma relação dos documentos anexados. Esse documento não era assinado pelo Consumidor, uma vez que apenas representava um controle do Órgão. A Figura 24 apresenta o último documento o espelho de atendimento para confecção da capa e contracapa do processo em arquivo da CIP, percebe-se uma duplicidade.

Figura 24 – Espelho de atendimento.

PROCON / SL
 COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
 Praça Duque de Caxias, 61 – Centro, São Lourenço – MG
 CEP: 37470-000
 Telefones: (35) 3339-2766 - 3339-2764
 F.A. N.º [REDACTED]

Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares)

DADOS DO CONSUMIDOR:
 Nome: [REDACTED]
 CPF: [REDACTED]
 Endereço: [REDACTED]
 Complemento: [REDACTED]
 Bairro: [REDACTED]
 Cidade: [REDACTED]
 CEP: [REDACTED]
 Tel: [REDACTED]

DADOS DO PROCURADOR:
 Nome: [REDACTED]
 CPF: [REDACTED]
 Endereço: Nº [REDACTED]
 Cidade: [REDACTED]
 CEP: [REDACTED]
 Tel: (35) [REDACTED]

DADOS DO FORNECEDOR:
 Razão Social: [REDACTED]
 Nome Fantasia: [REDACTED]
 CNPJ/CPF: [REDACTED]
 Endereço: [REDACTED]
 Bairro: [REDACTED]
 Cidade: [REDACTED]
 CEP: [REDACTED]

TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO
 Assuntos Financeiros
 Banco comercial
 Crédito Consignado

ORIENTAÇÃO:

ÓRGÃO ENCAMINHADO:
 São Lourenço/MG, 30 de Setembro de 2020.

PROCON Municipal de São Lourenço/MG

FA Nº 31.099.001.20-0000745 Página 1 de 1 Impresso em: 30/09/2020 13:15

Fonte: Procon/SL (2022).

Nota-se que a carta de informação preliminar exerce a mesma função e gera o mesmo resultado da notificação, apenas tem uma estrutura derivada do SINDEC, portanto padrão para todos os outros Órgãos no país. Entretanto, a duplicidade de numeração para identificação acaba comprometendo a eficiência do processo, além do retrabalho que essa documentação apresenta.

Outrossim, além do envio de CIP e relatos anexos à Reclamada, havia uma cópia mantida no Órgão e arquivada em armário próprio, mas não havia cópia para o atendente, ou seja, o atendimento não ficava mais na pasta do estagiário responsável, comprometendo o acompanhamento eficaz.

A Notificação extrajudicial, previamente abordada, era lavrada também pelo estagiário de *Back Office* e impressa em 3 vias devidamente assinadas pelo coordenador. Uma via era enviada para o fornecedor reclamado por correio, outra era anexada a ficha de atendimento

especificamente nas características desse modelo para Weber (1947), a preconização pelo caráter formal da comunicação.

Contudo, mesmo com as disfunções do modelo discorridas por Merton (1957), precisamente no excesso de papelada, não pode corroborar com tal fato na organização pela característica aquisitiva de direito apresentada pela documentação, conforme mostra Indolfo (2007) e em suas qualidades probatórias. De fato, há de se notar uma necessidade da melhoria de gestão dos documentos na presente instituição.

4.4. Outras atividades

Nesse tópico, contempla-se atividades de extrema amplitude mas que constituíram uma importância e um diferencial tanto para o aprendizado do estagiário, como para a rotina de trabalho.

4.4.1 Assessoramento

Primeiro, têm-se o assessoramento à coordenadoria. O estagiário, em *Back Office*, por estar em local próximo do coordenador e do assessor, muitas vezes tinha abertura para realização de questionamentos, apontamento de soluções e possíveis discussões a respeito de dúvidas dos outros estagiários em meio aos atendimentos. Nesse ponto, pode-se reconhecer que o discente interferia no processo decisório do corpo dirigente.

Gomes (2019 *apud* ROMERO,1996) define a tomada de decisão de uma forma mais ontológica.

Em sua dimensão mais básica, um processo de tomada de decisão pode conceber-se como a eleição por parte de um centro decisor (um indivíduo ou um grupo de indivíduos) da melhor alternativa entre as possíveis. O problema analítico está em definir o melhor e o possível em um processo de decisão. (GOMES, 2019, p.1 *apud* ROMERO, 1996).

De forma mais prática, Angeloni (2003) traz atitudes que demonstram resultados eficientes para esse processo no que tange o uso da ação comunicativa como alavancadoras de decisões, e apregoa o trabalho em equipe para decisões mais sólidas do que as individuais.

A partir dessa ótica, o estagiário discutia abertamente com o assessor e a coordenadora a respeito dos processos mais adequados em dada situação. Algumas vezes, havia o encurtamento desse procedimento quando o atendente conseguia eliminar suas dúvidas com o próprio estagiário ou assessor, no entanto para o envio de documentos assinados pelo correio, sempre havia um debate antes da decisão.

4.4.2 Treinamento

Outra atividade bastante frequente para todos os membros da organização era o treinamento. O porquê de existir essa atividade é respondido por Lacombe (2020) tendo a principal razão proporcionar ao empregado novas habilitações ou melhorar as que ele já possui. Resultando em uma maior e melhor produção para a empresa, proporcionando um retorno ao investimento que a empresa fez em treinamento.

No Procon, o treinamento de novos estagiários era caracterizado pelo trato informal. Uma vez apresentado à coordenadora que expunha a descrição do Órgão e do funcionamento geral, bem como a entrega de um Código de Defesa do Consumidor (CDC), o novo colaborador se dirigia a sala de atendimento, recebendo uma pasta com seu nome, e observava e questionava os processos. Esse era o primeiro dia do novo estagiário.

O perfil dos estagiários no Procon era de estudantes de graduação de administração ou direito, mesmo com preferência pelo último, conforme lei 3.055/11 (SÃO LOURENÇO, 2011) em uma faixa etária entre 17 e 25 anos e bastante comunicativos, porém não era um requisito. Sua seleção e contratação ocorria pelo departamento de recursos humanos da prefeitura.

O estagiário de *BackOffice*, instruído pela coordenadora, se responsabilizava por verificar se o novo membro estava compreendendo o funcionamento geral.

Basicamente todo o processo de treinamento era dado de forma oral e prática, porém percebia-se que os estagiários que liam pelo menos a parte introdutória do CDC, conseguiam desenvolver-se mais rápido.

Após o primeiro dia, assim que o novo colaborador se sentisse confortável, poderia realizar seu primeiro atendimento, sendo assessorado por um estagiário mais antigo durante um prazo médio de uma semana. A partir desse momento, estava inserido no meio de trabalho e sua aprendizagem e aperfeiçoamento se dava conforme o passar do tempo.

Vale ressaltar que o Órgão apresenta uma alta rotatividade dos estagiários. Embora o contrato de estágio tivesse o prazo de um ano, como no caso do presente discente, a rescisão era frequente. Com isso, acarreta uma perda de conhecimento organizacional e a presença de um *status quo* dificilmente alterável.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Conforme abordado durante o tópico de atividades é notável a reflexão de alguns processos dentro da instituição e suas melhorias, a fim de garantir uma eficiência para todos os métodos aplicados.

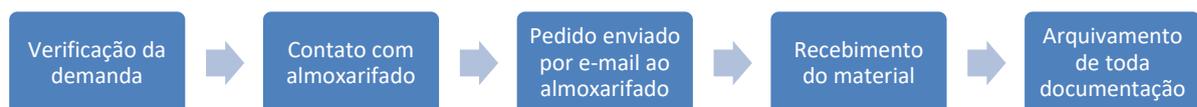
Em relação a parte de atendimento, por questão de terminologia para melhor atendimento dos usuários (reclamantes e estagiários), foi necessária a adequação do R.T para Reclamações Totais, com intuito de garantir uma compreensão coesa durante o período de treinamento. A mudança foi realizada nos últimos meses do discente no estágio.

Ao SINDEC, referente ao atendimento, deve-se rogar pela digitalização dos arquivos, porém em contexto geral, é necessário que o sistema seja mais acessível e atualizado, com menos problemas técnicos em sua inicialização em novos computadores.

Quanto a sobrecarga dos atendimentos e a alta rotatividade de estagiários, gerando desvios de documentações e algumas pendengas em relação a relocação de um novo atendente ao caso, é vantajoso a designação de um estagiário responsável pela documentação de atendimento geral. Tal questão já foi refletida e abordada pelo coordenador do Órgão sendo aceita, porém não foi implementada até o momento.

No âmbito da gestão de materiais e patrimônio, pouco poderia ser alterado quanto ao andamento das licitações, pois como explicado anteriormente, não compete ao Órgão a realização desse procedimento. No entanto, para requisição de materiais, como visto a discordância entre o pedido e a entrega, poderia haver um contato maior com o almoxarifado. Ou seja, antes do pedido por e-mail, após a verificação de demanda, o estagiário responsável, como já ocorreu, entra em contato telefônico com almoxarifado para checagem dos materiais disponíveis, assim atenuando o hiato presente nos pedidos. A proposta resultaria em um novo fluxograma.

Fluxograma 3 – Proposta de fluxograma de Requisição Material Mensal.



Fonte: Do Autor (2022).

Para o contexto da gestão de documentos do Órgão, ressalta-se o atrito existente entre a notificação extrajudicial e a CIP, uma vez que as duas resultam no mesmo efeito jurídico e resultado desejado, porém pode-se observar um caráter mais incisivo da carta de informação preliminar do que aquela.

Contudo, percebendo o ciclo de vida do documento, precisamente em seu arquivamento e acompanhamento, uma vez que as numerações de identificação se tornam divergentes da ficha de atendimento, dever-se-á manter uma única opção. Lógico que para efeitos didáticos e facilidade de um estagiário novo em redigir, a notificação é mais favorável, pois não precisa passar pelo SINDEC, além de ser um instrumento recorrente do meio jurídico e do administrativo para resolução de contendas. Logo, em termo a notificação é a mais adequada a permanecer. Todavia, caso não seja uma escolha o abandono de uma opção, a designação de um responsável pela documentação de atendimento geral, atenuaria esse problema pelo fato de a responsabilidade ser melhor distribuída, evitando gargalos nos processos.

Soma-se a essa solução o problema do demasiado acúmulo de atividades de controle exercido pelo estagiário de *Back Office*. Para que se tenha uma melhor implementação, sugere-se a formalização de um planejamento de cargo, com suas respectivas atribuições e limitações, além de um acompanhamento quantitativo, através de números de problemas de documentações recorrentes no período e qualitativo, através de questionamentos aos colaboradores a fim de saber se está gerando resultados.

Em última ocasião porém generalizada aos estagiários, para solucionar a informalidade do treinamento e aumento da eficiência, sugere-se a implementação de uma cultura de *feedback*.

O *feedback* é a troca de observações entre o gestor e o funcionário sobre o desempenho no trabalho. Dessa forma, o gestor encoraja o profissional a melhorar, continuar ou desenvolver determinado comportamento. O *feedback* consiste na comunicação verbal (representada por palavras escritas ou faladas) ou não verbal (gestos, expressões, tom da voz, postura, entre outras) dirigida aos outros, tornando-os cientes de qual é o impacto de sua conduta nos participantes do grupo. O indivíduo recebe, por meio de uma metodologia específica, direta e clara, informações sobre a eficácia de seu desempenho na execução das atividades inerentes ao cargo que ocupa. (MISSEL, 2019, p.1)

De modo a concretizá-la, sugere-se de forma rápida, segundo Gold (2017) que nunca se deva violar princípios de confiança, respeito e ética, garantindo o espaço adequado dos participantes. Sendo assim, a estrutura organizacional permanecerá concisa e permitirá a aprendizagem profissional e pessoal de todos, além de garantir uma inovação no setor

público, assunto atual no ambiente acadêmico.

Para que se possa contribuir para o entendimento das sugestões acima, o Quadro 2 apresenta uma ferramenta bastante usual no meio de planejamento estratégico, o 5W2H adaptado em 4Ws.

Quadro 2 – 4Ws.

<i>What?</i>	<i>Why?</i>	<i>Who?</i>	<i>How?</i>
O que?	Por que?	Quem?	Como?
Mudança do R.T	Terminologia confusa para novos colaboradores	Todos os membros	Apresentar o nome sem abreviações nos arquivos, no início.
SINDEC	Sistema fechado, sem acessibilidade a novas máquinas e desatualizado.	Departamento de TI	Buscar atualizações do sistema em meio aos outros Procons e a coordenadoria estadual.
Aprimoramento do processo de requisição de materiais	Atenuar discrepância entre pedidos e recebimentos	<i>Back Office</i>	Implementar o contato telefônico após a verificação de demanda do Órgão.
Adoção de um único documento de notificação.	Os dois documentos atuais geram números e arquivos diferentes para um mesmo fim.	Coordenador e assessor	Escolher a notificação extrajudicial, deixando a CIP.
Designação do responsável por documentos de atendimento	Atenuar vícios e desvios documentais e eliminar sobrecarga do <i>Back Office</i> .	<i>Front Office</i>	Escolha de um estagiário para realização da atividade com relatório ao coordenador
Planejamento de Cargo	Delimitação de responsabilidade, atividades e limites.	Estagiários	Escrita documental do planejamento e registro dos

			estagiários pelo coordenador
Cultura de feedback	Garantir motivação e aprendizagem para os estagiário. Inovação organizacional.	Coordenador e assessor	Realização mensal ou quinzenal de uma conversa de feedback entre cada estagiário com o coordenador e assessor.

Fonte: Do Autor (2022).

Percebe-se a adaptação da tabela por não possuir a estrutura convencional, sem abordar o custo, a temporalidade e o local. Isso se deve ao fato de que o custo se limita apenas a uma questão de tempo; a previsão está a cargo do coordenador; e o Órgão ser o próprio local de toda aplicação.

Destarte, a implantação das sugestões desse tópico deverá ser acompanhada através de entrevistas do coordenador com os estagiários afim da observação de sua eficácia concreta à instituição. Por fim, todas as propostas podem acarretar em uma contribuição efetiva para a melhoria contínua dos processos e das pessoas, entes fundamentais nas organizações.

6 CONCLUSÃO

O estágio como atividade curricular com objetivos na introdução do discente nas práticas e realidades do mercado de trabalho é de suma importância para identificação e aprimoramento de habilidades profissionais e pessoais do aluno.

Desde o início o estagiário enfrentou diversos desafios de todas amplitudes. Ao ingressar em uma instituição pública, sendo um estudante de administração, foi apresentado uma visão de mundo não apenas motivadora como inspiradora.

O primeiro desafio enfrentado foi adquirir conhecimentos multidisciplinares, especificamente do âmbito jurídico consumerista. Por meio de leituras e diálogos, além da vivência de resolução de reclamações, pôde-se aprender muito sobre o relacionamento empresa-consumidor.

Observando os dois lados das situações, mesmo que em proteção da parte considerada hipossuficiente, foi possível participar ativamente de processos de conciliação, sendo agraciado com a felicidade das resoluções favoráveis, mas também reconfortando com desfechos adversos. Vale lembrar que os atendimentos não se restringiam apenas à consumidores mas também para Fornecedores, além da diversidade social frequente.

O atendimento público favoreceu ao estagiário uma melhoria de suas habilidades comunicativas, uma vez que alguns casos eram verdadeiras aulas de conscientização. Fazendo o discente relembrar conceitos de suas disciplinas e buscar novos para explica-los à comunidade, trazendo um sentimento gratificante e de aprendizado mútuo.

Outro desafio se deu quando as responsabilidades administrativas do Órgão foram atribuídas ao estagiário, fazendo com que se sentisse mais inserido em um ambiente decisório e, através de questionamentos, aprendendo mais a respeito de práticas jurídicas e da administração pública e privada. Pode-se dizer que a principal atividade de todo o estágio era a resolução de problemas, seja como atendimento, seja em meio a processos e documentações internas.

A abertura da coordenação possibilitou o máximo aprendizado e vivência da prática do Órgão. Foi por meio das dúvidas esclarecidas e apoio que obstáculos foram superados e um profissional mais preparado foi constituído.

As reflexões realizadas no presente trabalho, ajustaram a visão holística do estagiário frente à organização em que exerceu suas atividades. A conciliação profissional-acadêmica apresentou-se de suma importância para resolução de problemas enfrentados no cotidiano. Por meio do pensamento e atividade acadêmica, se torna possível a melhoria não apenas de

processos organizacionais mas da vida comunitária.

Corroborando a isso, a pesquisa bibliográfica foi imprescindível para o desenvolvimento do discente como um desafio. A partir de um olhar crítico às obras, trazendo a realidade em discussão, foram feitos diversos pensamentos a respeito da atualidade, de suas necessidades e comprovando a importância do alicerce científico para a produção nas organizações.

Por fim, a somatória de desafios, o ambiente acolhedor e a liberdade de ação oferecidos no estágio agregados à instrução acadêmica é de fato um diferencial na vida profissional e pessoal. Além das oportunidades, principalmente orientadas se tornam engrandecedoras. Contudo através desse trabalho, é possível compreender que novas experiências, reflexões e conhecimentos são necessários e que o início sempre está acontecendo.

“Não há nada nobre em ser superior ao seu semelhante. A verdadeira nobreza é ser superior ao seu antigo eu”,
Ernest Hemingway

REFERÊNCIAS

AGUIAR JR. Ruy Rosado. **A boa-fé na relação de consumo**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, v. 14, abr/jun. 1995.

ALMEIDA, João. **Manual de direito do consumidor 6ª Edição**. São Paulo: Saraiva Jur, 2015. (RETIRADO DE OUTRO REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO)

ALT, Paulo Renato C.; MARTINS, Petrônio G. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais** - 3ª edição. São Paulo, Editora Saraiva, 2009. 9788502089167. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502089167/>> Acesso em: 16 abr. 2022.

ANGELONI, M. T. **Elementos Intervenientes na Tomada de Decisão**. Universidade Federal de Santa Catarina, Ci. Inf., Brasília, v. 32, n. 1, p. 17-22, jan./abr. 2003.

ARQUIVO NACIONAL, **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BAUDRILLARD, J. **Sociedade do Consumo**. Portugal: Edições 70, 1995

BARCELLOS, Bruno M.; MATTOS, João G. **Licitações e Contratos**. Porto Alegre: Grupo A, 2017. 9788595021235. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595021235/>> Acesso em: 16 abr. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 01 abr. de 2022.

BRASIL. **Portal do Consumidor**. Consumidor.gov.br. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1651896435738>> Acesso em: 07 maio de 2022

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos

públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.html> Acesso em: 20 de abr. de 2022

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm> Acesso em: 17 abr. de 2022.

BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008.** Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm> Acesso em: 01 abr. de 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração teoria, processo e prática.** 4 ed. São Paulo. Elsevier. 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração – Vol. 2.** Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. 9786559770625. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770625/>. Acesso em: 20 abr. 2022.

FACEBOOK. **Logo Procon/SL.** 2018. Disponível em: <<https://www.facebook.com/proconsl/photos/a.1969864239743643/1969864626410271/>>. Acesso em: 01 de abr. de 2022

FILHO, Carlos Antônio Costa. **O Procon, sua competência, estrutura e regulamentação: relação com a sociedade em modo geral.** Monografia (Bacharelado em Direito) – Universidade Evangélica de Goiás. Anápolis, 2018.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Tutela administrativa do consumidor:** atuação dos PROCONS, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2015.

GOMES, Luiz Flavio Autran M. **Princípios e Métodos para Tomada de Decisão Enfoque Multicritério.** São Paulo: Grupo GEN, 2019. 9788597021592. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597021592/>> Acesso em: 21 abr. 2022.

GOLD, Miriam. **Redação Empresarial- 5ª edição.** São Paulo: Editora Saraiva, 2017. 9788547217969. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547217969/>> Acesso em: 16 abr. 2022.

GOLD, Miriam. **Gestão de carreira.** São Paulo: Editora Saraiva, 2019. 9788571440340. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571440340/>. Acesso em: 22 abr. 2022.

INDOLFO, Ana Celeste. **Gestão de Documentos: Uma renovação epistemológica no universo da arquivologia.** Arquivística.net., Rio de Janeiro, v. 3, n.2, p. 28-60, jul./dez. 2007.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Teoria Geral da Administração.** 1º Ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

LACOMBE, Francisco José M. **Recursos humanos.** São Paulo: Editora Saraiva, 2020. 9788571441262. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571441262/>> Acesso em: 21 abr. 2022.

MALAGUTTI, W.; BONFIM, I. M. B. **Enfermagem em centro cirúrgico: atualidades e perspectivas no ambiente cirúrgico.** São Paulo: Martinari, 2008.

MERTON, R. K.; GRAY, A. P.; HOCKEY, B.; SELVIN, H. *Readers in bureaucracy.* Glencoe: The Free Press, 1952; *Social theory and social structure,* Glencoe: The Free Press, 1957.

MISSEL, Simoni. **Feedback Corporativo - Como Saber Se Está Indo Bem.** São Paulo: Editora Saraiva, 2017. 9788557170322. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788557170322/>> Acesso em: 22 abr. 2022.

MURARI, Juliana de Melo Franco.; HELAL, Diogo Henrique. **O estágio e a formação de competências profissionais em estudantes de Administração.** Revista Gestão e

Planeamento, Salvador, v.10, n.2, p262-280, 2009.

SOBRINHO, A. S. O.; FILHO, C. F. A. **Considerações acerca da comunicação: da notificação judicial e extrajudicial como incremento no acesso à justiça.** Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, [S. l.], n. 4, 2017. Disponível em: <<https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/692>> Acesso em: 16 abr. 2022.

O'BRIEN, James A.; MARAKAS, George M. **Administração de Sistemas de Informação.** Porto Alegre: Grupo A, 2012. 9788580551112. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580551112>> Acesso em: 19 abr. 2022.

PALUDO, Augustinho. **Administração Pública.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

PEREIRA, R. A. **Importância da qualidade no atendimento ao público.** Exacta, São Paulo, v. 10, n. 3, p. 349-355, 2012.

ROMERO, C. *Análises de las decisiones multicriterio.* Madri: Isdefe, 1996.

SÃO LOURENÇO, **Lei Complementar nº 002 de 01 de agosto de 2011.** Dispõe sobre os Princípios Básicos, Organização, Plano de Cargos, Salários e Carreira e demais questões pertinentes aos Servidores Públicos de Carreira, Gestão com Pessoas e Atividades de Pessoal da Prefeitura Municipal de São Lourenço. Prefeitura Municipal de São Lourenço, 2011.

SÃO LOURENÇO, **Lei Complementar nº 08 de 30 de dezembro de 2014.** Dispõe sobre alterações da Lei Complementar nº 002/11, de 01/08/2011 e contém outras providências. Prefeitura Municipal de São Lourenço, 2014.

SÃO LOURENÇO, **Lei Complementar nº 53 de 09 de janeiro de 2020.** Dispõe sobre alterações da Lei Complementar nº 002 de 01/08/2011 e contém outras providências. Prefeitura Municipal de São Lourenço, 2020.

SÃO LOURENÇO, **Lei Municipal nº2.268 de 18 de novembro de 1998.** Cria a Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON e dá outras providências. Prefeitura Municipal de São Lourenço, 1998.

SÃO LOURENÇO, **Lei Municipal nº 3.055 de 23 de novembro de 2011**. Dispõe sobre a Organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC, institui a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon, o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – CONDECON e institui o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FMPDC e da outras Providências. Prefeitura Municipal de São Lourenço, 2011.

SÃO LOURENÇO, **Lei Ordinária nº 3154 de 22 de maio de 2014**. Altera a redação do § 1º do artigo 5º da Lei Municipal nº 3.055, de 23/11/2011 e contém outras providências. Prefeitura Municipal de São Lourenço, 2014.

SÃO LOURENÇO, **Lei Ordinária nº 3231 de 23 de dezembro de 2015**. Dispõe sobre alterações da Lei Municipal nº 3.055, de 23/11/2011 e dá outras providências. Prefeitura Municipal de São Lourenço, 2015.

SLACK, Nigel; BRANDON-JONES, Alistair; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção, 8ª edição**. São Paulo: Grupo GEN, 2018. 9788597015386. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597015386/>> Acesso em: 16 abr. 2022.

TANI, Zuleica R. **Atendimento ao Público**. São Paulo: Editora Saraiva, 2018. 9788536530628. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536530628/>. Acesso em: 14 abr. 2022.

WEBER, M. *The theory of social and economic organization*. In: PARSONS, Talcott (org.). *New York: Oxford University Press*, 1947, p. 320-329, *apud* ETZIONI, A. **Organizações complexas**, p. 85-87.